

Delibera n. 32/2019

**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’11 aprile 2019

- 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, 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** in particolare, l’articolo 19 (“Continuazione, reinstradamento e rimborso”) del Regolamento, il quale stabilisce che “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 (...);”

- VISTO** l'articolo 13 (*“Continuazione, reinstradamento e rimborso”*), comma 1, del d.lgs. 169/2014, 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”*;
- VISTO** l'articolo 20 (*“Informazione”*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che *“[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”*;
- VISTO** l'articolo 14 (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), comma 1, del d.lgs. 169/2014, il quale prevede che *“[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 [...]”*;
- VISTO** l'articolo 27 (*“Trasmissione dei reclami”*) del Regolamento, il quale stabilisce che *“se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è 2 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, ai sensi del quale *“[i]l 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 4 del d.lgs. 169/2014, secondo il quale la determinazione dell'importo della sanzione, nell'ambito del minimo e massimo edittale, è in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) delle 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;
- VISTO** il reclamo di prima istanza del 18 luglio 2018, indirizzato a [reclamiflixbus@pec.it](mailto:reclamiflixbus@pec.it), con cui, in data 18 luglio 2018, il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante), titolare di un biglietto di andata e ritorno (prenotazione n. 8073206581) sulla tratta Roma-Ginevra, operata da Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), con partenza dalla Stazione di Roma Tiburtina prevista alle ore 20:30 del 5 luglio 2018, e arrivo previsto alle ore 6:30 del 6 luglio 2018, ha: (i) lamentato di avere appreso della cancellazione della corsa in andata solo dopo avere contattato, una volta giunto in stazione, il Servizio clienti della Società; (ii) richiesto a quest'ultima, non avendo ricevuto una

proposta di soluzione compatibile con le proprie esigenze, il rimborso dell'importo speso per l'intero viaggio, in quanto divenuto privo di utilità;

**VISTO** il reclamo all'Autorità, prot. ART 9502/2018 del 7 novembre 2018, con cui il reclamante, ha ribadito la doglianza circa la mancata comunicazione, da parte dell'impresa, della cancellazione dell'autobus per Ginevra con partenza da Roma prevista alle ore 20:30 del 5 luglio 2018, lamentando, altresì, che il reclamo di prima istanza, contenente tra l'altro la richiesta di rimborso, era rimasto senza esito;

**VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 10722/2018 del 12 dicembre 2018, con la quale sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA** la nota di risposta di Flixbus, prot. ART 171/2019, dell'11 gennaio 2019, con la quale la Società ha:

- rilevato che, *"nei fatti"*, si era verificato *"un ritardo di oltre 11 ore"* dell'autobus con partenza prevista da Roma Tiburtina alle ore 20:30, mentre *"a causa di un errore"*, ne era stata comunicata ai passeggeri la *"cancellazione"*;
- rappresentato che il reclamante, mettendosi in contatto con il Servizio clienti, era giunto a conoscenza della - erroneamente comunicata - *"cancellazione"*, della quale, comunque, i passeggeri erano stati informati intorno alle 21:41 del 5 luglio 2018, tramite l'invio di messaggi SMS;
- precisato che le soluzioni proposte al reclamante non erano risultate compatibili con le sue esigenze, in quanto: (i) gli autobus successivi, con posti disponibili, erano partiti da Roma Tiburtina alle ore 02:50 del 6 luglio 2018 e arrivo a Ginevra alle ore 19:30; (ii) con riferimento al viaggio originario, indicato nel reclamo, la destinazione finale sarebbe stata raggiunta *"alle ore 17.35 circa"* del medesimo giorno;
- dichiarato di avere comunicato al reclamante, a seguito del ricevimento della sopra menzionata nota prot. 10722/2018, dell'Autorità, l'avvenuta disposizione del rimborso, la cui richiesta era *"rimasta erroneamente inevasa"*;

