

Delibera n. 51/2021

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 dell’8 aprile 2021

- 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 24 (“Diritto all’informazione sul viaggio”) del Regolamento, il quale prevede che: *“I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell’ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili”*;
- VISTO** l’articolo 16 (“Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale *“[i]l vettore o l’ente di gestione della stazione, che omettono, nell’ambito delle rispettive competenze, di fornire ai passeggeri informazioni sul viaggio di cui all’articolo 24 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun viaggio”*;
- 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 pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;

VISTO

il reclamo di prima istanza trasmesso in data 7 gennaio 2020 col quale il sig. [...] (di seguito: il reclamante), titolare del biglietto con prenotazione n. 1063520343 (relativa a tre passeggeri) per il servizio di trasporto operato da Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus) con partenza programmata dalla stazione di Milano Lampugnano (bus N525) alle ore 22.40 del 26 dicembre 2019, per Matera, lamentava (i) che alle ore 12:00 del 27 dicembre 2019 l'autobus, partito puntualmente da Milano, subiva un guasto “*a Potenza*”; (ii) che durante la sosta non veniva prestata alcuna assistenza né fornita alcuna informazione; (iii) che alle 14:30 circa, dopo oltre 120 minuti di attesa, decideva di proseguire il viaggio per Matera in treno acquistando a sue spese il biglietto. Presentava conseguentemente una richiesta di rimborso sia dei biglietti Flixbus che di quelli acquistati per raggiungere Matera (treno e autobus), indicando la carta di credito utilizzata in fase di prenotazione per ottenere il rimborso stesso;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 12914/2020 del 14 settembre 2020, con il quale il passeggero ribadiva le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza e precisava: (i) che “*alla stazione di Potenza alle ore 12 del giorno 27/12/2019 l'autobus si è spento e non è più ripartito*”. *L'autista ha chiamato l'assistenza del mezzo e ha avvisato Flixbus*; (ii) che lo stesso autista non era riuscito a sapere quando sarebbe arrivata l'assistenza, né era stato possibile contattare Flixbus per conoscere se avrebbe messo o meno a disposizione un altro mezzo per proseguire il viaggio; (iii) di non aver ricevuto alcun riscontro al reclamo inviato a mezzo raccomandata A.R. il 7 gennaio 2020, il quale, in base alla documentazione prodotta, risulta ricevuto da Flixbus il 9 gennaio 2020; (iv) di aver atteso a lungo la risposta, dal momento che Flixbus segnalava ai passeggeri sul proprio sito web possibili ritardi nella risposta ai reclami “[c]ausa lockdown”. Chiedeva pertanto di poter ottenere, oltre al rimborso richiesto nel reclamo di prima istanza, il rimborso del costo della raccomandata inviata per presentare il reclamo stesso;

VISTE

le note degli Uffici dell'Autorità, prot. 16910/2020 del 30 ottobre 2020 e prot. 1039/2021 del 26 gennaio 2021, con le quali sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, riguardo ai vari aspetti evidenziati dal reclamante;

VISTE

le note di risposta prot. ART 18738/2020 del 25 novembre 2020 e prot. ART 1842/2021 del 10 febbraio 2021, con le quali Flixbus, ha fornito, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- con riguardo ai motivi del guasto: *“Il bus operante la linea LN525 Bergamo-Matera in data 26.12.2019 subiva, all’altezza di Potenza, un guasto tecnico che impediva di proseguire il viaggio se non dopo l’intervento del soccorso stradale, prontamente contattato dal conducente”;*
- quanto alla mancanza di informazioni: *“Purtroppo, la scrivente Società non è riuscita a raggiungere i passeggeri con le consuete comunicazioni ed informazioni sulla prosecuzione del viaggio, probabilmente a causa di un gran numero di passeggeri e viaggi da monitorare, in considerazione del periodo natalizio”;*
- in merito al numero di reclami ricevuti da altri passeggeri: *“da un controllo effettuato sui sistemi della scrivente Società, non risulterebbero inviati altri reclami riguardanti il medesimo viaggio”;*
- relativamente alla mancata risposta al reclamo di prima istanza: *“Flixbus provvedeva a riscontrare tempestivamente il reclamo inviato dal (...) al fine di provvedere al rimborso dei costi aggiuntivi sostenuti dal reclamante, richiedendo altresì i dati bancari su cui effettuare tale pagamento; tuttavia, tale comunicazione non ha mai raggiunto (...) in quanto inviata ad un indirizzo di posta elettronica errato. Il Servizio Clienti provvedeva, pertanto, a reinoltrare la richiesta all’indirizzo e-mail del reclamante (All. 1), ad oggi ancora priva di riscontro. In ogni caso, non appena la scrivente Società sarà in possesso dei dati bancari del reclamante, provvederà al tempestivo rimborso di quanto richiesto”* (nota prot. ART 18738/2020). Successivamente, con nota prot. ART 1842/2021, Flixbus comunicava l’avvenuto rimborso.

