

Delibera n. 151/2022

**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 dell’8 settembre 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, e l’articolo 20 (“*Informazione*”), paragrafo 1;
- 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”;
  - l’articolo 14 (“*Informazioni 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”;
- 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 dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) in data 4 ottobre 2021, alle ore 18:43 al vettore Flixbus Italia S.r.l. (di

seguito: Flixbus), relativamente alla cancellazione del viaggio con partenza programmata il 4 ottobre 2021 alle ore 18:10 dall'autostazione di Udine, con cambio a Padova alle ore 21:50 e arrivo programmato a Napoli il 5 ottobre alle ore 7:15, con il quale la stessa ha lamentato (i) che non le è stato *“comunicato che il bus è stato cancellato”*; (ii) che è risultato impossibile contattare Flixbus telefonicamente; (iii) di avere *“dovuto fare un altro biglietto all'ultimo minuto perché a quest'ora non posso trovare modi per arrivare a Padova e magari trovarmi il viaggio soppresso anche lì”*, ed ha richiesto contestualmente il rimborso del biglietto per il *“viaggio non fatto e lo storno di questo biglietto di oltre 65 euro perché non ho alternative per muovermi”*;

**VISTI**

il reclamo presentato all'Autorità dalla medesima reclamante, prot. ART 169/2022 del 6 gennaio 2022, ed i relativi allegati, con il quale, nel ribadire quanto rappresentato in prima istanza, la stessa ha precisato, tra l'altro: (i) di aver ricevuto, alle ore 8:59 del 4 ottobre 2021, un messaggio di posta elettronica con il quale Flixbus le augurava *“Benvenuta a bordo”* e la invitava a scaricare l'App per gli aggiornamenti; (ii) che, dopo aver atteso inutilmente l'autobus, è stato impossibile contattare il servizio clienti, in quanto *“dalle ore 17:00 vi è solo un risponditore inglese, e per il numero di chiamate eccessive la comunicazione viene interrotta”*; (iii) che alle ore 21:50 *“ha dovuto prendere un altro autobus della medesima compagnia onde evitare di non raggiungere più Napoli per tempo, acquistando un biglietto a euro 65,98 anziché a Euro 19.98”*; (iv) che Flixbus *“si rifiuta di rimborsare nonostante non mi abbia comunicato nulla in merito”* alla cancellazione, pur avendo a disposizione i suoi recapiti; (v) che il prezzo del biglietto che *“ho dovuto pagare è pari a 3 volte tanto a quello che mi ero pagata per il bus delle 18:00 che non è mai passato senza avvertirmi tra l'altro che non sarebbe passato”*;

**VISTE**

le note prott. 3475/2022 del 23 febbraio 2022, 13063/2022 del 17 maggio 2022 e 14239/2022 del 7 giugno 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a Flixbus di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;

**VISTE**

le note di risposta di Flixbus, prott. ART 5685/2022 del 24 marzo 2022, 13703/2022 del 31 maggio 2022 e 14846/2022 del 17 giugno 2022, ed i relativi allegati;

**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”;*

## **CONSIDERATO**

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

- il giorno 4 ottobre 2021 la reclamante si è recata presso l’autostazione di Udine per prendere l’autobus previsto in partenza alle ore 18:10, diretto a Padova, indicato sul suo biglietto, che tuttavia non si è presentato;
- Flixbus ha riferito, in proposito, che *“la corsa che la reclamante aveva correttamente prenotato era stata posta in vendita per un errore informatico, nonostante quel giorno non dovesse essere operata”;*
- l’impresa stessa ha assimilato tale circostanza ad una cancellazione del servizio, riferendo in particolare, al riguardo, che la reclamante *“riceveva comunicazione”* relativa al fatto che il servizio non si sarebbe svolto *“in cui la si avvisava altresì della possibilità di mettersi in contatto con il servizio clienti per trovare una soluzione, qualora non fosse già stata informata precedentemente della cancellazione”*, allegando copia di tale messaggio inviato alla casella di posta elettronica della reclamante, in data 4 ottobre 2021, peraltro solo alle ore 21:52, e in lingua inglese;
- anche gli altri passeggeri in partenza con la medesima corsa, secondo quanto rappresentato da Flixbus, risultano aver ricevuto, con le stesse tempistiche, le medesime informazioni;
- la reclamante, non potendo contattare il servizio clienti, *“attivo dalle ore 9 alle ore 17”*, ha utilizzato il modulo di contatto di Flixbus, segnalando, alle 18:43, di trovarsi *“qui in stazione ancora che aspetto notizie”* e chiedendo il rimborso *“del viaggio non fatto e lo storno”* del biglietto, relativo al viaggio con il medesimo vettore, *“di oltre 65 euro”*, acquistato per poter raggiungere la sua destinazione finale;
- a tale richiesta Flixbus ha risposto il 6 ottobre 2021, che *“avendo effettuato il rimborso della prenotazione 1102926886 di 19,98 euro non possiamo procedere al rimborso dell’alternativa”* e, successivamente, ha precisato di non essere *“tenuta a soddisfare le ulteriori pretese della passeggera in merito al rimborso per il servizio alternativo, che essa dichiara di aver prenotato ma di cui non fornisce prova alcuna”;*
- unicamente seguito della richiesta di informazioni degli Uffici, il vettore ha proposto alla reclamante, peraltro come mero *“gesto di distensione”*, di riconoscerle *“un voucher pari al 50% del prezzo”* del primo biglietto acquistato;

