

Delibera n. 122/2022

**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 26 luglio 2022

**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), ed in particolare l’articolo 20 (“*Informazione*”), paragrafo 1, e l’articolo 21 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), lettera a);

**VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:

- l’articolo 14 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”), comma 1, ai sensi del quale “[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”;
- l’articolo 15 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), comma 1, 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”;

**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** il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) in data 18 dicembre 2021 al vettore Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), relativamente al viaggio dell'autobus, con partenza programmata dall'autostazione di Bologna alle ore 10:25 del 17 dicembre 2021 e arrivo programmato a San Severo alle ore 17:05, con il quale lo stesso, ha rappresentato, tra l'altro, che (i) l'autobus sarebbe dovuto partire *"alle ore 10:25 dall'autostazione di Bologna. È partito invece alle ore 12:00"*; (ii) *"[i]n passato quando ho viaggiato con Flixbus se c'erano ritardi ricevevo un sms informativo. Questa volta nulla"*; (iii) *"[n]ei ritardi superiori ai 90 minuti "I passeggeri hanno diritto a un'adeguata assistenza ove possibile. Questo può includere spuntini, pasti (...) gli autisti hanno deciso di non effettuare più nessuna sosta nelle aree di servizio in autostrada da Civitanova Marche in poi"*; (iv) *"il lavandino del bagno ha un rubinetto che schizza quando ci si lavano le mani. A bordo del bus, inoltre, erano presenti due passeggeri che non hanno mai indossato la mascherina"*, e richiedeva, conseguentemente *"un rimborso del costo del biglietto per un ammontare di 22,99€ più eventuali indennizzi se riconosciuti"*;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 20642/2021 del 24 dicembre 2021, con il quale il reclamante ha ribadito quanto rappresentato in prima istanza, allegando, tra le altre cose, la risposta ricevuta da Flixbus il 20 dicembre 2021, con la quale veniva, tra l'altro, negato il rimborso totale del biglietto in quanto lo stesso *"è previsto per i passeggeri che hanno deciso di non viaggiare con noi, a causa del ritardo alla partenza superiore ai 120 min"*;
- VISTE** le note prott. 2688/2022 del 10 febbraio 2022 e 12643/2022 del 9 maggio 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Flixbus di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di risposta di Flixbus prott. ART 4854/2022 del 14 marzo 2022 e 13386/2022 del 24 maggio 2022, ed i relativi allegati;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento *"[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"*;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- il 17 dicembre 2021 l'autobus della Linea L420 è partito dall'autostazione di Bologna alle ore 11:58 anziché alle 10:25;
  - Flixbus ha rappresentato che *"sui servizi Flixbus è attivo un sistema di monitoraggio delle corse che, automaticamente, rileva gli eventuali ritardi e invia le debite informazioni ai passeggeri. Sempre in ragione di tale"*

- automazione, non è poi possibile per gli operatori del controllo traffico comunicare direttamente all'autostazione gli eventuali ritardi registrati"*;
- quanto alle informazioni rese tramite i propri sistemi, Flixbus ha riferito che *"il ritardo risultava dalla App di Flixbus attraverso la quale (...) i passeggeri possono verificare la posizione dell'autobus e ogni altra informazione riguardante il proprio viaggio"*, precisando successivamente che *"la Scrivente ha sperimentato, nel dicembre scorso, alcuni disguidi tecnici in relazione all'invio automatizzato delle comunicazioni ai passeggeri sugli eventuali ritardi delle corse (...) nonostante le informazioni venissero correttamente inserite all'interno dei nostri sistemi (...) i passeggeri con partenza da Bologna non ricevevano correttamente tutte le notifiche con le quali venivano informate del ritardo"*;
  - *"l'App di FlixBus rappresenta solamente uno dei mezzi con cui la Scrivente trasmette ai propri passeggeri le informazioni relative alle linee operate, consentendo, in situazioni straordinarie di difficoltà tecniche, come quella avutasi nel caso di specie, di fornire agli utenti uno strumento valido per tenere comunque monitorato lo stato della propria corsa. L'App, infatti, permette ai passeggeri di verificare la posizione in tempo reale dell'autobus che opera la tratta prenotata (...) il metodo primario di comunicazione con gli utenti è rappresentato proprio dall'invio di e-mail ed sms, ai contatti forniti in fase di prenotazione"*. Di tali comunicazioni non è stata, tuttavia, fornita documentazione;
  - il reclamante, in proposito, ha affermato: *"In passato quando ho viaggiato con Flixbus se c'erano ritardi ricevevo un sms informativo. Questa volta nulla"*;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Flixbus non risulta aver fornito ai passeggeri in partenza dall'autostazione di Bologna le informazioni di cui all'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto non ha dimostrato di aver comunicato, nei termini di cui a tale disposizione, né tramite gli strumenti presenti nell'autostazione, né tramite i recapiti di contatto forniti in fase di prenotazione, o tramite altri canali idonei, informazioni relativamente alla situazione e all'ora di partenza prevista ai passeggeri, non essendo questi, tra l'altro, tenuti - in virtù della normativa applicabile - a farne richiesta consultando *"la posizione in tempo reale dell'autobus che opera la tratta prenotata"*;

