

Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 e successive modificazioni.

Spett.le
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza n. 23
10126 Torino
pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 190/2023 notificato con nota prot. ART N. 76424/2023 del 07.12.2023

1. Soggetto proponente

Soc. Marino S.r.l.

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Notificazione della delibera n. 190 del 7 dicembre 2023, avente ad oggetto "Avvio di un procedimento, nei confronti di Soc. Marino S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, 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, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021".

3. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a. In relazione all'inottemperanza: "non aver previsto, fra i canali di inoltro dei reclami, la possibilità di trasmissione mediante posta raccomandata", la scrivente Soc. Marino S.r.l., si dichiara disposta ad assumere l'impegno di adeguare l'art. 11.3 delle proprie Condizioni di Viaggio alla misura contestata inserendo la seguente dicitura:

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare: a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui:

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link: <https://marinobus.it/segnalazione-reclamo/>, posto nella sezione dedicata accessibile dal menu principale nella sezione "Assistenza" sotto la voce "Reclami e segnalazione" ovvero dal menu del footer presente in home page del sito www.marinobus.it, utilizzando l'apposito form, con rilascio di apposita ricevuta;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@marinobus.it

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo o casella postale: Soc. Marino srl, L. go Francesco Saverio Nitti, 67, 70022, Altamura (BA)

b.4) a mezzo posta elettronica certificata tramite il seguente indirizzo:

marino@legalmail.it

b.5) il servizio call center a disposizione di tutti i clienti, il cui servizio è attivo dal lunedì alla domenica. I recapiti, sempre aggiornati, sono reperibili nella Home Page del sito internet www.marinobus.it. Una volta ricevuto il reclamo in modalità telefonica, l'operatore inserirà la segnalazione in una piattaforma che consentirà la gestione tracciabile del reclamo, con assegnazione di un numero progressivo di pratica, che sarà comunicato direttamente ai contatti forniti dal cliente.

b.6) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Assistenza sotto la voce "Modulistica", sul sito www.marinobus.it in italiano e in inglese.

- b. Per quanto concerne i costi connessi, si specifica che al ridetto servizio sono deputate una media di due risorse lavorative assunte con contratto di lavoro di natura subordinata a tempo pieno, mansione di operatore qualificato di ufficio, parametri retributivi 140 e 155 del CCNL Autoferrotramvieri ANAV, in linea con le vigenti disposizioni normative e/o contrattuali. Per quanto concerne, invece, l'adeguamento del software già in dotazione e/o l'implementazione dello stesso, il canone di gestione e/o assistenza dell'applicativo Load Sistemi è pari ad €. 620,00 + iva trimestrali (€. 2480,00 + iva annui);
- c. L'implementazione delle condizioni di viaggio è in fase di perfezionamento **e potrà essere fruibile entro il 31.03.2024**. L'impegno verrà attuato con la redazione di un nuovo paragrafo inseribile nell'art. 11.3 delle Condizioni di Viaggio e contestuale pubblicazione del file nell'apposita area del sito www.marinobus.it, con accesso dal seguente link: <https://marinobus.it/condizioni-di-servizio/>. Per quanto concerne la gestione del reclamo mediante canale telefonico (cfr. b.5 della proposta di impegno *sub 1*), la Soc. Marino S.r.l. si impegna a renderlo fruibile e/o operativo entro il 31.12.2024, attesa la necessità di aggiornare il sistema di tracciabilità del reclamo, implementandolo la piattaforma informatica interna e/o adeguando il software gestionale già esistente.

Impegno n. 2

- a. In relazione all'inottemperanza: **"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", la scrivente Soc. Marino srl si dichiara disposta ad assumere l'impegno di adeguare l'art. 11.3 delle proprie Condizioni generali di trasporto, come di seguito dettagliato.**

Le misure di regolazione richiamate in delibera n.190/2023 fanno esplicito riferimento alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b) dell'Allegato A della delibera 28/2021; perciò la scrivente Soc. Marino S.r.l. modificherà l'art. richiamato inserendo i seguenti dettagli:

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;***

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono:

► *per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:*

discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità

rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi

problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta

mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta

perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta

rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore

risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)

mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente

mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)

mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'

mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)

mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'

mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'

mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking

mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio

mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio

mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri

mancanza del sistema per il trattamento dei reclami

mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

Difficoltà nella presentazione del reclamo

Comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus

Presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo

Presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna

- Mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio**
- Smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus**
- problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio**
- problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, Paypal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)**
- Altro** _____

