

Delibera n. 144/2023

**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 28 settembre 2023

- 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) e, in particolare, l’articolo 24 (“*Diritto all’informazione sul viaggio*”);
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento e, in particolare, l’articolo 16 (“*Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri*”), comma 1, 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 all’articolo 24 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 a euro 900 per ciascun viaggio”;
- 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) e, in particolare, l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo nei confronti Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), presentato in data 2 marzo 2023, dal signor [...omissis...] (di seguito: reclamante), con cui lo stesso ha rappresentato che durante il viaggio da Rende ad Ancona del 27 febbraio 2023 (i)“*l’autista ha fatto sosta presso la fermata di Civitanova Marche e senza aver conferito prima con i suoi passeggeri, senza giustificarsi, ci ha comunicato di scendere*

*dal pullman senza un motivo evidente”; (ii) “abbiamo chiesto più informazioni lecite in merito alla decisione di lasciare il pullman, ma l'autista maleducatamente senza nessuna spiegazione, ci ha obbligato a scendere, comunicando esclusivamente di attendere fuori una navetta, nonostante fuori pioveva a dirotto”; (iii) dopo un’attesa di circa dieci minuti è sopraggiunta una navetta “priva di logo Flixbus” con la quale è proseguito il viaggio; (iv) di avere acquistato “un biglietto per persona a mobilità ridotta”; (v) “la navetta non era ad uso di persone a mobilità ridotta ma un furgone stretto e con posti attaccati” ciò gli ha causato “dolori continui e un pessimo viaggio”; (vi) ha chiesto il rimborso del biglietto, nonché il risarcimento di tutti i danni subiti;*

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 3382/2023 del 2 marzo 2023, lo stesso giorno del reclamo presentato a Flixbus, e i relativi allegati, con cui il reclamante, con riferimento all’indicato viaggio del 27 febbraio 2023, ha lamentato le stesse problematiche illustrate nel reclamo al vettore;

**VISTI** la nota prot. 4438/2023 del 20 marzo 2023, con cui gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto informazioni di chiarimento al reclamante, e il messaggio di posta elettronica certificata (PEC) prot. 4471/2021 conseguentemente inviato dallo stesso il 21 marzo 2023;

**VISTE** le note prott. 10293/2023 del 17 aprile 2023, 18684/2023 del 31 maggio 2023 e 25479/2023 del 30 giugno 2023, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a Flixbus alcune informazioni e chiarimenti;

**VISTE** le note di riscontro di Flixbus prot. ART 15891/2023 del 17 maggio 2023, prot. 21776/2023 del 15 giugno 2023 e 27836/2023 del 12 luglio 2023, e i relativi allegati;

**RILEVATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento autobus, “[l]’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 24 del Regolamento, “[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”;

**CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, quanto segue:

- Flixbus ha rappresentato che i propri sistemi “non hanno evidenziato alcun disguido sulla corsa”;
- la corsa è stata effettuata da un *Bus Partner*, incaricato da Flixbus, che ha operato il viaggio in nome e per conto di Flixbus;
- Flixbus ha chiesto al *Bus Partner* “di fornire una descrizione dettagliata degli accadimenti”;
- dalle risposte fornite dal *Bus Partner* emerge che la corsa “si è interrotta a

*Civitanova in quanto il mezzo era in avaria e non poteva continuare la marcia a causa dell'accensione di una spia. Abbiamo così provveduto a sostituirlo tempestivamente con un piccolo minibus, unico al momento disponibile, che da Civitanova Marche ha portato i passeggeri fino al capolinea di Ancona”;*

- *il Bus Partner ha, altresì, rappresentato che “gli autisti sono stati ripresi verbalmente, per non aver dato alcuna informazione ai passeggeri e per averli fatti scendere senza aspettare il bus sostitutivo nonostante piovesse”;*
- *Flixbus ha rappresentato che il contratto di collaborazione sottoscritto con tutti i Bus Partner prevede che: “all’insorgere di qualsivoglia evenienza che alteri il regolare svolgimento del servizio di trasporto, gli autisti devono mettersi in contatto con il Controllo Traffico di Flixbus, affinché vengano definite e coordinate le soluzioni volte a tutelare quanto più possibile i passeggeri. Nel caso di specie, gli autisti avrebbero dovuto ottenere l’autorizzazione dal Controllo Traffico relativamente all’impiego del bus sostitutivo per la continuazione del viaggio, e tutti i passeggeri avrebbero ricevuto le necessarie comunicazioni in merito”;*
- *Flixbus ha dichiarato che “nessun altro passeggero ha avanzato reclamo o richiesta di rimborso”;*

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, emerge che a fronte del guasto dell’autobus e della sosta presso la fermata di Civitanova Marche, il *Bus Partner*, che ha svolto il servizio di trasporto in nome e per conto di Flixbus, non risulta avere fornito ai passeggeri informazioni relativamente alle ragioni della sosta stessa e al proseguimento del viaggio;

**RITENUTO**

che l’ulteriore doglianza sollevata dal reclamante, concernente la richiesta di risarcimento dei danni, non reca i presupposti per l’avvio di un procedimento, dal momento che 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 avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie nonché di adire i competenti organi giurisdizionali;

**RITENUTO**

che limitatamente al diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, sussistano, per le ragioni illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento nei confronti di Flixbus per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione degli obblighi di cui all’articolo 24 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 dell'articolo 24 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, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00), ai sensi dell'articolo 16, 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](mailto: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 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, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, proporre 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 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. 144/2023";
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 centottanta 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, 28 settembre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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