

Delibera n. 4/2021

Procedimento avviato con delibera n. 166/2020 del 28 settembre 2020 nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione degli articoli 21, lettera a), e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011.

L'Autorità, nella sua riunione 14 gennaio 2021

- 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 (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio), approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- 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 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: il passeggero o il reclamante) titolare di un valido titolo di viaggio (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, ha segnalato che (i) il bus è partito alle ore 13:30 circa, anziché alle ore 10:30 come programmato, quindi con oltre 120 minuti di ritardo, senza ricevere alcuna informazione sullo stato del viaggio e sui motivi del ritardo; (ii) ha ricevuto solo due delle sei comunicazioni previste senza una precisa indicazione dell'entità del ritardo tale da consentirgli di optare verso soluzioni alternative di viaggio; (iii) il vettore non ha fornito alcuna assistenza alla stazione di partenza benché presenti sia assistenti di viaggio sia una stazione di servizio; (iv) Flixbus non ha risposto al reclamo nei termini. Il reclamante ha conseguentemente richiesto un congruo indennizzo nella misura non inferiore al costo del biglietto stesso;

VISTO

il reclamo all'Autorità, prot. ART 15415/2019 del 27 novembre 2019, con cui il reclamante, nel ribadire le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza, ha lamentato di aver ricevuto riscontro da parte del vettore in modo tardivo e insoddisfacente, fornendo l'indicazione, nell'apposito campo del modulo, anche del nominativo di altro passeggero compreso nel medesimo titolo di viaggio acquistato;

VISTA

la delibera n. 166/2020 del 28 settembre 2020 (notificata con nota prot. ART 14033/2020, del 29 settembre 2020), con la quale l'Autorità ha avviato, nei confronti di Flixbus Italia 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 19, paragrafi 1 e 2, dell'articolo 20, paragrafo 1, dell'articolo 21, lettera a), 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, con la precisazione che all'esito del procedimento avrebbero potuto essere irrogate, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascuno dei passeggeri, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per la prima violazione; 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, per la seconda violazione; 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, per la terza violazione; 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 per l'ultima violazione;

VISTA

la memoria difensiva del 29 ottobre 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 16843/2020 del 30 ottobre 2020), con la quale la Società, tra l'altro:

- con riguardo alla contestata violazione degli artt. 21, lettera a), e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, ha comunicato di volersi avvalere dell'istituto del pagamento in misura ridotta per l'ammontare complessivo di euro 3.800,00;

- con riguardo alla contestata violazione dell'art. 19, paragrafo 2, ha evidenziato come *“nel caso di specie il passeggero abbia ricevuto il rimborso richiesto, così come previsto dal Regolamento”* precisando che la stessa *“ha provveduto tempestivamente ad effettuare il rimborso dovuto al passeggero appena richiesto dall'Autorità stessa”*;

- con riguardo alla contestata violazione dell'art. 20, paragrafo 1, ha evidenziato come *“i passeggeri siano stati informati del ritardo del viaggio; venivano infatti inviati numerosi messaggi con i quali i passeggeri ricevevano aggiornamenti in merito al ritardo mano a mano che la Scrivente veniva a conoscenza dell'entità e/o dell'aumento dello stesso”* trasmettendo ai passeggeri diversi messaggi *“tramite SMS o notifica App o e-mail”* chiedendo *“l'archiviazione del procedimento per insussistenza, considerata la complessiva situazione, la condotta posta in essere dalla scrivente e le relative conseguenze, delle violazioni dell'art. 19, par. 1 e 2 e dell'art. 20, par. 1”*, nonché *“di tenere in considerazione, nella quantificazione dell'eventuale sanzione che l'Autorità determinerà di irrogare, la condotta posta in essere dalla Società, che ha provveduto tempestivamente a effettuare il rimborso dovuto al passeggero appena richiesto dall'Autorità stessa”*;

VISTA la nota di richiesta di informazione e documentazione inviata a Flixbus (prot. ART 18320/2020 del 19 novembre 2020);

VISTA la ricevuta del pagamento in misura ridotta delle sanzioni relative alle violazioni degli articoli 21, lettera a), e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011 (acquisita al prot. ART n. 18416/2020 in data 20 novembre 2020);

VISTA la nota di riscontro di Flixbus alla sopra citata richiesta di informazione e documentazione, acquisita al prot. ART 19074/2020 del 1° dicembre 2020;

CONSIDERATO che l'intervenuto pagamento in misura ridotta delle sanzioni relative alle violazioni degli articoli 21, lettera a), e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, comporta l'estinzione del procedimento sanzionatorio, avviato con la delibera n. 166/2020, limitatamente a dette violazioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alla contestazione delle altre violazioni, ed in particolare che:

1. l'articolo 19 (*“Continuazione, reinstradamento e rimborso”*), paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, stabilisce 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 reindirizzamento 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". La corrispondente norma sanzionatoria è contenuta nell'articolo 13 ("Continuazione, reindirizzamento e rimborso"), comma 1, del Decreto legislativo n. 169/2014, ai sensi del quale "Il 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";

2. l'articolo 20 ("Informazione") del Regolamento (UE) n. 181/2011 dispone che "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". La corrispondente norma sanzionatoria è contenuta nell'articolo 14 ("Informazione su cancellazioni e ritardi"), comma 1, del Decreto legislativo n. 169/2014, ai sensi del quale "Il 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";

3. dalla documentazione agli atti risulta la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, non avendo la Società riconosciuto, nei termini e in modo autonomo, il diritto del reclamante ad ottenere il risarcimento a seguito della mancata offerta tra continuazione, reindirizzamento ovvero rimborso. La Società, infatti, pur avendo documentato l'avvenuto risarcimento nei confronti del reclamante, ha ottemperato tardivamente e solo a seguito dell'intervento di codesta Autorità.

