

Delibera n. 85/2021

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 del 3 giugno 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 al vettore in data 16 maggio 2020, con il quale il [...omissis...] (di seguito: il reclamante), titolare del biglietto con prenotazione n. 1074390528 (relativa anche ad altro passeggero) per il servizio di trasporto operato da Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus) con partenza programmata dalla fermata di Torino - Vittorio Emanuele (bus N407) alle ore 19:00 del 22 febbraio 2020, per Bilbao, ha lamentato:

- (i) di aver ricevuto, circa un'ora prima della partenza prevista, un messaggio tramite l'App di Flixbus, installata sul suo telefono cellulare, con il quale si segnalava un ritardo di 77 minuti e che l'autobus sarebbe quindi partito alle ore 20:17;
- (ii) che, una volta giunto alla fermata, ha continuato a monitorare l'App di Flixbus nonché, dalle 18:30, a controllare anche ogni singolo autobus in arrivo alla fermata, per verificare se fosse diretto a Bilbao;
- (iii) di aver cercato di ottenere informazioni, tra l'altro, da un conducente presente sul posto, il quale ha affermato di non essere dipendente Flixbus, nonostante fosse alla guida di un autobus della medesima impresa di trasporto, mentre l'unico addetto allo sportello del *"piccolo ufficio Flixbus"* ha dichiarato di non essere in grado di fornire informazioni;
- (iv) dal momento che alle 19:40 circa l'informazione sull'App riguardante il ritardo ha smesso di aggiornarsi, di aver contattato, alle 19:58, il numero di assistenza clienti di Flixbus, dal quale ha appreso che l'autobus era partito alle ore 19:15 ed è stato sollecitato ad accettare un *voucher* a titolo di rimborso;
- (v) di avere effettuato, per poter raggiungere la destinazione finale, una seconda prenotazione con n. 1076320411, anche per il passeggero che viaggiava con lui, dolendosi, in merito a tale viaggio, del comportamento non appropriato del conducente;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 1067/2021 del 27 gennaio 2021, con il quale il reclamante, nel ribadire le doglianze formulate nel reclamo di prima istanza, ha precisato: (i) di aver presentato reclamo tramite l'indirizzo e-mail *"servizioclienti@flixbus.it"*, non avendo reperito nel sito del vettore nessun indirizzo di posta elettronica certificata e avendo constatato che: *"il formulario online indicato non funziona adeguatamente (e comunque rinvia le e-mail a servizioclienti@flixbus.it)*; (ii) di non aver ricevuto risposta nel merito, nonostante i *"ripetuti reclami (di cui il primo risale al 16 maggio) per ottenere il dovuto rimborso e risarcimento (...) nemmeno (...) alle mie ultime due e-mail (di cui la penultima risale al 6 settembre 2020)"*;

VISTI i documenti allegati al reclamo e, segnatamente, lo scambio di comunicazioni via e-mail con le quali: (i) in data 11 giugno 2020 Flixbus, nel fornire un riscontro al reclamo del 16 maggio, riferendosi alla prenotazione n. 1076320411, ha richiesto l'invio del materiale video menzionato dal reclamante in merito al comportamento scorretto del

personale e dei conducenti; (ii) il 14 luglio 2020, il reclamante ha rappresentato di non essere obbligato a trasmettere la documentazione in questione per poter ottenere il rimborso; (iii) il 30 luglio 2020, in esito alla predetta e-mail, Flixbus ha chiesto nuovamente l'invio del materiale video citato dal reclamante *"al fine di poter fare una segnalazione al dipartimento responsabile"*; (iv) il 6 settembre 2020 e il 3 gennaio 2021, il reclamante ha sollecitato una risposta adeguata in merito al rimborso dei titoli di viaggio concernenti la prenotazione n. 1074390528, oltre al 50% del prezzo degli stessi e al risarcimento dei danni subiti relativamente alle prenotazioni n. 1074390528 e n. 1076320411;

VISTA

la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 1711/2021 dell'8 febbraio 2021, con la quale sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, riguardo ai vari aspetti evidenziati dal reclamante;

