

Delibera n. 135/2020

Procedimento avviato con delibera n. 10/2020 nei confronti di Baltour S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 21, lettera a) del Regolamento (UE) n. 181/2011.

L'Autorità, nella sua riunione del 16 luglio 2020

- VISTO** il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: "Regolamento (UE) n. 181/2011");
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: "Autorità");
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus" (di seguito anche: "d.lgs. n. 169/2014");
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011, adottato con delibera dell'Autorità n. 4/2015, del 20 gennaio 2015;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo di prima istanza inviato all'indirizzo baltour@pec.it, che risulta essere stato consegnato nella casella di destinazione in data 24 luglio 2018, con il quale il sig. [...] (di seguito: reclamante), titolare di biglietto (n. BA3390111) per il servizio di trasporto operato dalla Società Baltour S.r.l. (di seguito: Società o Baltour), sulla tratta Milano – Catania – Modica, con partenza programmata dall'Autostazione di Milano Lampugnano l'11 luglio 2018, alle ore 13:45, (i) ha segnalato che l'autobus è partito dalla predetta Autostazione con oltre 120 minuti di ritardo, con la conseguenza che l'autobus è giunto a destinazione finale con un

ritardo di oltre 3 ore rispetto all'orario di arrivo indicato nel biglietto; (ii) ha rappresentato che nessuna assistenza è stata fornita dal vettore all'Autostazione di Milano Lampugnano, così come previsto nelle Condizioni generali di trasporto nazionale del vettore stesso, pur sussistendo l'oggettiva possibilità che tale assistenza potesse essere prestata; (iii) ha chiesto il rimborso del prezzo del biglietto, pari a 80,00 euro;

VISTO

il reclamo pervenuto all'Autorità, prot. ART 1111/2019, del 5 febbraio 2019, con cui il reclamante nel sollecitare il rimborso del prezzo del biglietto, ha altresì richiesto un generico indennizzo *"come per legge"*; al riguardo ha allegato il reclamo di prima istanza e la risposta in data 2 ottobre 2018 del vettore, con la quale lo stesso ha proposto al reclamante un buono coupon del valore di 40,00, pari al 50% del prezzo del biglietto o, in alternativa, il rimborso di una somma di pari importo mediante bonifico; nonostante il reclamante avesse accettato di ricevere il predetto rimborso, fornendo a tal riguardo i dati del proprio c/c bancario, nessun importo alla data di presentazione del reclamo di seconda istanza risultava essere stato accreditato in favore del reclamante; inoltre, nel riquadro relativo alla *"Descrizione del problema"*, il reclamante ha indicato *"in relazione alla procedura in argomento si fa riferimento agli atti allegati"* e tra i *"Motivi del reclamo"* ha apposto un flag anche alla voce *"mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"*;

VISTA

la delibera n. 10/2020, del 16 gennaio 2020 (notificata, in pari data, con nota prot. ART 578/2020), con la quale l'Autorità ha avviato, nei confronti di Baltour S.r.l., un procedimento ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, con la precisazione che all'esito del procedimento avrebbe potuto essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00) per ciascuno dei quattordici passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014;

VISTE

la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, avente ad oggetto: *"Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell'Autorità"*, e la successiva delibera di proroga n. 83/2020, del 23 aprile 2020, con le quali - tenuto conto di quanto disposto in materia di sospensione dei termini nei procedimenti amministrativi dall'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *«Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19»* - è stato disposto che, ai fini del computo dei termini relativi ai procedimenti dell'Autorità, non si tiene conto del periodo compreso tra la data del 23 febbraio 2020 e quella del 15 maggio 2020;

- VISTA** la delibera n. 95/2020, del 7 maggio 2020, recante “*Nomina dei responsabili dei procedimenti in corso, di competenza dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità*”, comunicata, in data 8 maggio 2020, rispettivamente, alla Società (prot. 6826/2020) e al reclamante (prot. 6827/2020);
- VISTE** le note con le quali, in data 3 giugno 2020, è stato comunicato, rispettivamente, alla Società (prot. 7981/2020) e al reclamante (prot. 7982/2020) che, a seguito dell’immissione in servizio, in pari data, del dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità, lo stesso è subentrato nelle funzioni di responsabile del presente procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della succitata delibera n. 95/2020;
- RILEVATO** che la Società, entro i prescritti termini, che tengono conto dal periodo di sospensione di cui alle sopra richiamate delibere n. 69/2020 e n. 83/2020, non ha presentato memoria difensiva né risulta abbia provveduto al pagamento della sanzione in misura ridotta;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alla contestazione della violazione, ed in particolare che:
1. l’articolo 21 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), lett. a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, dispone che: “[p]er un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull’autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti”. La corrispondente norma sanzionatoria è contenuta nell’articolo 15 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale “[i]l vettore che, per il viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 21 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun passeggero”;
 2. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione dell’articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, non avendo la Società dimostrato di aver offerto ai passeggeri in partenza dall’Autostazione di Lampugnano di Milano l’assistenza di cui alla lettera a) dell’articolo 21 del Regolamento, come richiesto dalla norma, sebbene risulti che il vettore fosse a conoscenza della circostanza che l’autobus sarebbe partito in ritardo (106 minuti) come da copia del tachigrafo allegata, contenente il dettaglio dell’attività svolta dall’autista (prot. ART. 9550/2019); e avesse pertanto la possibilità di organizzarsi per garantire ai passeggeri l’assistenza normativamente prevista;

