

Delibera n. 144/2020

**Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 169/2014, 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”.**

L’Autorità, nella sua riunione del 30 luglio 2020

- 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 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);
- 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”;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le 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, adottato con delibera dell’Autorità n. 4/2015, del 20 gennaio 2015;
- VISTO** l’articolo 19 (“*Continuazione, reinstradamento e rimborso*”), paragrafi 1 e 2, del Regolamento il quale dispone che: “1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:  
a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;  
b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.  
2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento”;

- VISTO** l'articolo 13 ("Continuazione, reinstradamento e rimborso"), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale "[i]l vettore, che viola uno degli obblighi previsti dall'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 1.500 per ciascun passeggero";
- VISTO** l'articolo 20 ("Informazione") del Regolamento, che stabilisce: "1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile (...) 4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato";
- VISTO** l'articolo 14 ("Informazione su cancellazioni e ritardi"), comma 1, del d.lgs. 169/2014, il quale prevede che "[i]l vettore o l'ente di gestione della stazione, che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall'articolo 20, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo";
- VISTO** l'articolo 21 ("Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza") del Regolamento, il quale stabilisce 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;  
b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 EUR a notte e per un massimo di due notti";
- VISTO** l'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";
- VISTO** l'articolo 27 ("Trasmissione dei reclami") del Regolamento, il quale prevede che "se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in

*esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo”;*

**VISTO**

l'articolo 17 (“*Reclami*”), comma 2, del d.lgs. 169/2014 ai sensi del quale: “[i]l vettore, che non notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non fornisce una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 27 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecunaria da euro 300 a euro 1.500”;

**VISTO**

il reclamo di prima istanza inviato all'indirizzo [reclamiflixbus@pec.it](mailto:reclamiflixbus@pec.it) che risulta essere stato consegnato nella casella di destinazione in data 4 agosto 2019, con il quale l'avv. [...] (di seguito: reclamante), in nome e per conto del sig. [...] (di seguito: il passeggero o il passeggero interessato) titolare di biglietto (prenotazione n. 1041087345) per il servizio di trasporto operato dalla Società Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), sulla tratta Milano – Nizza – Tolone, con partenza programmata dall'Autostazione di Milano Lampugnano (bus n. 498) il 19 luglio 2019, alle ore 14:00, ha segnalato che (i) il bus è partito alle ore 16:40 circa, anziché alle ore 14:00 come programmato, quindi con oltre 120 minuti di ritardo, senza che il passeggero ricevesse alcuna informazione sullo stato del viaggio e sui motivi del ritardo; (ii) a causa del predetto ritardo il bus è arrivato a Nizza - Aeroporto bus station Terminal 2 alle ore 23:20, anziché alle ore 19:20; (iii) a causa dell'arrivo in ritardo a Nizza, il passeggero ha perso la coincidenza per Tolone prevista alle ore 22:30; (iv) il vettore non ha fornito alcuna assistenza; (v) considerata l'ora di arrivo a Nizza, il passeggero ha dovuto organizzare in maniera autonoma e a proprie spese sia il pernottamento sia la continuazione del viaggio con un altro mezzo (treno) per poter raggiungere la destinazione finale in tempo utile per le sue necessità. Il reclamante ha conseguentemente richiesto il rimborso del biglietto, oltre alle spese sostenute per i mezzi di collegamento alternativi e per i pasti, nonché il risarcimento dei danni morali dovuti ai disagi subiti dal passeggero, allegando il dettaglio delle spese sostenute;

**VISTO**

il reclamo all'Autorità, prot. ART 12416/2019 del 14 ottobre 2019, con cui il reclamante, nel ribadire le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza, ha lamentato di non aver ricevuto riscontro da parte del vettore;

**VISTE**

le note degli Uffici dell'Autorità prot. 15019/2019 del 20 novembre 2019, , prot. 1574/2020 del 28 gennaio 2020, prot. 2868/2020 del 21 febbraio 2020, prot. 5113/2020 del 3 aprile 2020 e prot. 9015/2020 del 22 giugno 2020, con le quali sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, nonché la nota prot. 176/2020 dell'8 gennaio 2020, indirizzata al passeggero e per conoscenza a Flixbus;