A tali note di risposta sono allegate (i) una e-mail del servizio clienti Flixbus, inviata al reclamante e priva della data di invio; (ii) la risposta del reclamante a Flixbus datata 27 dicembre 2020 e (iii) la documentazione contabile che attesta il rimborso dei biglietti del treno e dell’autobus per raggiungere Matera, avvenuto in data 2 febbraio 2021;

CONSIDERATO

che, in merito alle informazioni fornite ai passeggeri relativamente al guasto occorso all’autobus e alla continuazione del viaggio, dalla documentazione agli atti risulta che:

- secondo quanto dichiarato dal reclamante, il conducente ha provveduto a chiedere assistenza per il veicolo, informando in proposito Flixbus. I tentativi di contattare il vettore non hanno avuto buon esito e negli oltre 120 minuti di sosta non è stata fornita alcuna notizia in merito alla possibilità di prosecuzione con un mezzo sostitutivo, o relativamente alle eventuali modalità alternative per raggiungere la destinazione prevista nel titolo di viaggio;
- lo stesso vettore ha confermato che non è stata fornita alcuna informazione *“probabilmente a causa di un gran numero di passeggeri e viaggi da monitorare, in considerazione del periodo natalizio”*;

OSSERVATO

in proposito, che l’articolo 24 del Regolamento prevede il diritto dei passeggeri a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, indipendentemente dalla presenza di *“un gran numero di passeggeri e viaggi da monitorare”*. Nel caso di specie, peraltro, la sosta dovuta al guasto del veicolo si è prolungata per oltre due ore, senza che i passeggeri abbiano ottenuto indicazioni utili per la prosecuzione del loro

viaggio verso la destinazione finale neppure tramite il conducente, il quale non disponeva di alcuna notizia;

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

- Flixbus non ha prodotto alcuna evidenza in merito all'invio della comunicazione con la quale avrebbe *"tempestivamente"* fornito riscontro al reclamo di prima istanza, sia pure utilizzando un indirizzo di posta elettronica errato, richiedendo i dati bancari per il rimborso dei costi aggiuntivi, né in merito alla data in cui detta comunicazione è stata reinoltrata all'indirizzo e-mail del reclamante;
- il reclamante ha dichiarato all'Autorità, nel suo reclamo del 14 settembre 2020, di non aver ricevuto risposta da Flixbus, pur avendo atteso tale risposta, alla luce delle notizie pubblicate dal vettore nel proprio sito web circa i possibili ritardi nella risposta ai reclami, per un lungo periodo. In data 27 dicembre 2020 il reclamante ha fornito riscontro all'e-mail ricevuta dal vettore;

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 le ulteriori doglianze del reclamante relative al rimborso del biglietto dell'autobus e del costo della raccomandata non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio in quanto:

- dal momento che l'autobus è partito da Milano Lampugnano, stazione di partenza del reclamante, all'orario stabilito, non trova applicazione l'articolo 19 (*"Continuazione, reinstradamento e rimborso"*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale fa riferimento a una cancellazione o un ritardo alla partenza per oltre centoventi minuti;
- sulla base di quanto dichiarato da Flixbus circa il guasto tecnico verificatosi *"all'altezza di Potenza"*, che *"impediva di proseguire il viaggio se non dopo l'intervento del soccorso stradale, prontamente contattato dal conducente"*, e del fatto che il reclamante ha proseguito verso la destinazione finale in treno dalla stazione ferroviaria di Potenza prima dell'intervento del soccorso stradale, ottenendo il rimborso delle spese sostenute, non si rinvengono, sulla base della documentazione agli atti e con riguardo alle specifiche circostanze del caso, violazioni dell'articolo 19, paragrafo 3, del Regolamento, relativo all'obbligo, per il vettore, di assicurare *"o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire"*;
- non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno asseritamente sofferti dal reclamante in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali;

RITENUTO che, limitatamente all'obbligo di fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio e di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è accolto, respinto o ancora in esame, sussistano, per le ragioni

illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Flixbus per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi degli articoli 16, comma 1 e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 24 e all'articolo 27 del Regolamento;

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 24 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 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, 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 900,00 (novecento/00) per ciascun viaggio, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.lgs. 169/2014, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): 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, 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 la prima sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda sanzione, tramite versamento da effettuarsi:
 - 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 51/2021";

– alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa";

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, 8 aprile 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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