

Delibera n. 50/2018

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 maggio 2018

- 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 27 (“Trasmissione dei reclami”) del Regolamento, ai sensi del quale “[e]ntro 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, che dispone: “Il 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** l’articolo 5 (“Adempimenti degli obblighi ad opera di altri soggetti”) del Regolamento che prevede:
- “1. Se l’adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore esecutore, un venditore di biglietti o un’altra persona, il vettore, l’agente di viaggio, l’operatore turistico o l’ente di gestione della stazione che ha affidato*

l'adempimento di tali obblighi resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale soggetto.

2. Inoltre, il soggetto a cui il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione ha affidato l'adempimento di un obbligo soggiace alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda l'obbligo in questione”;

VISTO il reclamo presentato, in data 19 giugno 2017, dalla sig.ra Irene Blazquez alla casella email reclami@buscenter.it, con il quale la passeggera, a seguito di alcuni disagi occorsi in relazione al servizio di trasporto del giorno 14 giugno 2017 per la tratta Firenze/Piazzale Montelungo-Roma Tiburtina, riferiva di aver provveduto ad organizzare una diversa soluzione di viaggio e richiedeva il rimborso del prezzo dei biglietti (suo e dell'altra passeggera con cui viaggiava), allegandoli;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità, in data 18 ottobre 2017, prot. ART 7559/2017, dalla signora Blazquez, anche per conto dell'altra passeggera con cui aveva viaggiato, con il quale lamentava di non aver ricevuto da parte del vettore alcun tipo di riscontro al reclamo inoltrato;

VISTE le note dell'Autorità, prot. 8834/2017 del 21 novembre 2017 e prot. 474/2018 del 19 gennaio 2018, con le quali si chiedevano a Bus Center S.r.l. e a Segesta Internazionale S.r.l. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTE la nota di risposta della Segesta Internazionale S.r.l., a firma congiunta con Bus Center S.r.l. (prot. ART 9598/2017 del 20 dicembre 2017) e la nota della Segesta Internazionale S.r.l. (prot. ART 1033/2018 del 9 febbraio 2018) nelle quali si affermava:

- che la tratta Firenze/Piazzale Montelungo - Roma Aut. Tiburtina è esercita dalla società Segesta Internazionale S.r.l., soggetto gestore ed organizzatore del servizio di trasporto in questione (di cui è stata allegata la relativa autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti), e che BusCenter S.r.l. svolge per conto della società Segesta *“mere attività ausiliarie tra cui sono effettivamente ricomprese quelle di intermediazione nella conclusione di contratti di trasporto, di prestazione di assistenza ai passeggeri mediante servizio di call center, nonché di ricezione, gestione e valutazione dei reclami ai sensi dell’art. 27”* del Regolamento;
- che durante l’attesa è stata prospettata *“com’è prassi”* alla passeggera *“la possibilità di ricevere il rimborso del biglietto, ovvero di fruire di un altro mezzo di trasporto dei cui costi – in caso di ritardo superiore ai 120 minuti - si sarebbe fatta senz’altra carico la Segesta Internazionale S.r.l.”;*
- che in data 29 novembre 2017, la Segesta Internazionale S.r.l. ha ordinato un bonifico bancario a favore della passeggera sopra indicata, relativo al rimborso del prezzo di due biglietti ferroviari, oltre ad una somma a titolo di indennizzo forfettario, allegando a tal proposito documentazione;
- relativamente alla mancata risposta al reclamo inviato il 19 giugno 2017 dalla signora Blazquez, che la passeggera ha fornito nel reclamo scarni riferimenti identificativi del titolo di viaggio acquistato, ed ha allegato allo stesso, altresì, un biglietto non intestato alla medesima (bensì ad altra passeggera),

contravvenendo alle disposizioni delle Condizioni generali di trasporto del vettore che prevedono che il reclamo debba essere inoltrato all'impresa *“esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio, i cui elementi identificativi (data di emissione, numero di serie, data e orario di partenza, ecc.) devono essere specificati nel corpo del reclamo”*. Ciò avrebbe ingenerato confusione negli operatori addetti al sistema di gestione dei reclami;

