

Delibera n. 166/2020

**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 28 settembre 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 che 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*”), paragrafo 1, del Regolamento, che stabilisce che: “[i]n 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*”), paragrafo 1, lett. a), del Regolamento, che 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”;

**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 Regolamento, 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 pecuniaria 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 9 giugno 2019, con il quale il sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare di biglietto (prenotazione n. 1040477828) per il servizio di trasporto operato dalla Società Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), sulla tratta Milano – Rimini, con partenza programmata dall'autostazione di Milano Lampugnano (bus n. 421) l'8 giugno 2019, alle ore 10:30 e arrivo previsto a Rimini alle ore 15:40, ha segnalato (i) che il bus è partito alle ore 13:30, anziché alle ore 10:30 come programmato, quindi con oltre 120 minuti di ritardo; (ii) che, al riguardo, né lui né gli altri passeggeri sono stati avvisati dell'entità del ritardo: “*in contrasto quindi con gli obblighi (...) dati dal Regolamento*”; (iii) che, nonostante le sue richieste, il personale Flixbus presente in stazione non ha fornito alcuna informazione in merito all'orario effettivo di partenza del bus; (iv) di non aver ricevuto alcuna assistenza e di aver dovuto acquistare in autonomia una bottiglia d'acqua. Con il medesimo reclamo veniva richiesto, pertanto, “*un congruo indennizzo pari almeno al costo del biglietto*”;

**VISTO**

il reclamo all'Autorità, prot. ART 15415/2019 del 27 novembre 2019, con indicazione, nell'apposito campo del modulo, anche del nominativo di un'altra passeggera, con il quale nel ribadire e precisare le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza, il reclamante ha lamentato di avere ricevuto risposta oltre il termine di un mese previsto dal Regolamento e che in detta risposta, del 13 luglio 2019, Flixbus (i) rappresentava di non poter autorizzare il rimborso, avendo il reclamante preso parte al viaggio; (ii) dichiarava di aver inviato al passeggero “*6 messaggi sul numero di telefono lasciato in fase di prenotazione, con le informazioni riguardo il ritardo, tra cui il primo (...) inviato alle 10:00 e l'ultimo alle 13:34, dunque era informato in anticipo*”, cosa che il reclamante ha contestato, affermando di aver ricevuto soltanto due sms;

**VISTA**

altresì l'ulteriore documentazione inviata dal reclamante con nota prot. ART 16249/2019 del 16 dicembre 2019, tra cui il biglietto, riferito a due passeggeri per i quali è indicato un unico recapito telefonico di contatto;

**VISTE**

le note degli Uffici dell'Autorità, prot. 16970/2019 del 31 dicembre 2019, prot. 2993/2020 del 25 febbraio 2020, prot. 5827/2020 del 23 aprile 2020 e prot. 8990/2020 del 22 giugno 2020, con le quali sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTE**

le note di risposta prot. ART 1704/2020 del 29 gennaio 2020, prot. ART 5098/2020 del 3 aprile 2020, prot. ART 7728/2020 del 28 maggio 2020 e prot. ART 9672/2020 del 3 luglio 2020 con le quali Flixbus, tra le altre cose, ha dichiarato:

- di non conoscere l'orario effettivo di partenza dell'autobus, originariamente previsto per le ore 10:30, in quanto *“essendo decorsi più di 90 giorni dalla data di effettuazione del viaggio, la scrivente non dispone dei dati GPS e dunque non può comunicare l'orario effettivo di partenza dalla stazione di Milano Lampugnano, nonché l'orario di arrivo alla stazione di Bologna. Tuttavia, si comunica che il check-in dei passeggeri presso la stazione di Milano Lampugnano veniva effettuato tra le ore 13:49 e le ore 13:52”*;
- che, con riguardo alle informazioni sul viaggio inviate al reclamante, *“quanto segnalato dal passeggero non corrisponda integralmente a quanto accaduto”* dal momento che *“[d]a quanto registrato dai nostri sistemi emerge come, in realtà, siano stati inviati al passeggero n. 6 messaggi (...), e più precisamente: Alle ore 10:00 veniva comunicato al passeggero un ritardo di circa 60/70 minuti, con indicazioni in merito a dove reperire informazioni in tempo reale; Alle ore 10:29 veniva comunicato al passeggero un ritardo di circa 100/110 minuti, con indicazioni in merito a dove reperire informazioni in tempo reale; Alle ore 12:22 veniva comunicato al passeggero un ritardo di circa 130/140 minuti, con indicazioni in merito a dove reperire informazioni in tempo reale; Alle ore 12:22 veniva comunicato al passeggero che, a causa del ritardo, era possibile annullare il viaggio ed ottenere un rimborso del biglietto; Alle ore 13:32 veniva comunicato al passeggero un ritardo di circa 200/210 minuti, con indicazioni in merito a dove reperire informazioni in tempo reale; Alle ore 13:34 veniva nuovamente comunicato al passeggero che, a causa del ritardo, era possibile annullare il viaggio ed ottenere un rimborso del biglietto”*;
- di avere provveduto *“ad avvisare il passeggero del ritardo, aggiornandolo di volta in volta in merito, stante in ogni caso, la possibilità data ai passeggeri di verificare in qualsiasi momento lo stato del viaggio tramite collegamento al sito flixbus.it/info o tramite visualizzazione dell'App di Flixbus”*;
- che, quanto alle reiterate richieste di chiarire se e con quale modalità sia stata offerta immediatamente al reclamante e agli altri passeggeri la scelta tra la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale non appena possibile, oppure il rimborso del prezzo del biglietto, *“con ogni probabilità non veniva offerta al passeggero un'alternativa, in quanto non rinvenibile”*, che anche *“[a]gli altri passeggeri, (...) non veniva offerta la scelta tra continuazione e il reinstradamento”* e *“come non vi fossero alternative disponibili; diversamente i passeggeri sarebbero stati riprenotati ed informati della riprenotazione, con possibilità di ottenere, in alternativa, il rimborso del viaggio”*;
- che, con riguardo all'informatica resa ai passeggeri in merito all'ora di partenza prevista, *“visto il lungo tempo trascorso (ben 9 mesi!) la stessa non sia ad oggi disponibile. In ogni caso, visto l'elevato numero di viaggi effettuati dalla scrivente e l'altrettanto elevato numero di passeggeri trasportati, pare naturale*

*comprendere come tale informativa non venga conservata, essendo peraltro la stessa generata automaticamente attraverso i dispositivi GPS di cui gli autobus sono dotati (...) Per di più, nel caso di specie, i passeggeri venivano aggiornati anche mediante messaggi, oltre alla possibilità di monitorare costantemente l'andamento del viaggio in tempo reale tramite le apposite sezioni accessibili dall'App e/o dal sito”;*

- che le informazioni in merito al ritardo e alla possibilità di effettuare la cancellazione e richiedere il rimborso sono *“state trasmesse tramite SMS, e-mail o notifica sull'App Flixbus”*; i diversi canali utilizzati per veicolare tali messaggi sono contrassegnati, nella documentazione fornita, da diverse icone che identificano gli sms *“nei casi in cui affianco al numero di telefono sia riportato il simbolo di una cornetta telefonica”* e la notifica tramite App Flixbus *“quando affianco al numero di telefono è riportato il simbolo di un telefono cellulare”*;
- 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”*;
- che a seguito dei contatti intercorsi con il servizio clienti, il reclamante *“riceveva in data 16 dicembre 2019 un voucher del valore di Euro 7,00 a fronte del disagio subito”* e che *“[a]d oggi risulta come gli altri passeggeri non abbiano ricevuto un importo ai sensi dell'art. 21, lett. a) del Regolamento”*;
- di avere inviato una comunicazione al reclamante *“con la quale viene allo stesso riconosciuto il rimborso del biglietto oltre al 50% del prezzo del titolo di viaggio”*, in merito alla quale ha fornito evidenza del rimborso effettuato in data 21 aprile 2020 per un importo corrispondente al prezzo dei biglietti dello stesso reclamante e del passeggero che viaggiava con lui, oltre al 50% del costo degli stessi, oltre al voucher, che risulta essere già stato utilizzato;
- che agli altri passeggeri, diversi dal reclamante, *“non veniva corrisposta la somma di cui all'art. 19, par. 2 del Regolamento in quanto nessuno di questi ne faceva richiesta”*;

**VISTA**

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

- alle ore 12:22: *“La linea 421 direzione Pescara è in ritardo di circa 130/140 minuti. Aggiornamenti in tempo reale: Flixbus.it/info e nella App di Flixbus”*
- alle ore 12:22: *“A causa del ritardo segnalato è possibile annullare il vostro viaggio ed ottenere il rimborso del costo del biglietto scrivendo a <https://www.flixbus.it/contatti>”*
- alle ore 13:32: *“La linea 421 direzione Pescara è in ritardo di circa 200/210 minuti. Aggiornamenti in tempo reale: Flixbus.it/info e nella App di Flixbus”*

- alle ore 13:34: *"A causa del ritardo segnalato è possibile annullare il vostro viaggio ed ottenere il rimborso del costo del biglietto scrivendo a <https://www.flixbus.it/contatti>";*

**VISTA**

la nota prot. 5830/2020 del 23 aprile 2020, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto 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 7802/2020 del 29 maggio 2020, con cui il gestore ha tra l'altro rappresentato che l'8 giugno 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"*;

**VISTI**

i rilievi effettuati in merito alle informazioni reperibili sul sito di Flixbus all'atto della prenotazione on-line, acquisite agli atti in data 17 settembre 2020, oltre a quelli già effettuati nell'ambito della pre-istruttoria relativa ad un diverso reclamo (prot. ART 12416/2019), sull'applicazione mobile di Flixbus e sul sito <https://www.flixbus.it/>, acquisiti agli atti in data 9 luglio 2020;

**OSSERVATO**

che, sulla base dei rilievi effettuati il passeggero (i) non risulta informato, 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, del fatto che la relativa installazione ne comporta l'utilizzo in via esclusiva per la trasmissione delle informazioni in merito al viaggio; (ii) all'atto della prenotazione viene invitato a fornire, in modo facoltativo, il numero di telefono che sarà *"usato solo per essere contattati in caso di ritardi o cambi di itinerario"*;

**CONSIDERATO**

che per quanto concerne l'offerta immediata della scelta - a fronte di un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza da una stazione - tra la continuazione del viaggio o reinstradamento e il rimborso del prezzo del biglietto, di cui all'articolo 19, paragrafo 1 del Regolamento, sulla base della documentazione agli atti Flixbus:

- pur non avendo fornito evidenza dell'orario effettivo di partenza dell'autobus per impossibilità ad accedere ai dati GPS *"essendo trascorsi più di 90 giorni dalla data del viaggio"*, ha riconosciuto il ritardo alla partenza superiore a 120 minuti;
- risulta aver trasmesso ai passeggeri due messaggi con i quali si fa esplicito riferimento alla possibilità di cancellare il viaggio ed ottenere il rimborso scrivendo a <https://www.flixbus.it/contatti>", tuttavia tali messaggi, per quanto riguarda il recapito telefonico del reclamante, risultano trasmessi soltanto tramite App ed egli afferma di non averli ricevuti;

**OSSERVATO**

che alla luce della disciplina contenuta nell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento nel caso in cui il vettore, come nel caso di specie nei confronti del

reclamante e dell'altra passeggera indicata sul biglietto, 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 costo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto; tale somma deve essere *“corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione delle richieste di risarcimento”*;

**RILEVATO**

sulla base delle evidenze acquisite, che il vettore:

- ha provveduto a rimborsare al reclamante e alla passeggera che viaggiava con lui 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;
- ha dichiarato che nessun altro titolare di biglietto per il medesimo viaggio risulta aver presentato reclamo;

**CONSIDERATO**

che con riguardo alle informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento, in caso di servizio regolare alla 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 inviato ai passeggeri – ad eccezione di un solo passeggero che è stato informato tramite e-mail – le informazioni tramite sms o tramite notifica sull'App di Flixbus e precisamente al reclamante sono stati inviati (i) due sms, uno alle ore 10:00 e uno alle ore 10:29, con indicazione di un ritardo di circa 60-70 e poi di 100-110 minuti; (ii) quattro messaggi tramite App, due dei quali alle ore 12:22 (a quasi due ore dall'invio del precedente messaggio, nonché dall'orario di partenza originariamente previsto) con i quali i passeggeri sono stati informati rispettivamente di un ritardo superiore a 130/140 minuti e della possibilità di annullare il viaggio e chiedere il rimborso; uno alle ore 13:32 con il quale si informava di un ritardo di 200/210 minuti ed infine un messaggio alle ore 13:34 con il quale si comunicava nuovamente la possibilità di annullare il viaggio e chiedere il rimborso;
- relativamente all'obbligo di informare i passeggeri in merito *“all'ora di partenza prevista”* Flixbus ha rappresentato che: *“la scrivente provvedeva, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento (...) a comunicare l'orario di partenza dell'autobus; come dimostrato con la precedente nota, infatti, alle ore 13:32 veniva inviato un SMS ai passeggeri, con il quale veniva comunicato un ritardo di circa 200-210 minuti che, se sommati all'orario di partenza previsto originariamente, comunicava l'effettivo orario di partenza, avvenuto successivamente all'ultimo check-in (...)”*;
- ha successivamente precisato che gli ultimi quattro messaggi relativi al ritardo sono stati trasmessi al reclamante (e conseguentemente alla passeggera che viaggiava con lui) esclusivamente tramite l'App di Flixbus; in proposito il medesimo reclamante, il cui numero di cellulare era nella disponibilità del vettore, ha segnalato di aver ricevuto soltanto i primi due, effettivamente inviati a mezzo sms;

- non risulta aver comunicato al gestore dell'autostazione alcuna informazione sulla variazione/ritardo della corsa;

**CONSIDERATO** che, per quanto riguarda l'assistenza materiale ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento, Flixbus:

- ha ammesso di non aver offerto attivamente *"spuntini, pasti e bevande"* al reclamante né agli altri passeggeri, pur in presenza di un punto di ristoro all'interno dell'Autostazione di Milano-Lampugnano;
- ha effettuato un rimborso, nei confronti del solo reclamante e del passeggero che viaggiava con lui, solo a seguito dell'intervento degli Uffici dell'Autorità;

**OSSENVATO** che il diritto a vedersi offrire a titolo gratuito spuntini pasti e bevande in quantità ragionevole in presenza di una cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, spetta a tutti gli 11 passeggeri titolari di biglietto per il servizio di trasporto Milano-Rimini, risultanti dall'elenco trasmesso da Flixbus con la citata nota prot. ART 5098/2020;

**CONSIDERATO** che con riguardo al riscontro al reclamo di prima istanza, da fornirsi ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento, risulta che:

- il passeggero afferma di non aver ricevuto risposta al suo reclamo nel termine di un mese previsto dal Regolamento;
- al riguardo Flixbus, ha fornito riscontro con mail in data 13 luglio 2019, quindi quattro giorni dopo il termine previsto dal Regolamento, segnalando che: *"a causa di un problema tecnico la nostra risposta del 13/06/2019, non è stata inviata con successo"*, senza fornire ulteriori spiegazioni in merito al disguido;

**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 120 minuti alla partenza da una stazione, la scelta tra la continuazione e il reinstradamento o 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 superiore a centoventi minuti alla partenza da una stazione, circa 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;
- (iv) di notificare, entro il termine di un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è 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. 2 passeggeri; all'articolo 20, paragrafo 1; all'articolo 21, paragrafo 1, lett. a), nei confronti di n. 11 passeggeri, 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. 139/2020 del 30 luglio 2020, la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2 e dell'articolo 20, paragrafo 1 del Regolamento, a seguito di procedimento avviato con delibera n. 53/2020 del 27 febbraio 2020;

**RITENUTO** pertanto incompatibile, 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 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 (miljecinquecento/00) per ciascuno dei due passeggeri, 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 degli undici passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 2.4 per la violazione di cui al punto 1 lett. d) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento dott. Ernesto Pizzichetta quale dirigente 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 sessanta 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 degli undici passeggeri, per un totale di euro 3.300,00 (tremilatrecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.3; e di euro 500 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.4, 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 166/2020". 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, 28 settembre 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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