VISTA

la nota di risposta prot. ART 3082/2021 del 10 marzo 2021, con la quale Flixbus ha fornito, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- quanto all'effettivo orario di partenza, che dai sistemi informatici l'autobus risulta partito dalla fermata di Torino alle ore 19:37;
- in merito alle modalità con le quali i passeggeri sono stati informati dell'orario effettivo di partenza dell'autobus, che: *"come anche dichiarato dal passeggero stesso (...) ha ricevuto un SMS in cui veniva avvisato che la corsa avrebbe subito un ritardo di 70-80 minuti, rinviando in ogni caso al sito internet per seguire l'autobus in tempo reale (All. 2) Successivamente, il ritardo è stato parzialmente recuperato ma, per mero errore, alcuna ulteriore comunicazione è stata inviata ai passeggeri in attesa presso la fermata di Torino. Proprio perché il ritardo preventivato si è ridotto, l'Ufficio di controllo traffico ha richiesto all'autista di attendere che tutti i passeggeri fossero a bordo prima di proseguire la corsa (All. 3). Purtroppo, l'autista non ha seguito le predette indicazioni e, partendo alle ore 19,37, 3 passeggeri in partenza da Torino non hanno potuto prendere parte alla corsa"*;
- con riguardo al numero totale dei passeggeri, che: *"i passeggeri in partenza dal capoluogo piemontese erano sedici e solo tre non hanno preso parte al viaggio"* e che i passeggeri titolari della tratta Torino-Bilbao: *"erano tre e che di tutti i passeggeri in partenza dal capoluogo piemontese solo [il reclamante] ha presentato reclamo"*;
- in ordine alla scelta tra continuazione, reinstradamento e rimborso del prezzo del biglietto: *"Duole, inoltre, confermare che alcuna comunicazione circa la possibilità di un reinstradamento o del rimborso del biglietto sia stata inviata ai passeggeri"*;
- quanto alla risposta al reclamo: *"la scrivente Società ha fornito un primo riscontro (...) in data 11.06.2020, chiedendo al passeggero l'invio del materiale audio-video citato nel reclamo al fine di verificare se l'autista avesse tenuto il comportamento scorretto evidenziato dallo stesso (All. 5). Tuttavia, il passeggero si è rifiutato di inviare il predetto materiale, di fatto impedendo alla scrivente di verificare il reclamo e poter dar corso alle richieste del passeggero. Ad ogni buon conto, vista tutta la ricostruzione della vicenda, quale gesto di distensione nei confronti del passeggero, la scrivente ha accordato al (...) il rimborso del prezzo del biglietto, oltre il 150%, a fronte dei disagi subiti"*.

A tale nota di risposta sono allegati (i) la notifica App delle 18:15 con la quale il reclamante veniva informato del ritardo di 70/80 minuti; (ii) l'elenco dei passeggeri, nel quale risulta come "checked" anche l'altro passeggero che viaggiava con il reclamante; (iii) la comunicazione e-mail di Flixbus dell'11 giugno 2020 inviata al reclamante; (iv) la comunicazione e-mail, priva di data, con la quale Flixbus ha accordato il rimborso al reclamante;

VISTA

la nota prot. ART 5029/2021 del 21 aprile 2021, con la quale il reclamante ha informato l'Autorità di aver ricevuto, da parte di Flixbus, la richiesta di fornire i dati bancari per poter procedere al rimborso;

CONSIDERATO

che, in merito alle informazioni fornite ai passeggeri relativamente alla modifica dell'orario di arrivo (e conseguente ripartenza) dell'autobus alla fermata di Torino:

- Flixbus risulta aver informato il reclamante, tramite una notifica App inviata alle ore 18:15, che nel caso di specie lo stesso ha regolarmente ricevuto e letto, di un ritardo 70-80 minuti dell'autobus da Torino – Vittorio Emanuele, con orario di partenza inizialmente previsto alle ore 19:00, rinviando al proprio sito web per ricevere aggiornamenti in tempo reale;
- il reclamante ha affermato di aver tentato di ottenere ulteriori informazioni dal personale Flixbus presente a Torino, Corso Vittorio Emanuele, senza tuttavia riuscire ad ottenerle, fino a quando, dopo le ore 19:40, riscontrando che le informazioni on-line relative al ritardo avevano smesso di aggiornarsi, ha contattato il servizio assistenza clienti telefonico, dal quale ha appreso che l'autobus era già partito;
- Flixbus ha ammesso che, a fronte del parziale recupero del ritardo, *"per mero errore, alcuna ulteriore comunicazione è stata inviata ai passeggeri in attesa presso la fermata di Torino"*;
- nonostante la richiesta da parte dell'Ufficio di controllo del traffico di Flixbus *"di attendere che tutti i passeggeri fossero a bordo prima di proseguire la corsa"*, il conducente dell'autobus N407 non ha atteso i passeggeri mancanti al check-in ed è ripartito alle 19:37 da Torino diretto a Bilbao;
- dopo aver appreso dell'avvenuta partenza dell'autobus, il reclamante e il passeggero che viaggiava con lui, sono rimasti privi di informazioni, dovendo provvedere in autonomia a riprogrammare il viaggio, acquistando un nuovo biglietto. In proposito il vettore ha confermato di non aver inviato ai passeggeri alcuna informazione circa la possibilità di un reinstradamento o del rimborso del biglietto;

OSSERVATO

che, in base al considerando 14 del Regolamento, *"[f]ra i diritti dei passeggeri di autobus dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio"*. Del resto, le stesse Condizioni Generali di Trasporto di Flixbus richiamano, tra i diritti che vengono garantiti ai *"viaggiatori usufruenti del nostro servizio"*, in conformità con quanto stabilito dal Regolamento, le *"informazioni minime da fornire ai passeggeri"* (punto 17, lett. e);

CONSIDERATO

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

- a fronte della dettagliata e-mail del reclamante, contenente doglianze relative sia alla prenotazione n. 1074390528 (viaggio non effettuato del 22 febbraio 2020), che alla prenotazione n. 1076320411 (viaggio del 24 febbraio 2020), inviata il 16 maggio 2020 all'indirizzo "servizioclienti@flixbus.it", il vettore ha fornito una prima risposta con comunicazione e-mail in data 11 giugno 2020;
- in tale risposta il vettore non fa alcun cenno ad eventuali rimborsi per il mancato viaggio, né ad eventuali verifiche svolte su quanto riferito dal reclamante circa il mancato aggiornamento dell'App e la partenza dell'autobus anticipata rispetto all'entità del ritardo comunicato;
- la richiesta di documentazione, formulata da Flixbus con tale comunicazione e-mail, è riferita, peraltro, al numero di prenotazione n. 1076320411 per il viaggio alternativo del 24 febbraio 2020, rispetto al quale il reclamante ha lamentato il comportamento scorretto del conducente;
- dello stesso tenore risulta anche la comunicazione e-mail del 30 luglio 2020, in risposta all'ulteriore e-mail del reclamante del 14 luglio 2020, con la quale Flixbus si limita ad indicare la necessità di ricevere "i materiali audio e video", per poter fare "una segnalazione al dipartimento responsabile";
- il reclamante, con comunicazioni e-mail rispettivamente del 6 settembre 2020 e del 3 gennaio 2021, ha richiesto nuovamente a Flixbus una risposta nel merito, senza ottenerla;
- soltanto a seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità, il vettore ha ricostruito l'accaduto, ammettendo le carenze informative relative al viaggio del 22 febbraio 2020 e riconoscendo al reclamante il rimborso "del prezzo del biglietto, oltre il 150%, a fronte dei disagi subiti";

OSSERVATO che Flixbus avrebbe dovuto svolgere le verifiche interne volte ad acclarare l'accaduto, per fornire una risposta definitiva al reclamante entro tre mesi dalla ricezione del reclamo e che la richiesta di documentazione formulata da Flixbus al reclamante risulta, sulla base della documentazione agli atti, avere carattere dilatorio;

RITENUTO che le ulteriori doglianze del reclamante, relative al risarcimento per i disagi subiti, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio in quanto 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 fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo di prima istanza, 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 (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 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 85/2021";
 - 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, 3 giugno 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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