

Delibera n. 137/2022

**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 4 agosto 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 19 (“*Continuazione, reinstradamento e rimborso*”), paragrafi 1 e 2;
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare l’articolo 13 (“*Continuazione, reinstradamento e rimborso*”), comma 1, 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”;
- 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 (di seguito: regolamento autobus), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** l’istanza presentata il 7 dicembre 2021 a Itabus S.p.A. (di seguito: Itabus), dall’avv. [...omissis...] (di seguito: reclamante), per conto del sig. [...omissis...] (di seguito: passeggero), titolare di un biglietto con prenotazione per il servizio di trasporto con partenza programmata dall’autostazione di Firenze Villa Costanza (linea 2101) alle ore 10:30 del 17 novembre 2021 e arrivo previsto a Napoli, con la quale, nel richiedere al vettore il “*rimborso del prezzo pagato oltre al conseguente*

*risarcimento del danno” si rappresenta, tra l’altro, (i) che l’autobus della linea 2101 in partenza dalla stazione di Firenze Villa Costanza ha accumulato un ritardo “superiore alle quattro ore”; (ii) che il passeggero è stato costretto “a cambiare mezzo di trasporto e a sopportare un’ulteriore e più gravosa spesa per raggiungere il capoluogo campano”;*

**VISTI**

il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 3875/2022 del 25 febbraio 2022, integrato con prot. ART 5706/2022 del 25 marzo 2022, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante, non soddisfatto della risposta ricevuta da Itabus il 25 febbraio 2022, di diniego dell’istanza di rimborso e risarcimento, nel ribadire quanto rappresentato in tale istanza, ha precisato, tra l’altro, che: Itabus (i) *“a fronte del grave disservizio che si venne a verificare sulla linea 2101 (...), non offrì l’immediato reinstradamento, così come riportato nella replica dell’azienda, ma prospettò la sostituzione del mezzo vettore con un ritardo superiore alle 4 ore rispetto all’orario previsto per l’originaria partenza”;* (ii) che il passeggero non *“fornì il suo immediato consenso all’offerta della società Itabus S.p.A., così come falsamente riportato, in quanto lo stesso per far fronte al grave disservizio procuratogli faceva ricorso, a proprie spese, ai servizi di altra Compagnia di Trasporti Autobus, si veda titolo di viaggio (...) per lo stesso giorno in allegato”;*

**VISTA**

la nota prot. 12583/2022 del 6 maggio 2022 con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno chiesto a Itabus di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

**VISTA**

la nota di risposta di Itabus prot. ART 13584/2022 del 27 maggio 2022, ed i relativi allegati;

**RILEVATO**

che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento autobus, “[/]’Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 19 del Regolamento *“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”;*

#### **TENUTO CONTO**

che nelle versioni in lingua inglese, francese e spagnola del Regolamento, all’articolo 19, paragrafo 1, in luogo di “*capolinea*”, vengono utilizzate, rispettivamente, le parole: “*terminal*”, “*station*” e “*estación*”, per le quali è riportata una definizione analoga a quella di “*stazione*”, di cui all’articolo 3 (“*Definizioni*”), lettera m), del medesimo regolamento;

#### **CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l’altro:

- l’autobus della linea 2101, che sarebbe dovuto partire dalla stazione di Firenze – Villa Costanza alle ore 10:30, giungeva da Milano Lampugnano “*presso l’autostazione di Firenze Villa Costanza alle ore 11:50, con un ritardo di 80 minuti rispetto all’orario originariamente programmato (...) il passeggero effettuava regolare operazione di check-in (...) a bordo del mezzo alle ore 11:54, ovvero sia 4 minuti dopo l’arrivo del mezzo stesso nell’autostazione*”;
- a seguito di un intervento di assistenza tecnica “*solo successivamente (...) veniva constatata l’impossibilità di prosecuzione della corsa per guasto del mezzo interessato; gli autisti informavano tempestivamente i passeggeri dell’occorso*”;
- Itabus ha precisato, in proposito, che ai passeggeri “*veniva garantita opportuna prosecuzione del servizio sulla successiva Corsa Sostitutiva in partenza alle ore 14:10 dalla medesima stazione di Firenze Villa Costanza*”;
- secondo quanto riferito da Itabus, inoltre, “[n]essuna comunicazione di rifiuto della prosecuzione del servizio da parte del passeggero interessato dalla richiesta in oggetto è pervenuta alla Scrivente società”;
- il reclamante, nel riferire che “*Itabus (...) non offrì l’immediato reistadamento*”, ha rappresentato e documentato che il passeggero, per raggiungere la sua destinazione finale, ha dovuto acquistare un nuovo biglietto da altra impresa di trasporto per un viaggio con partenza alle ore 13:00 del medesimo giorno e, con l’istanza del 7 dicembre 2021, ha richiesto a Itabus, per conto del passeggero, “*il rimborso del prezzo pagato oltre al conseguente risarcimento*”;
- Itabus dichiara “*di non aver accolto la richiesta di rimborso presentata dal passeggero interessato dalla richiesta di informazioni (...) ritenendo di aver correttamente adempiuto agli obblighi previsti dalla disciplina in tema di inutilizzabilità del mezzo e garanzia di prosecuzione del servizio*”, informando di aver offerto allo stesso, in data 25 febbraio 2022, un voucher sconto del 20%”;
- i passeggeri che avrebbero dovuto usufruire del servizio di trasporto in partenza dalla stazione di Firenze – Villa Costanza, erano tre, “*per un totale di 2 prenotazioni*” ed è pervenuto “*un unico reclamo*”;

**RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Itabus, a fronte della ragionevole prevedibilità di un ritardo alla partenza dalla stazione di Firenze – Villa Costanza superiore a 120 minuti, non risulta aver offerto immediatamente, ai 3 passeggeri che avrebbero dovuto usufruire del servizio di trasporto in partenza da tale stazione, la scelta di cui all’articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, limitandosi a garantire esclusivamente la possibilità di proseguire il viaggio con l’autobus delle 14:10, oltre tre ore dopo l’orario di partenza originariamente programmato (10:30). Né l’impresa risulta aver provveduto a versare il risarcimento previsto - a cui i passeggeri interessati, in assenza della indicata offerta, hanno diritto - corrispondendo una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del biglietto stesso, ai sensi del citato articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento;

**CONSIDERATO** che allo stato la violazione dell’articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento da parte del vettore risulta ancora in atto;

**RITENUTO** che, relativamente al diritto a ricevere immediatamente, in caso di ritardo superiore a 120 minuti alla partenza da una stazione, l’offerta della scelta tra la continuazione o il reinstradamento, non appena possibile, e il rimborso del prezzo del biglietto, e di ottenere, qualora il vettore non sia in grado di offrire tale scelta, oltre al rimborso del prezzo del biglietto, una somma pari al 50% del prezzo dello stesso, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento nei confronti di Itabus per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 13, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione degli obblighi di cui all’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento nei confronti di n. 3 passeggeri;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l’avvio nei confronti di Itabus S.p.A. 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 dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
2. all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), per ciascuno dei 3 passeggeri, ai sensi dell’articolo 13, 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](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 dei tre passeggeri - per un totale di euro 900,00 (novecento/00) - per la sanzione di cui al punto 2, 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. 137/2022";
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. si intima a Itabus S.p.A. di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, disponendo a favore dei passeggeri interessati, oltre al rimborso del prezzo del biglietto di cui all'articolo 19, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento, la corresponsione della somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso, dandone contestuale riscontro all'Autorità;
11. la presente delibera è notificata a Itabus S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 4 agosto 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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