- per il medesimo servizio *“risulta presentato un solo ulteriore reclamo”,* relativo a due passeggeri, in merito al quale Flixbus *“ha provveduto al rimborso”*;

**OSSERVATO**

che la mancata effettuazione del servizio di trasporto in questione, erroneamente posto in vendita per un disguido dei sistemi informativi del vettore, risulta assimilabile, per i passeggeri titolari di un biglietto per tale servizio, ad una cancellazione;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Flixbus, a fronte della cancellazione del servizio in partenza da Udine il 4 ottobre 2021, delle ore 18:10, non risulta aver offerto immediatamente - quantomeno alla reclamante e ad ulteriori due passeggeri che avrebbero dovuto usufruire del servizio in questione - la scelta di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, limitandosi ad inviare, dopo oltre 3 ore dall'orario previsto di partenza, una comunicazione con la quale li invitava a contattare il servizio clienti, *“per trovare una soluzione”*. 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;

**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 che, nelle già illustrate circostanze:

- la reclamante ha lamentato di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito al fatto che la corsa, prevista in partenza alle 18.10, non sarebbe stata effettuata. La stessa ha informato Flixbus alle ore 18:43 del giorno della prevista partenza, tramite l'apposito modulo di contatto, che si trovava in stazione in attesa di notizie;
- secondo quanto riferito dallo stesso vettore, *“il controllo traffico di FlixBus è venuto a conoscenza dell'errore informatico a seguito di segnalazione del servizio clienti, a sua volta contattato da un passeggero in attesa del bus: tale comunicazione è avvenuta in data 4 ottobre, poco prima delle 22:00”*, la reclamante, più specificamente, è stata informata della cancellazione con messaggio di posta elettronica, peraltro in lingua inglese, *“inviato in data 4.10.2021 alle ore 21:52”*;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Flixbus non risulta avere informato della cancellazione *“quanto prima (...) e comunque non oltre trenta minuti dopo l’ora di partenza prevista”* i passeggeri titolari di un biglietto per il servizio di trasporto che avrebbe dovuto svolgersi il 4 ottobre 2021 con partenza dall’autostazione di Udine alle ore 18:10, dal momento che, per sua esplicita ammissione, ha informato i passeggeri della situazione oltre tre ore dopo l’orario di partenza programmato;

#### **RITENUTO**

che, relativamente al diritto a ricevere immediatamente, in caso di cancellazione alla partenza da una stazione (i) 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, nonché (ii) informazioni sulla situazione *“quanto prima”* e *“comunque non oltre 30 minuti dopo l’ora di partenza prevista”*, 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 13, comma 1, e 14, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all’articolo 19, paragrafi 1 e 2, nei confronti di n. 3 passeggeri, e all’articolo 20, paragrafo 1, 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) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004:
  - 1.a) articolo 19, paragrafi 1 e 2;
  - 1.b) articolo 20, paragrafo 1;
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 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;
  - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), 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;

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 300,00 (trecento /00) per ciascuno dei 3 passeggeri - per un totale di euro 900,00 (novecento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.a); e per un ammontare di euro 1.000,00 (mille/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. 151/2022";
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 Flixbus Italia S.r.l. 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 Flixbus Italia S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 8 settembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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