4. la violazione, infatti, trova conferma nelle dichiarazioni rese dalla stessa Società nella misura in cui ha dichiarato che *“ha provveduto tempestivamente a effettuare il rimborso dovuto al passeggero appena richiesto dall’Autorità stessa”*. Dalla documentazione agli atti, infatti, si rileva che, a seguito della richiesta di risarcimento da parte del reclamante inviata il 9 giugno 2019, la Società ha provveduto ad effettuare detto risarcimento solo in data 21 aprile 2020, oltre il termine di trenta giorni previsto e solo a seguito dell’intervento dell’Autorità;

5. dalla documentazione agli atti risulta, infine, la violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, avendo la Società violato gli obblighi di informazione e comunicazione in caso di cancellazioni e ritardi nella misura in cui non ha assicurato al reclamante una informazione certa e conoscibile;

6. la violazione, infatti, trova conferma nella documentazione resa dalla stessa Società nella misura in cui ha evidenziato come, senza una precisa indicazione da parte del reclamante, le comunicazioni siano state inviate mediante modalità tra loro differenti, non consentendo al reclamante di avere notizie certe in riferimento allo stato del viaggio. In particolare, la Società ha provveduto ad inviare le prime due comunicazioni mediante SMS mentre le successive mediante notifica APP (cfr. All. 1 alla Memoria presentata in data 29 ottobre 2020). In altri termini, la modalità di informazione utilizzata dalla Società, nel caso di specie la notifica APP, non ha consentito al reclamante di avere una informazione certa, nella misura in cui non è stata provata l’idoneità della stessa in termini di conoscibilità (es. mediante *alert* e/o altro segnale sul dispositivo utilizzato). L’utilizzo di una precisa modalità di comunicazione, inoltre, ha creato un legittimo affidamento in capo al reclamante verso quella determinata modalità (*rectius* SMS) avendo lo stesso già ricevuto diverse comunicazioni in riferimento allo stato del viaggio acquistato;

RITENUTO

pertanto, sulla base degli elementi acquisiti e delle valutazioni indicate, di accertare la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011 nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., e di procedere all’irrogazione: di una sanzione da euro 150,00 (centocinquanta/00) a euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascuno dei due passeggeri, ai sensi dell’articolo 13, comma 1, del Decreto legislativo n. 169/2014, per la violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011; di una sanzione da euro 500,00 (cinquecento/00) a euro 5.000 (cinquemila/00), ai sensi dell’articolo 14, comma 1, del Decreto legislativo n. 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 Flixbus Italia S.r.l. per le violazioni accertate 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 riguarda la determinazione dell’importo base della sanzione preme evidenziare: con riferimento alla violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, come la gravità dell’infrazione attenga all’assenza di un modello di organizzazione e gestione idoneo a prevenire violazioni della stessa specie, in termini di riscontro tempestivo alle richieste di risarcimento; con riferimento alla violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, come la gravità dell’infrazione attenga alla rilevanza degli effetti pregiudizievoli verso i passeggeri che, non avendo potuto conoscere lo stato del proprio servizio mediante una informazione certa e conoscibile, non hanno potuto esercitare il relativo diritto alla continuazione, reinstradamento ovvero al rimborso del prezzo del biglietto previsto in caso di cancellazione o ritardo di un servizio regolare;

3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, risultano precedenti a carico di Flixbus per infrazioni della stessa indole (delibera n. 93/2017 del 6 luglio 2017, delibera n. 87/2020 del 23 aprile 2020, delibera n. 139/2020 del 30 luglio 2020 e delibera n. 201/2020 del 3 dicembre 2020);

4. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, con specifico riferimento alla violazione degli artt. 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, non risultano elementi di rilievo;

5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 350,00 (trecentocinquanta/00) per passeggero oltre ad una maggiorazione di euro 180,00 (centottanta/00) per passeggero per la reiterazione, con la conseguente irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.060,00 (millesessanta/00).

6. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00) per il ritardo oggetto di reclamo oltre ad una maggiorazione di euro 220,00 (duecentoventi/00) per la reiterazione, con la conseguente irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 770,00 (settecentosettanta/00);

RITENUTO

pertanto, di procedere ad irrogare, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.060,00 (millesessanta/00) per la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di due passeggeri; ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 770,00 (settecentosettanta/00), per la violazione dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, per un ritardo;

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 Flixbus Italia S.r.l., degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, 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. sono irrogate, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l.: ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.060,00 (millesessanta/00) per la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di due passeggeri; ai sensi dell'art. 14, comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 770,00 (settecentosettanta/00), per la violazione dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011;

3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate 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. 4/2021";

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 procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 166/2020, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., limitatamente alle violazioni degli articoli 21, lettera a), e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento delle relative sanzioni in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 3.800,00;

6. il presente provvedimento è notificato a Flixbus Italia 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, 14 gennaio 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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