3. Infatti, la violazione trova conferma nelle dichiarazioni, rese dalla Società, in merito alle seguenti circostanze concernenti il viaggio oggetto del presente procedimento: (i) l'autobus è partito alle ore 15:26, con 106 minuti di ritardo, (ii) la lista dei 14 passeggeri in partenza dall'Autostazione di Milano Lampugnano (prot. ART 9550/2019); (iii) “*non risultano pervenuti altri reclami per il viaggio in questione*”;

4. La violazione trova altresì conferma nelle affermazioni di Baltour per quanto riguarda l'assistenza materiale consistente in “*spuntini, pasti o bevande*” fornita ai passeggeri all'Autostazione di Milano Lampugnano, ossia: (i) di non avere uffici propri presso l'Autostazione di Milano Lampugnano e che la predetta Autostazione offre alla clientela in partenza aree di attesa confortevoli con servizi di ristorazione ben attrezzati (prot. ART 9550/2019); (ii) “*considerato che nell'Autostazione di Lampugnano non ci sono strutture organizzate tali da garantire servizi di consegna pasti/bevande ai gate, non abbiamo previsto alcuna convenzione. I passeggeri sono invitati a utilizzare il bar all'interno dell'Autostazione per poi essere rimborsati per le spese sostenute*” (prot. ART 11721/2019); (iii) con riguardo alle modalità con le quali i passeggeri sono stati informati sulla possibilità di poter utilizzare il bar all'interno dell'Autostazione, di poter ricevere il rimborso delle spese sostenute, che “*i passeggeri vengono informati dal nostro personale presente in autostazione*” (prot. ART 15281/2019); in relazione a quanti dei n. 14 passeggeri in partenza dalla predetta Autostazione, di cui all'elenco trasmesso con citata nota prot. ART 9550/2019, siano state rimborsate le spese sostenute dagli stessi per “*spuntini, pasti o bevande*”, di non essere in grado di fornire tale informazione “*in quanto trattasi di un viaggio del luglio 2018*” (prot. ART 16441/2019);

RITENUTO

pertanto, sulla base degli elementi acquisiti e delle valutazioni indicate, di accertare la violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di Baltour, e di procedere all'irrogazione della relativa sanzione di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00) per ciascuno dei quattordici passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a Baltour per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 169 del 2014, “*nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati*”, nonché delle linee guida sulla

quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;

2. per quanto attiene alla determinazione dell'importo base con riferimento alla violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, è da considerarsi come la gravità dell'infrazione risulti dal comportamento della Società nel non aver prestato assistenza ai 14 passeggeri coinvolti, pur nella consapevolezza del ritardo complessivo con cui sarebbe avvenuta la partenza;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico di Baltour per infrazioni della stessa indole;
4. in merito alle azioni specifiche poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, pur avendo il vettore provveduto a rimborsare al reclamante una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, detto rimborso non costituisce azione specifica volta ad eliminare o attenuare le conseguenze della violazione accertata relativa invece alla mancata assistenza e, pertanto, non risultano elementi di rilievo;
5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 320,00 (trecentoventi/00) per ciascuno dei 14 passeggeri; (ii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna circostanza aggravante e alcuna circostanza attenuante; (iii) applicare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 4.480,00 (quattromilaquattrocentottanta/00);

RITENUTO pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 4.480,00 (quattromilaquattrocentottanta/00) per la violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di 14 passeggeri;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Baltour S.r.l., dell'articolo 21, lettera a) del Regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
2. è irrogata nei confronti di Baltour S.r.l., ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecunaria di euro 4.480,00 (quattromilaquattrocentottanta/00) per la violazione dell'articolo 21, lettera a), del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di 14 passeggeri;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca

Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: “sanzioni amministrative delibera n. 135/2020”;

4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per le sanzioni irrogate è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il presente provvedimento è notificato a Baltour S.r.l. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 16 luglio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai sensi del
D.Lgs 82/2005 s.m.i.)