**VISTE**

le note di riscontro di Flixbus, prot. ART 16535/2019 del 20 dicembre 2019, prot. ART 405/2020 del 14 gennaio 2020, prot. ART 2488/2020 del 17 febbraio 2020, prot. ART 4153/2020 del 12 marzo 2020, prot. ART 7925/2020 del 3 giugno 2020 e prot. ART 9663/2020 del 3 luglio 2020, con le quali Flixbus ha dichiarato, tra l'altro:

- di non conoscere l'orario effettivo di partenza dell'autobus, originariamente previsto per le ore 14:00, in quanto “[e]ssendo decorsi più di 90 giorni dalla data di

*effettuazione del viaggio oggetto del reclamo, non è possibile comunicare con esattezza i dati di partenza ed arrivo dalla stazione di Milano Lampugnano a quella di Nizza Aeroporto; da quanto visibile dai nostri sistemi si presume tuttavia come l'orario dipartenza da Milano Lampugnano avveniva poco dopo le 16:30, considerato il fatto che le ultime operazioni di check-in si concludevano intorno alle ore 16:38”;*

- di non conoscere le ragioni del ritardo, *“ad oggi non identificabili con certezza; (...) è possibile ritenere che si fosse accumulato un ritardo durante il tragitto, al quale si aggiungeva quello dovuto al rispetto dei tempi di guida e di riposo dei conducenti imposti dalla normativa”;*
- di non avere offerto alternative di viaggio al passeggero, in particolare *“la scrivente non provvedeva all'offerta dell'alternativa o alla comunicazione di impossibilità di reperirla, per cause ad oggi non identificabili e presumibilmente riconducibili all'assenza di alternative al viaggio oggetto del reclamo”;*
- di avere provveduto, *“[d]iversamente da quanto lamentato dal passeggero, (...) ad inviare opportune informazioni a tutti i passeggeri a mezzo sms, e-mail e notifica tramite l'App di Flixbus”;*
- in merito all'informazione relativa all'orario effettivo di partenza: *“[...]a scrivente provvedeva (...) a comunicare ai passeggeri il ritardo previsto. Venivano infatti inviati numerosi messaggi di aggiornamento del ritardo man a mano che la scrivente veniva a conoscenza dell'entità e/o dell'aumento dello stesso. Tali informazioni, potevano essere agevolmente reperite anche dai passeggeri autonomamente, tramite visualizzazione, ogni qualvolta gli stessi volessero, del (...) sito. Anche con riferimento alle informazioni fornite ai passeggeri in merito all'arrivo a Nizza, si rimanda a quanto poco sopra esposto; la scrivente, infatti, oltre ad inviare i messaggi in merito al ritardo (ritardo che, inevitabilmente, comporta il ritardo nel raggiungimento della destinazione finale), dà ai passeggeri la possibilità di verificare sempre ed in ogni momento lo stato del viaggio e, dunque, anche l'orario di arrivo alla destinazione finale”;*
- quanto alla richiesta di fornire evidenza che collegandosi alla funzione dedicata i passeggeri avrebbero potuto conoscere l'orario effettivo di partenza: *“si specifica ancora una volta come la medesima trasmetta i dati in tempo reale, ragion per la quale è possibile visualizzare solo le corse attualmente in esercizio e non, invece, i dati storici (...) Oltre alla sopra menzionata funzione (...) la scrivente provvedeva ad inviare a tutti i passeggeri numerosi messaggi di aggiornamento del ritardo a mezzo sms. Si evidenzia, infine, come presso l'autostazione di Milano fosse presente il personale di terra di Flixbus, il quale è sempre disponibile a fornire ogni informazione utile ai passeggeri, oltre alla possibilità per i medesimi di contattare il servizio di call center”;*
- che consultando l'autista il passeggero avrebbe potuto avere ogni informazione utile, dal momento che gli autisti sono: *“formati dalla scrivente al fine di fornire ogni informazione rilevante in merito al viaggio ed eventuali ritardi”;*
- di aver riscontrato il reclamo di prima istanza in data 19 agosto 2019, richiedendo copia dei *“giustificativi relativi alle richieste”* e di non aver potuto provvedere al rimborso, non avendo ricevuto alcun riscontro da parte del reclamante;

- che i passeggeri del servizio di trasporto sulla linea 498 (Direzione Nizza-Airport Terminal 2), con partenza dall'Autostazione di Milano Lampugnano alle ore 14:00 del 19 luglio 2019, erano in totale 34, tra i quali, oltre al passeggero interessato non risultano altri passeggeri titolari di biglietto per la soluzione di viaggio Milano-Tolone, con coincidenza a Nizza, analoga a quella del passeggero;
- che il passeggero interessato avrebbe potuto ottenere ulteriore assistenza, contattando il servizio clienti, ad esempio per *"il pernottamento o il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto degli spuntini"*;
- di aver rimborsato al passeggero, in data 5 marzo 2020, il prezzo del biglietto, il 50% del costo dello stesso, oltre ad una cifra a copertura delle spese per i pasti e il pernottamento, mentre nessun altro dei passeggeri ha ricevuto il rimborso del biglietto e la maggiorazione del 50%, né il rimborso di spuntini pasti e bevande;
- che i messaggi di informazione relativi al ritardo, nonché alla possibilità di cancellare il viaggio e richiedere il rimborso sono stati trasmessi ai passeggeri *"tramite SMS, e-mail o notifica sull'App di Flixbus"*; i diversi canali utilizzati per veicolare tali messaggi sono contrassegnati, nella documentazione fornita, da diverse icone;
- che *"il passeggero, in fase di prenotazione, sceglie la modalità con la quale essere contattato; in particolare, se acquista il titolo di viaggio tramite App, abilita il sistema all'invio delle comunicazioni tramite tale mezzo"*;

**VISTA**

altresì la documentazione allegata alle suddette note di risposta, ed in particolare quella relativa alle comunicazioni trasmesse al passeggero interessato, contrassegnate da un'icona riportante un telefono cellulare, tra le quali figurano le seguenti:

- alle ore 15: 10: *"Line 496 to Nice (Airport Terminal 2) is approx 120-130 minutes late"*;
- alle ore 15:28: *"Due to extended delays, you may now cancel your trip via [www.flixbus.com/company/contact-us](http://www.flixbus.com/company/contact-us) to get a refund"*;

**VISTA**

la nota prot. ART 184/2020 dell'8 gennaio 2020, con cui il reclamante, in risposta alla citata nota degli Uffici dell'Autorità prot. 176/2020, ha rappresentato di non aver ricevuto alcuna comunicazione da Flixbus del 19 agosto 2019, nonché di avere allegato i giustificativi di spesa (estratto conto informatico della carta di credito) già al reclamo di prima istanza;

**VISTI**

la nota prot. 5112/2020 del 3 aprile 2020, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto alcune informazioni al gestore dell'Autostazione di Milano Lampugnano, Autostazioni di Milano S.r.l., ed il riscontro fornito da tale società con nota prot. ART 6859/2020 dell'8 maggio 2020, con cui il gestore ha tra l'altro rappresentato che il 19 luglio 2019 il sistema con cui *"rende disponibili al pubblico, in tempo reale, le informazioni ricevute dai Vettori tramite portale web, ivi compresi gli aggiornamenti ricevuti (es. ritardi, cancellazioni), attraverso i monitor siti nella sala d'attesa e nel piazzale dell'Autostazione, nonché tramite il sito web (...) che dispone di una sezione dedicata"*, funzionava regolarmente, e che il vettore interessato, che aveva comunicato la corsa secondo l'orario originariamente programmato, *"non ha fornito (...) alcuna informazione sulla variazione/ritardo della corsa in questione"*;