VISTA

la nota della signora Blazquez del 14 febbraio 2018, acquisita agli atti in pari data, con la quale la passeggera, nel rispondere alla nota dell'Autorità prot. 413/2018 del 18 gennaio 2018, ha comunicato di essere stata informata, durante l'attesa, della possibilità di ricevere un rimborso;

CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti risulta che la passeggera, la quale in sede di acquisto del biglietto aveva fornito il proprio contatto telefonico, il 14 giugno 2017 è stata contattata dal Customer service di Bus Center S.r.l. per informarla che l'autobus aveva un problema, senza però ricevere indicazione sull'orario di partenza previsto; successivamente la stessa ha richiamato il Customer service ed è stata informata che l'autobus avrebbe avuto un ritardo non inferiore a 120 minuti, nonché della possibilità di ottenere il rimborso del biglietto o del costo di altro mezzo di trasporto. L'utente ha quindi provveduto ad organizzare in autonomia una diversa soluzione di viaggio - per sé e la passeggera con cui viaggiava - richiedendo poi, con apposito reclamo, il rimborso dei due biglietti;

RILEVATO

che il vettore stesso ha ammesso di non aver fornito riscontro al reclamo della signora Blazquez nei tempi previsti dall'articolo 27 del Regolamento, e osservato che:

- in ogni caso, le giustificazioni addotte dal vettore con riguardo agli scarni riferimenti agli elementi identificativi del titolo di viaggio acquistato indicati nel reclamo, che avrebbero ingenerato confusione da parte degli operatori addetti alla gestione dei reclami, non sono accoglibili, in quanto il medesimo articolo 27 non prevede alcuna causa di esenzione dall'obbligo del vettore di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame;
- d'altro canto, tra l'altro, il medesimo vettore ha comunque riferito, nella citata risposta prot. ART 1033/2018, che le due passeggere, *“titolari di biglietto per la tratta Firenze – Roma”* del 14 giugno 2017, viaggiavano insieme, *“tant'è che la prima ha sporto reclamo anche per conto della seconda (...) detta circostanza si può desumere agevolmente sia dal tenore del reclamo originario (...) sia dalla circostanza che la sig.ra Blazquez abbia allegato al suddetto il biglietto”* dell'altra passeggera;

RITENUTO

che nel caso di specie trova applicazione quanto previsto dall'articolo 5 del Regolamento, in quanto dalla documentazione agli atti risulta che il vettore, la società Segesta Internazionale S.r.l., ha affidato alcune attività ausiliarie di assistenza ai passeggeri, tra cui l'assistenza mediante servizio di call-center e la ricezione, gestione e valutazione dei reclami, a Bus Center S.r.l.;

CONSIDERATO che dalle visure camerali storiche risultano essersi verificate *medio tempore* delle modifiche relative alla denominazione sociale e al cambio di indirizzo di posta elettronica certificata per entrambe le società;

RITENUTO che gli ulteriori profili di doglianza relativi al diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui all'articolo 19, paragrafo 4, del Regolamento, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in quanto il vettore ha provveduto a garantire il diritto al reinstradamento;

RITENUTO che, limitatamente al diritto di ricevere una risposta al reclamo, sussistono, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Segesta Internazionale S.r.l. (ora: Bus Center S.r.l.) e di Bus Center S.r.l. (ora: Servizi Informazioni S.r.l.), per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Bus Center S.r.l. (già Segesta Internazionale S.r.l.) e di Servizi Informazioni S.r.l. (già Bus Center 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 27 del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata 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. Bernardo Argiolas, quale direttore 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 trenta 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 500,00 (cinquecento/00), tramite versamento da effettuarsi unicamente 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 50/2018”. L’avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all’indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
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 Bus Center S.r.l. (già Segesta Internazionale S.r.l.) e a Servizi Informazioni S.r.l. (già Bus Center S.r.l.) a mezzo PEC.

Torino, 3 maggio 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all’originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell’art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi