

Delibera n. 25/2024

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 144/2023, del 28 settembre 2023, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 169/2014, per la violazione dell'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 181/2011.

L'Autorità, nella sua riunione del 22 febbraio 2024

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;
- 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" oppure "ART");
- VISTI** 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, anche: Regolamento (UE) n. 181/2011) e il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento (di seguito anche: decreto legislativo n. 169/2014);
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- 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 (di seguito: Regolamento sanzionatorio), adottato con delibera dell'Autorità n. 4/2015, del 20 gennaio 2015, e successive modificazioni, che continua a trovare applicazione per i procedimenti avviati prima del 1° ottobre 2023, data di entrata in vigore del nuovo Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri approvato con la delibera n. 146/2023, ai sensi del punto 5 della medesima delibera ;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTA** la delibera n. 144/2023, del 28 settembre 2023, notificata con prot. ART n. 48552/2023, di pari data, con cui è stato disposto l'avvio di un procedimento

sanzionario, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. (di seguito anche: Flixbus o la Società), ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per la violazione dell'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 181/2011, in relazione ai fatti descritti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 3382/2023, del 2 marzo 2023, con riferimento al viaggio da Rende ad Ancona del 27 febbraio 2023;

RILEVATO che, nelle more del procedimento, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie difensive, né chiedendo di essere audita innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTE le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 4895/2024, dell'11 gennaio 2024, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio;

RILEVATO che, successivamente alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie di replica, né chiedendo di essere audita innanzi al Consiglio;

VISTA la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione ed in particolare che:

1. l'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce 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”;
2. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, prevede che “[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”;
3. nel proprio reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 3382/2023, il passeggero ha rappresentato che:
 - “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”;
 - “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”;
 - dopo un'attesa di circa dieci minuti è sopraggiunta una navetta “priva di

logo Flixbus” con la quale è proseguito il viaggio;

- *di avere acquistato “un biglietto per persona a mobilità ridotta”;*
- *“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”;*

4. nel corso della preistruttoria, la Società ha chiarito che:

- *“gli autisti avevano agito in violazione delle procedure esistenti, per quanto in buona fede” (cfr. prot. ART n. 15891/2023, del 17 maggio 2023);*
- *“gli autisti in forza il giorno 28.02.2023 hanno interrotto la corsa all'altezza di Civitanova Marche in quanto il veicolo avrebbe mostrato segni di avaria (accensione di una non meglio precisata spia di emergenza)” (cfr. prot. ART n. 15891/2023);*
- *“[s]econdo le procedure previste dalla Scrivente, di cui al contratto di collaborazione sottoscritto da tutti i Bus Partner, 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” (cfr. prot. ART n. 15891/2023);*
- *“[d]iversamente, gli autisti, in violazione delle predette procedure, hanno fatto scendere i passeggeri in un'area di sosta non attrezzata e fatto continuare il viaggio fino ad Ancona con un veicolo sostitutivo che non rispettava gli standard di qualità previsti da Flixbus” (cfr. prot. ART n. 15891/2023);*
- *“di propria iniziativa, il Bus Partner utilizzava un mezzo sostitutivo per la continuazione del viaggio fino a destinazione non fornito di postazioni idonee per i passeggeri a mobilità ridotta” (cfr. prot. ART n. 21776/2023, del 15 giugno 2023);*
- *“il mancato rispetto delle nostre procedure e, soprattutto, il mancato avviso da parte degli autisti del Controllo Traffico di Flixbus ha impedito alla scrivente di mettere in atto tutte le cautele dovute verso i passeggeri e di intervenire tempestivamente come la situazione necessiterebbe” (cfr. prot. ART n. 21776/2023);*
- *il Bus Partner di cui si tratta “opera i viaggi in nome e per conto di Flixbus Italia S.r.l.” (cfr. prot. ART n. 27836/2023, del 12 luglio 2023);*

5. conseguentemente, sulla base delle evidenze agli atti, risulta 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 ha fornito ai passeggeri informazioni relativamente alle ragioni

- della sosta stessa e al proseguimento del viaggio;
6. nella fattura relativa al viaggio in esame, inoltre, è espressamente indicato: *"Trasporto di passeggeri in nome di, sotto la responsabilità e per conto di Flixbus Italia SRL"* (prot. ART 27836/2023), a conferma del fatto che nel caso di specie la Società non può sottrarsi all'adempimento degli obblighi verso i passeggeri previsti dal Reg. (CE) n. 181/2011 e, in particolare, a quelli informativi di cui all'art. 24, gravanti sui "vettori". Al riguardo, è la stessa Flixbus a rilevare che nella vicenda in esame avrebbe dovuto essere coinvolta nella procedura prevista per la sostituzione del mezzo e la prosecuzione del viaggio, la cui mancata applicazione non ha consentito di veicolare ai passeggeri *"le necessarie comunicazioni in merito"* (cfr. prot. ART n. 15891/2023);

RITENUTO

pertanto, di accertare, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., la violazione dell'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 181/2011, e di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare alla Società per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 169/2014, *"nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati"*, nonché delle linee guida adottate dall'Autorità;
2. con riferimento alla fattispecie di che trattasi, al fine di determinare l'importo base della sanzione è opportuno considerare la rilevanza sia del bene giuridico protetto dalla norma violata sia delle conseguenze della violazione, poiché, nel caso di specie, la violazione del diritto all'informazione, in particolar modo a seguito di una significativa perturbazione del servizio, ha determinato rilevanti disagi in capo a tutti i passeggeri trasportati al momento della violazione; parimenti, rileva altresì la circostanza che, con la propria condotta, il *Bus Partner* non abbia correttamente dato attuazione alle procedure di Flixbus;
3. sussiste la reiterazione, in presenza della violazione della stessa indole accertata con delibera n. 8/2021, del 27 gennaio 2021;
4. con riferimento alle azioni poste in essere per la eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che, a seguito del reclamo presentato a Flixbus, il passeggero ha ottenuto il rimborso dell'intero biglietto (cfr. prot. ART n. 15891/2023);

5. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dal bilancio della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2022, pari ad euro 134.713.788 ed un utile di euro 4.088.361;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 100,00 (cento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 100,00 (cento/00) in considerazione delle azioni poste in essere per l'attenuazione delle conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 400,00 (quattrocento/00), ai sensi dall'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, per la violazione dell'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 181/2011;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l, con riferimento al viaggio da Rende ad Ancona del 27 febbraio 2023, 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;
2. per la violazione di cui al punto 1, è irrogata, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l, la sanzione pecuniaria di euro 400,00 (quattrocento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 1, decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante 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. 25/2024";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Flixbus Italia S.r.l, è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 22 febbraio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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