<b>VISTI</b>	i rilievi effettuati sull'applicazione mobile di Flixbus e sul sito <a href="https://www.flixbus.it/">https://www.flixbus.it/</a> , acquisiti agli atti in data 9 luglio 2020;
<b>RILEVATO</b>	che unicamente il passeggero interessato risulta titolare di un contratto di trasporto per la tratta Milano-Tolone, con cambio a Nizza, in partenza il 19 luglio 2019, da considerarsi come viaggio unico, sia ai sensi del punto 3.3.1 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito web di Flixbus ( <i>"I collegamenti con trasbordo vengono considerati come un'unica corsa"</i> ), che con riguardo alla dicitura riportata sul biglietto emesso ( <i>"Your booking generated 1 ticket. One ticket is generated per person and per trip. Transfer connections are seen as one trip"</i> );
<b>OSSERVATO</b>	che, sulla base dei rilievi effettuati, né tramite le condizioni generali di trasporto, né tramite le condizioni di acquisto di Flixbus, o comunque prima dell'acquisto del titolo di viaggio a mezzo applicazione mobile, il passeggero risulta informato del fatto che la relativa installazione ne comporta l'utilizzo in via esclusiva per la trasmissione delle informazioni in merito al viaggio;
<b>CONSIDERATO</b>	che per quanto concerne l'offerta immediata - a fronte di un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza da una stazione - della scelta tra la continuazione del viaggio o reinstradamento non appena possibile e il rimborso del prezzo del biglietto, di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, sulla base della documentazione agli atti Flixbus: <ul style="list-style-type: none"><li>- pur non avendo fornito evidenza dell'orario effettivo di partenza dell'autobus per impossibilità ad accedere ai dati GPS <i>"essendo trascorsi più di 90 giorni dalla data del viaggio"</i>, ha riconosciuto il ritardo alla partenza superiore a 120 minuti;</li><li>- risulta aver trasmesso ai passeggeri un messaggio con il quale si fa esplicito riferimento alla possibilità di cancellare il viaggio e di contattare il servizio clienti per chiedere il rimborso, tuttavia tale messaggio, per quanto riguarda il passeggero interessato, risulta trasmesso soltanto tramite App, ed il passeggero afferma di non averlo ricevuto;</li><li>- in ogni caso, nei messaggi trasmessi al medesimo passeggero, non ha fatto alcun riferimento alla tratta Nizza – Tolone, per la quale non risulta essere stata offerta alcuna alternativa di viaggio; a fronte della perdita della coincidenza a Nizza, il passeggero ha infatti dovuto organizzarsi autonomamente per proseguire fino alla destinazione finale ottenendo poi, soltanto a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità, il rimborso del prezzo del biglietto e delle spese sostenute;</li></ul>
<b>OSSERVATO</b>	che alla luce della disciplina contenuta nell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento nel caso in cui il vettore, come avvenuto nel caso di specie nei confronti del passeggero, non sia in grado di offrire la scelta di cui al paragrafo 1, i passeggeri hanno il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto; tale somma deve essere <i>"corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione delle richieste di risarcimento"</i> ;
<b>RILEVATO</b>	sulla base delle evidenze acquisite, che il vettore:

- ha provveduto a rimborsare al passeggero il prezzo del biglietto, nonché una somma pari al 50% del prezzo dello stesso soltanto a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità, ben oltre la tempistica prevista dall'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento;
- ha dichiarato che non vi erano altri passeggeri titolari di biglietto per il viaggio da Milano a Tolone, con coincidenza a Nizza;

**CONSIDERATO** che, con riguardo alle informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento, in caso di ritardo di un servizio regolare in partenza da una stazione, in base alla documentazione agli atti risulta che Flixbus:

- per quanto attiene all'obbligo di informare i passeggeri *"quanto prima della situazione"*, ha comunicato di avere informato i passeggeri in merito al ritardo, tramite l'invio di alcuni messaggi e precisamente: (i) due messaggi con i quali si annunciava un ritardo di 60/70 minuti rispettivamente alle ore 11:05 e alle ore 13:30, quindi prima della partenza nei termini previsti dall'articolo 20, paragrafo 1; (ii) un messaggio alle ore 15:10, con il quale si annunciava un ritardo di 120/130 minuti, quando erano trascorsi oltre 30 minuti dall'orario di partenza originariamente previsto; (iii) un messaggio alle ore 15:28 con il quale i passeggeri sono stati informati che, a causa del ritardo prolungato, era possibile cancellare la prenotazione ed ottenere il rimborso; (iv) ed infine un messaggio alle ore 16:19, con il quale si annunciava un ritardo di 140/150 minuti;
- ha successivamente precisato che i messaggi relativi al ritardo sono stati trasmessi al passeggero interessato esclusivamente tramite l'App di Flixbus; in proposito il medesimo passeggero, il cui numero di cellulare era nella disponibilità del vettore, ha segnalato di non aver mai ricevuto alcuna informazione sullo stato del viaggio;
- relativamente all'obbligo di comunicare *"l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile"* ha dichiarato che (i) il passeggero poteva *"seguire gli spostamenti dell'autobus"* tramite la funzione dedicata (<http://global.flixbus.com/info> inserendo il luogo e l'orario di partenza), senza tuttavia fornirne evidenza; (ii) la funzione dedicata trasmette i dati in tempo reale, *"ragion per la quale è possibile visualizzare solo le corse attualmente in esercizio e non, invece, i dati storici"*;
- peraltro non risulta aver comunicato al gestore dell'autostazione alcuna informazione sulla variazione/ritardo della corsa;

**CONSIDERATO** che, per quanto riguarda l'assistenza materiale di cui all'articolo 21 lett. a) del Regolamento, Flixbus:

- non risulta aver fornito proattivamente ai passeggeri all'Autostazione di Milano Lampugnano *"spuntini, pasti o bevande"*, pur in presenza di un punto di ristoro all'interno della medesima autostazione, come dallo stesso dichiarato;
- ha inoltre dichiarato di non aver neppure rimborsato ad alcuno dei passeggeri in partenza dalla predetta autostazione le spese sostenute dagli stessi per *"spuntini, pasti o bevande"*; detto rimborso risulta essere stato effettuato, con riguardo al passeggero interessato, soltanto a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità;

**OSSERVATO** che il diritto a vedersi offrire a titolo gratuito spuntini pasti e bevande in quantità ragionevole in presenza di una cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti alla

partenza da una stazione, di cui al citato articolo 21 lett. a) del Regolamento riguarda tutti i 34 passeggeri titolari di biglietto per il servizio di trasporto Milano-Nizza, risultanti dall'elenco trasmesso da Flixbus con la citata nota prot. ART 2488/2020;

**CONSIDERATO** che, il passeggero, titolare di una soluzione unica per un viaggio da Milano a Tolone, a fronte della perdita della coincidenza a Nizza, in mancanza dell'offerta di alternative di viaggio da parte di Flixbus, dovendo proseguire verso la sua destinazione finale il giorno successivo, aveva diritto, altresì, all'assistenza notturna di cui all'articolo 21 lett. b), del Regolamento, consistente nella *"sistematizzazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti"*;

**OSSERVATO** in proposito, che Flixbus non risulta aver offerto attivamente tale assistenza, come richiesto dalla riportata disposizione, quando il passeggero ha perso la propria coincidenza a Nizza; a fronte della richiesta, da parte dello stesso passeggero, del rimborso delle spese sostenute per il pernottamento, soltanto a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità Flixbus ha versato un rimborso che risulta comprensivo anche delle spese di pernottamento;

**CONSIDERATO** che con riguardo al riscontro al reclamo di prima istanza, da fornirsi ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento, sulla base delle evidenze agli atti:

- il passeggero afferma di non aver mai ricevuto alcun riscontro;
- Flixbus ha allegato una comunicazione, che sarebbe stata inviata al passeggero dalla PEC di Flixbus in data 19 agosto 2019 ma il cui effettivo inolto non è stato documentato, con la quale peraltro, nonostante non vi fossero dubbi che, in presenza di un ritardo di 120 minuti e in mancanza dell'offerta di alternative per raggiungere la destinazione finale (Tolone) era dovuto il rimborso del prezzo del biglietto e del 50% del costo dello stesso, si limitava a richiedere al reclamante i giustificativi di spesa, senza oltretutto chiarire perché i giustificativi già allegati al reclamo non fossero stati ritenuti idonei;

**RILEVATO** pertanto, che Flixbus non risulta aver assolto l'obbligo di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è accolto, respinto o ancora in esame;

**RITENUTO** che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi del vettore

- (i) di offrire immediatamente ai passeggeri, in caso di ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza da una stazione, la scelta tra la continuazione o il reinstradamento non appena possibile e il rimborso del prezzo del biglietto, e di corrispondere, qualora non sia in grado di offrire tale scelta, oltre al rimborso del prezzo del biglietto, una somma pari al 50% del costo del biglietto stesso, nel rispetto della tempistica normativamente prevista;
- (ii) di informare i passeggeri, in caso di ritardo alla partenza da una stazione, circa la situazione e l'orario di partenza previsto *"non appena tale informazione è disponibile"*;
- (iii) di offrire ai passeggeri, in caso di ritardo superiore a novanta minuti alla partenza da una stazione, per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore,

- spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione del ritardo, nonché,
- (iv) qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti, la sistemazione in albergo o in altro alloggio, e assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio;
  - (v) di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è accolto, respinto o ancora in esame
- i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Flixbus per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi degli articoli 13, comma 1, 14, comma 1, 15, comma 1, e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 19, paragrafi 1 e 2, nei confronti di n. 1 passeggero; all'articolo 20, paragrafo 1; all'articolo 21 lett. a), nei confronti di n. 34 passeggeri, e lett. b), nei confronti di n. 1 passeggero, nonché all'articolo 27 del Regolamento;
- CONSIDERATO** che, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 169/2014, l'Autorità *“determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione (...) nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità”* ed in funzione, tra l'altro, della reiterazione della violazione (lettera b), e che l'articolo 4, comma 1, del d.lgs. 169/2014 prevede che per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell'Autorità si osservano le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 689/1981 *“in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo”*;
- OSSERVATO** che la possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta anche in caso di reiterazione da parte dello stesso operatore della medesima violazione amministrativa accertata con provvedimento esecutivo pregiudica l'effettività e la proporzionalità del sistema di *enforcement* dei diritti dei passeggeri, come peraltro già evidenziato dall'Autorità nell'Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo in materia di *“Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria”*, pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità in data 5 dicembre 2018;
- RILEVATO** che nei confronti di Flixbus è stata già accertata dall'Autorità, da ultimo con delibera n. 87/2020 del 23 aprile 2020 la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento, a seguito di procedimento avviato con delibera n. 179/2019 del 19 dicembre 2019;
- RITENUTO** pertanto, incompatibile, nel caso di specie, per tali fattispecie il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione:
  - a) dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del 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;
  - b) dell'articolo 20, paragrafo 1, del 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;
  - c) dell'articolo 21, lettera a), del 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;
  - d) dell'articolo 21, lettera b), del 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;
  - e) dell'articolo 27 del 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;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
  - 2.1 per la violazione di cui al punto 1, lettera a) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per un passeggero, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 2.2 per la violazione di cui al punto 1 lett. b) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 2.3 per la violazione del punto 1, lett. c) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00) per ciascuno dei trentaquattro passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 2.4 per la violazione del punto 1, lett. d) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00) per un passeggero, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 2.5 per la violazione del punto 1, lett. e), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;

5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 300,00 (trecento/00) per ciascuno dei trentaquattro passeggeri, per un totale di euro 10.200,00 (diecimiladuecento/00), per la sanzione di cui al punto 2.3; di euro 300,00 (trecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.4; e di euro 500,00 per la sanzione di cui al punto 2.5, tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante 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: "sanzione amministrativa delibera 144/2020". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
8. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Flixbus Italia S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 30 luglio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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