

Delibera n. 48/2024

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 190/2023 nei confronti di Soc. Marino S.r.l., ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 4 aprile 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 (di seguito anche: legge istitutiva), 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) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

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 autobus), e, in particolare, gli articoli 2, paragrafo 1, 3, paragrafo 1, lettere a) ed e), 26 e 27;

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 (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio);

VISTA

la delibera dell’Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”* e, in particolare:

- la misura 1.3 la quale dispone che *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus:*
 - a) *il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano”;*
 - b) *il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell’Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano”;*
- la misura 2.1 la quale stabilisce tra l’altro, che *“Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni (...) di cui all’articolo 3 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”;* quest’ultima disposizione definisce *“a) «servizi regolari»: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l’imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite”;* ed inoltre definisce *“gestore del servizio”, “a.3) il vettore di cui all’articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico”;*
- la misura 3.1, lettera b.2), la quale dispone che *“[i] gestori dei servizi garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque [...] più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno [...] presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale”;*
- la misura 3.3, la quale dispone che *“[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:*
 - a) *dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;*
 - b) *della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;*
 - c) *degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - d) *per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27 del Regolamento autobus;*
 - e) *dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall’articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni*

generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;

f) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:

f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

f.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;

g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.”;

- *la misura 3.4 la quale prevede, tra l'altro, che “[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno: a) nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato “Reclami”; b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “Reclami””;*
- *la misura 8.1, la quale statuisce che “[i] gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, le proprie carte dei servizi”;*

VISTA

la delibera n. 190/2023, del 7 dicembre 2023, notificata in pari data con prot. ART n. 76424/2023, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Soc. Marino S.r.l. (di seguito anche: Marinobus o Società), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, per: (i) non aver previsto, fra i canali di inoltro dei reclami, la possibilità di trasmissione mediante posta raccomandata; (ii) non aver adeguato, entro il termine assegnato, le proprie Condizioni generali di trasporto, affinché riportassero le informazioni previste, ai sensi delle menzionate misure di regolazione; (iii) non aver predisposto, sul proprio sito *web*, una sezione, appositamente dedicata alla diffusione delle informazioni di cui alla misura 3.3, attraverso il *link* dedicato ai reclami; (iv) non aver reso accessibile il format del reclamo in lingua inglese digitando sul *link* “*Complaints and reports*”;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 12170/2024, del 30 gennaio 2024, con cui la Società ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

VISTA

la nota prot. ART n. 12875/2023, del 31 gennaio 2024, con cui la Società è stata convocata in audizione per il giorno 15 febbraio 2024;

VISTO

il verbale dell'audizione, tenutasi in data 15 febbraio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 19730/2024, del 21 febbraio 2024, nel corso della quale, al fine di

acquisire elementi utili a formulare valutazioni in ordine all'ammissibilità della proposta di impegni presentata, sono stati chiesti chiarimenti a Marinobus che si è riservata di trasmettere, entro la data del 6 marzo 2024, un nuovo documento contenente la proposta di impegni riformulata con i chiarimenti forniti nel corso dell'audizione;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 24545/2024, del 6 marzo 2024, con cui la Società ha trasmesso la proposta di impegni integrata con gli elementi di chiarimento forniti nel corso dell'audizione;

CONSIDERATO

che con la proposta di impegni contenuta nella suddetta nota acquisita al prot. ART. n. 24545/2024 Marinobus, oltre a rappresentare l'ottemperanza alle misure di regolazione violate mediante il corrispondente adeguamento dei contenuti della carta dei servizi e del sito "web", si impegna:

- a riconoscere, in caso di mancato rispetto dei termini per la risposta al reclamo, un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al 20% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo; al 30% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- ad introdurre la posta elettronica certificata tra le modalità di proposta del reclamo;
- ad attivare una procedura tracciata con cui presentare i reclami anche a mezzo canale telefonico;

CONSIDERATO

che con nota acquisita al prot. ART n. 29415/2024, del 20 marzo 2024, la Società ha comunicato di aver apportato tutte le modifiche di cui, con la proposta di impegni, ha assunto l'obbligo entro il 31 marzo 2024;

SENTITO

il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

RITENUTO

che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, presentata dalla Società con la citata nota, acquisita al prot. ART n. 24545/2024, del 6 marzo 2024, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, di cui si è contestata l'inosservanza, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, poiché la Società oltre a porre fine alla violazione contestata ha previsto, a favore dei passeggeri, (i) condizioni economiche maggiormente vantaggiose rispetto a quanto previsto dalla vigente regolazione mediante il riconoscimento dell'indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di

viaggio nella misura del 20% e del 30% in luogo, rispettivamente, del 10% e del 20%;
(ii) l'introduzione della posta elettronica certificata tra le modalità di presentazione del reclamo; (iii) l'attivazione di una procedura tracciata con cui presentare i reclami anche a mezzo canale telefonico;

RITENUTO

che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di Soc. Marino S.r.l., concernente gli impegni sopra indicati, e per disporre la pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all'articolo 17;

CONSIDERATO

che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni, presentata da Soc. Marino S.r.l. con nota acquisita al prot. ART n. 24545/2024, del 6 marzo 2024, in relazione all'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettera a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, contestata con la delibera n. 190/2023;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 24545/2024), sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto n. 2. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it ;
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;

6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 5, Soc. Marino S.r.l. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Soc. Marino S.r.l., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 4 aprile 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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