#### **ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 21, lettera a) del Regolamento *"[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"*;

#### **CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il 17 dicembre 2021, *“come si evince dai dati GPS (...) la partenza effettiva dell’autobus è avvenuta alle ore 11:58 (...), ossia 93 minuti dopo l’orario di partenza previsto”*. Nello specifico, l’autobus ha sostato nell’autostazione dalle 11:49 alle 11:58;
- Flixbus ha descritto, in generale, alcune procedure aziendali attivate per garantire il diritto all’assistenza (spuntini, pasti o bevande), tra cui la distribuzione di voucher da spendere presso i punti di ristoro, specificando, con riguardo alla corsa in partenza da Bologna verso San Severo del 17 dicembre che, *“poiché nel periodo natalizio vi è un grande afflusso di passeggeri e non ancora tutti i nostri assistenti erano stati informati (e forniti) dei vouchers, è possibile che non vi sia stata tale offerta da parte del nostro personale (...) è anche possibile che l’assistenza clienti in forza presso l’autostazione di Bologna abbia ritenuto non necessario o possibile procedere in tal senso”*, stante il fatto che *“il ritardo ammontava a soli 92 minuti”*;
- i passeggeri in partenza da Bologna, titolari di un biglietto per un viaggio di durata superiore alle tre ore, tra i quali quelli diretti a San Severo, erano 12;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Flixbus, pur in presenza dei presupposti previsti dall’articolo 21 del Regolamento (durata del viaggio superiore alle tre ore e ritardo alla partenza di oltre 90 minuti), non risulta aver provveduto a offrire ai passeggeri, a titolo gratuito, *“spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo”*, né risulta - in assenza di elementi specifici da parte dell’impresa stessa - aver quantomeno valutato la ragionevole possibilità di fornirli, nel caso in cui tali generi di conforto non fossero stati disponibili presso l’autostazione o a bordo dell’autobus, anche eventualmente dopo la ripartenza dello stesso;

#### **RITENUTO**

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto:

- per quanto riguarda la richiesta di rimborso del prezzo del biglietto, da un lato, il Regolamento prevede l’offerta di tale rimborso, in alternativa alla continuazione del viaggio o al reinstradamento, a fronte di un ritardo superiore a 120 minuti, e, dall’altro, non rientrano nell’ambito delle competenze dell’Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- per quanto attiene all’asserito malfunzionamento dei servizi dell’autobus e al controllo dell’uso dei dispositivi di protezione a bordo, tali profili risultano estranei ai diritti garantiti dal Regolamento;

#### **RITENUTO**

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere, in caso di ritardo alla partenza da una stazione, (i) informazioni sulla situazione e sull’ora di partenza prevista, e (ii) nel caso in cui tale ritardo sia superiore a novanta minuti per un viaggio la cui

durata prevista supera le tre ore, “a titolo gratuito: spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo”, sussistano, per le ragioni sopra 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 14, comma 1, e 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all’articolo 20, paragrafo 1, e, con riguardo a 12 passeggeri, all’articolo 21, lettera a) 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 delle seguenti disposizioni del regolamento (UE) 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004:
  - 1.a) articolo 20, paragrafo 1;
  - 1.b) articolo 21, lettera a);
2. all’esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
  - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), 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.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00), per ciascuno dei 12 passeggeri, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, 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 1.000,00 (mille/00) per la sanzione di cui al punto 2.a);

e per un ammontare di euro 300 (trecento/00) per ciascuno dei 12 passeggeri - per un totale di euro 3.600,00 (tremilaseicento/00) – per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con 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 – delibera n. 122/2022";

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, 26 luglio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)