- *per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:*
- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità**
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi**
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta**
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta**
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta**
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)**
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente**
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio**
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri**
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami**
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi**
- Difficoltà nella presentazione del reclamo**
- Comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus**
- Presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo**
- Presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna**
- Mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio**
- Smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus**
- problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio**
- problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, Paypal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)**
- Altro** _____

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore 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 accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare, il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;*
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata o posta elettronica certificata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;*
- c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;*
- c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;*
- c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.*
- c.4) in caso di presentazione del reclamo mediante canale telefonico, il reclamo si intende trasmesso nel momento in cui è pervenuto il contatto telefonico.*

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;*
- di utilizzare la piattaforma ConciliaWeb, servizio conciliazione ART, consultando il link <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>*
- di utilizzare la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), messa a disposizione dalla Commissione Europea relativamente alla tutela del consumatore che ha usufruito di servizi di e-commerce (link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>)*

- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 11.4

Nel caso in cui i termini di cui sopra non siano rispettati, si matura il diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura non inferiore al:

- a) 20% nel caso di risposta fornita tra il novantesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;*

b) **30% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.**

Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi per il trattamento e le tempistiche previsti oppure al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

- b. Per quanto concerne i costi connessi, si specifica che al ridetto servizio sono deputate una media di due risorse lavorative assunte con contratto di lavoro di natura subordinata a tempo pieno, mansioni di operatore qualificato di ufficio, parametri retributivi 140 e 155 del CCNL Autoferrotramvieri ANAV, in linea con le vigenti disposizioni normative e/o contrattuali.
- c. L'implementazione delle condizioni di viaggio è in fase di perfezionamento e potrà essere fruibile entro il 31.03.2024. L'impegno verrà attuato con la redazione di un nuovo paragrafo inseribile nell'art. 11.3 delle Condizioni di Viaggio il quale conterrà, oltre che gli elementi minimi di cui alla misura 3.2, il modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo ed in particolare alla possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Contestuale sarà la pubblicazione del file nell'apposita area del sito www.marinobus.it, con accesso dal seguente link: <https://marinobus.it/condizioni-di-servizio/>

Impegno n. 3

- a. In relazione all'inottemperanza: "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", la scrivente Soc. Marino S.r.l., si dichiara disposta ad assumere l'impegno di predisporre sul sito web www.marinobus.it una sezione, con accesso dalla Home Page dal seguente apposito link: <https://marinobus.it/segnalazione-reclamo/>, posto nella sezione dedicata, accessibile dal menu principale nella sezione "Assistenza" sotto la voce "Reclami e segnalazione", ovvero dal menu del footer presente in home page del sito www.marinobus.it, nella quale sarà possibile sia scaricare il modulo di reclamo sia prendere visione delle informazioni di cui alla misura 3.3, attraverso un apposito link.
- b. Per quanto concerne i costi connessi, si specifica che al ridetto servizio sono deputate una media di due risorse lavorative assunte con contratto di lavoro di natura subordinata a tempo pieno, mansioni di Responsabile Ufficio Marketing e di Operatore qualificato di ufficio, con rispettivi parametri retributivi 230 e 155 del CCNL Autoferrotramvieri ANAV, in linea con le vigenti disposizioni normative e/o contrattuali.
- c. L'implementazione delle sezioni di cui alla lettera a. sono in fase di perfezionamento e potranno essere fruibili entro il 31.03.2024.
L'impegno verrà attuato con l'inserimento di una sezione e/o documenti scaricabili tramite apposito link.

Impegno n. 4

- a. In relazione all'inottemperanza: "non risulta aver reso accessibile il format del reclamo in lingua inglese digitando sul link "Complaints and reports", la scrivente Soc. Marino S.r.l. si dichiara disposta ad assumere l'impegno di inserire il modulo di cui alla violazione richiamata in lingua inglese.
- b. Per quanto concerne i costi connessi, si specifica che al ridetto servizio sono deputate una media di due risorse lavorative assunte con contratto di lavoro di natura subordinata a tempo pieno, mansioni di Responsabile Ufficio Marketing e di Operatore qualificato di ufficio, con rispettivi parametri retributivi 230 e 155 del CCNL Autoferrotramvieri ANAV, in linea con le vigenti disposizioni normative e/o contrattuali.
- c. L'upload sul sito www.marinobus.it del modulo in lingua inglese sarà reso fruibile entro il 31.03.2024. L'impegno verrà attuato mediante traduzione del modulo modificato, ai sensi di quanto previsto nella Misura 3.3 dell'Allegato A della delibera n. 28/2021.

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Non vi sono esigenze di riservatezza e segretezza

SOC. MARINO srl
L'AMMINISTRATORE UNICO
Giuliano Marino Firmato