**VISTA** la nota dell'Autorità prot. 655/2019 del 24 gennaio 2019, con la quale si è richiesto a Flixbus di fornire chiarimenti, in merito alle risposte già fornite, nonché ulteriori informazioni, trasmettendo la relativa documentazione, circa: (i) il differimento di oltre undici ore - in luogo del quale era stata in un primo tempo comunicata erroneamente la *"cancellazione"* - della partenza dell'autobus dalla Stazione di Roma Tiburtina, prevista per le ore 20:30 del 5 luglio 2018; (ii) i contatti telefonici intercorsi con il reclamante (iii) la disponibilità di soluzioni di viaggio presso altri vettori, utili al reclamante e i motivi della mancata offerta delle stesse al reclamante; (iv) la data di effettuazione del rimborso;

**VISTA** la nota di riscontro di Flixbus, prot. ART 1339/2019 dell'8 febbraio 2019, con la quale Flixbus ha:

- rappresentato di avere avuto contezza del ritardo della corsa relativa al sopra menzionato autobus alle ore 07:37 del giorno 6 luglio 2018, e di averne informato contestualmente il reclamante con messaggio SMS, allegato in copia alla nota in parola;

- comunicato di non poter produrre copia del tabulato telefonico della conversazione intercorsa con il reclamante, *“essendo i relativi dati conservati per 90 giorni, termine allo stato ampiamente decorso”*, trasmettendo il messaggio SMS inviato all’interessato alle ore 21:41 del 5 luglio 2018, contenente l’informativa sulla cancellazione della corsa e l’invito a contattare il servizio clienti, al fine di valutare possibili alternative;
- rilevato come *“non siano ora verificabili, visto il lungo tempo trascorso, ulteriori ed eventuali soluzioni di viaggio presso altri vettori”*;
- trasmesso copia del messaggio di posta elettronica del 2 gennaio 2019, inviato al reclamante in ordine all’integrale rimborso del viaggio, e l’evidenza del relativo versamento, datato 16 gennaio 2019;

#### **VISTA**

la nota dell’Autorità, prot. 1442/2019 del 12 febbraio 2019, con la quale sono state richieste a Flixbus ulteriori informazioni, corredate dalla relativa documentazione, concernenti: (i) il numero complessivo dei passeggeri titolari di biglietto relativo al sopra menzionato viaggio da Roma Tiburtina a Ginevra, con partenza programmata alle ore 20:30 del giorno 5 luglio 2018; (ii) il riconoscimento a tali passeggeri, dei diritti di cui all’articolo 19, commi 1 e 2, del Regolamento; (iii) le ragioni del ritardo di oltre 11 ore dell’autobus interessato;

#### **VISTA**

la nota prot. ART 2033/2019 del 27 febbraio 2019, con cui Flixbus ha:

- comunicato che i passeggeri in possesso di biglietto con partenza dalla stazione di Roma Tiburtina ed arrivo a Ginevra risultassero, *“allo stato, 8”*, compreso il reclamante, allegando la relativa lista;
- rilevato come ai suddetti passeggeri fosse stata inviata l’informativa sulla *“cancellazione”*, di cui alle precedenti note prott. ART 171/2019 e 1339/2019, recante l’invito a prendere contatti con il Servizio clienti per soluzioni alternative, osservando *“di non poter risalire”* ai soggetti per i quali si era provveduto al rimborso;
- addotto, quale motivazione della *“dilazione di 11 ore subita dall’autobus”*, i notevoli ritardi delle corse precedenti, che costringevano gli autisti ad effettuare le ore di riposo obbligatorie in momenti diversi da quelli previsti inizialmente, allegando, al riguardo, un messaggio interno della struttura preposta al *“Traffic control”*;

#### **CONSIDERATO**

con riguardo all’offerta immediata della scelta tra la continuazione del viaggio o reinstadamento e il rimborso del prezzo del biglietto, a fronte della ragionevole prevedibilità di una cancellazione o ritardo alla partenza superiore a centoventi minuti, di cui all’articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, che:

- il messaggio SMS relativo alla cancellazione del viaggio dalla Stazione di Roma Tiburtina a Ginevra (peraltro erroneamente comunicata, come ammesso dalla stessa Società nella nota prot. 171/2019), inviato da Flixbus a otto passeggeri titolari di biglietto per la medesima corsa (tra cui il reclamante: prott. ART 1339/2019 e 2033/2019), alle ore 21:41 del 5 luglio 2018 - anche a voler concedere che solo in quel momento potesse prefigurarsi tale evenienza - contiene un generico invito a contattare telefonicamente il Servizio clienti *“per*

*trovare una soluzione*”, senza specificare alcunché in merito all’opzione prevista dalla normativa europea;

- la medesima lacunosità connota anche il successivo messaggio SMS, allegato alla nota prot. ART 1339/2019, con il quale, emendando la precedente comunicazione, Flixbus rendeva edotto il reclamante della situazione reale del viaggio, ossia di un *“ritardo di 11 ore e 5 minuti”*. Tale messaggio, infatti, rinvia a una pagina del sito web della Società, senza dare attuazione all’obbligo di offrire ai passeggeri la scelta prevista dalla norma europea; la comunicazione in esame, inoltre, risulta inviata tardivamente (alle ore 7:37 del 6 luglio 2018, quando era non soltanto ragionevole, ma ampiamente certo il ritardo di oltre centoventi minuti rispetto alla partenza, prevista per le 20:30 del giorno precedente);
- dalla documentazione acquisita emerge come siano stati i passeggeri a dover supplire, di propria iniziativa, mediante contatti telefonici e telematici, alla genericità e lacunosità delle indicazioni del vettore, che, nel caso di specie, non ha adottato un comportamento attivo al fine di offrire ai passeggeri, in maniera puntuale e completa, la scelta di cui all’articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento;
- fermo restando quanto sopra, pur a fronte di specifica richiesta di evidenza documentale (prot. 10722/2018), Flixbus non ha fornito alcun elemento circa l’intervallo temporale relativo all’interlocuzione telefonica con il reclamante; riconoscendo come sia stato quest’ultimo ad attivarsi, contattando il Servizio clienti (prot. ART 171/2019), il vettore si è limitato a menzionare (prot. ART 1339/2019) il termine di novanta giorni per la conservazione dei relativi dati, non coerente con le previsioni in tema di trattamento, nonché di tempistiche di trasmissione dei reclami e relativa risposta, di cui agli articoli 26 e 27 del Regolamento, nonché rispetto allo svolgimento, da parte dell’Organismo di controllo, delle funzioni di cui all’articolo 28;
- infine, dalla generica risposta con cui Flixbus, con nota prot. ART 1339/2019, ha dato riscontro alla specifica richiesta di informazioni, di cui alla nota prot. 655/2019, riguardante la disponibilità, all’epoca dei fatti, di eventuali, ulteriori, soluzioni di viaggio presso altri vettori, può presumersi che la Società non abbia effettuato ricerche al riguardo, né fornito le relative informazioni ai passeggeri;

#### **OSSERVATO**

altresi che non ha pregio il generico richiamo, nella nota prot. ART 2033/2019, ai *“forti ritardi”* delle corse precedenti e alle modifiche relative ai periodi di riposo dei conducenti, in quanto dalla nota suddetta risulta che l’impresa dispone di strumenti di monitoraggio del traffico, che dovrebbero garantire l’organizzazione ordinata ed efficiente del servizio di trasporto, anche a fronte di cambiamenti in itinere circa la disponibilità dei veicoli e del personale;

#### **CONSIDERATO**

che, con riferimento all’articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento, dalla documentazione e dalle informazioni pervenute a seguito di specifiche richieste al riguardo (prot. 1442/2019) risulta che:

- Flixbus non è stato in grado di offrire la scelta di cui all'articolo 19, paragrafo 1, non solo al reclamante ma neppure ad altri sette passeggeri, tutti quanti destinatari di comunicazioni generiche (prot. ART 2033/2019), prive di qualsiasi indicazione per l'esercizio della suddetta opzione nel caso concreto;
- il vettore ha riconosciuto al reclamante soltanto il rimborso integrale del biglietto, a seguito dell'intervento dell'Autorità, in data 2 gennaio 2019, con effettiva esecuzione in data 16 gennaio 2019 (prot. ART 1339/2019), senza erogare all'interessato l'ulteriore somma pari al 50% del prezzo del biglietto medesimo;
- con riferimento agli altri sette titolari di biglietto per la medesima corsa, Flixbus si è limitata ad affermare di non poter *"risalire ai passeggeri ai quali è stato effettuato il rimborso"* - diversamente dalla nota prot. ART 171/2019, da cui si evince come la Società fosse stata in grado di verificare di non avere rimborsato, a suo tempo, il reclamante - senza fornire alcuna evidenza in merito all'avvenuto riconoscimento a tali passeggeri dell'importo aggiuntivo pari al 50% del prezzo del biglietto (prot. ART 2033/2019);

#### **RILEVATO**

che, in base alla documentazione agli atti, né con riguardo alla - erroneamente comunicata - cancellazione, né con riferimento al ritardo, Flixbus risulta avere informato *"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"*, come previsto dall'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento in quanto:

- dalle note prot. ART 1339/2019 e 2033/2019 e dal messaggio SMS ad esse allegato, si evince che l'informativa riguardante la cancellazione è stata inviata ai passeggeri soltanto alle ore 21.41 del 5 luglio 2018, ben oltre le ore 21.00, termine ultimo applicabile al caso di specie, ai sensi della norma europea;
- dalla nota prot. ART 1339/2019 e dall'allegato messaggio SMS, concernente l'informativa sul - realmente verificatosi - ritardo del viaggio è stata trasmessa alle ore 7:37 del 6 luglio 2018, mettendo in ancora maggiore evidenza l'inosservanza del termine di cui sopra;

#### **OSSERVATO**

che risulta disatteso l'articolo 27 del Regolamento, in quanto il vettore stesso riconosce (nella nota prot. ART 2033/2019) di non avere - erroneamente - dato corso al reclamo di prima istanza, provvedendo, nei confronti del reclamante, al rimborso integrale del viaggio, soltanto dopo la nota dell'Autorità prot. ART 10722/2018, ben oltre i termini per la trattazione del reclamo previsti dalla norma europea;

#### **RITENUTO**

pertanto che per le ragioni illustrate sussistano, con riguardo all'obbligo del vettore di offrire ai passeggeri la scelta tra la continuazione e il reinstradamento o il rimborso, di corrispondere, qualora non sia in grado di offrire tale scelta, l'ulteriore somma pari al 50% del prezzo del biglietto, di fornire informazioni in caso di partenze ritardate e di dare riscontro ai reclami in conformità alle previsioni del Regolamento, 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, 14, comma 1, e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione delle disposizioni di cui,

rispettivamente, agli articoli 19, paragrafi 1 e 2, 20, paragrafo 1, e 27 del sopra menzionato 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:
  - a) dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, 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;
  - b) dell'articolo 20, paragrafo 1, 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;
  - c) dell'articolo 27 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. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
  - per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascuno degli otto passeggeri, ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 169/2014;
  - per la violazione di cui al punto 1, lettera 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;
  - per la violazione di cui al punto 1, lettera c), 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. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, 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 perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti 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 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 300,00 (trecento/00) per ciascuno degli otto passeggeri, per un totale di euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) per la prima sanzione, di euro 1.000,00 (mille/00) per la seconda sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la terza sanzione, 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 32/2019". 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. tenuto conto che la violazione dell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011 è ancora in atto, si intima Flixbus Italia s.r.l. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, prevedendo: (i) a favore del reclamante, la corresponsione dell'ulteriore somma pari al 50% del prezzo del biglietto; (ii) a favore degli altri sette passeggeri, titolari del biglietto per la medesima corsa, la corresponsione della somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso previsto;
11. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Flixbus Italia S.r.l.

Torino, 11 aprile 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai  
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)