

Delibera n. 115/2024

**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. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.**

L'Autorità, nella sua riunione del 1° agosto 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;

**VISTA** la nota, acquisita al prot. ART. n. 29415/2024, del 20 marzo 2024, con la quale la Società comunicava di aver già provveduto *"ad apportare tutte le modifiche di cui aveva assunto l'obbligo entro il 31 p.v."*, indicando i link di accesso;

**VISTA** la delibera n. 48/2024, del 4 aprile 2024, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 33789/2024, con la quale la suddetta proposta di impegni prot. ART n. 24545/2024 è stata dichiarata ammissibile, ritenendo che *"ad una preliminare e complessiva valutazione (...) appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguitamento 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"* e ne è stata disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

**PRESO ATTO** che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 48/2024, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;

**RITENUTO** di confermare l'effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, contenuti nella citata nota acquisita al prot. ART n. 24545/2024, del 6 marzo 2024, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì 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;

**VISTA** la documentazione presente sul sito *web* della Società e acquisita al prot. ART nn. 67919/2024 del 16 luglio 2024 e 68131/2024 del 17 luglio 2024, da cui risulta confermato quanto riferito dalla stessa con la nota acquisita al prot. ART n.

29415/2024, in merito alle modifiche apportate al sito *web* ed alle Condizioni generali di trasporto;

**RITENUTO** conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per Soc. Marino S.r.l., ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota prot. ART n. 24545/2024;

**RITENUTO** che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni avanzate nei confronti di Soc. Marino S.r.l., con riferimento all'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera 28/2021, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 190/2023, del 7 dicembre 2023;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, 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, del 7 dicembre 2023, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Soc. Marino S.r.l. con nota acquisita al prot. ART n. 24545/2024, del 6 marzo 2024, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 24545/2024, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 190/2023, del 7 dicembre 2023, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva;
4. Soc. Marino S.r.l. trasmette all'Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla data di notifica della presente delibera, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione, con particolare riferimento all'attivazione di una procedura tracciata con cui presentare i reclami anche a mezzo canale telefonico;
5. qualora Soc. Marino S.r.l. contravvenga agli impegni come assunti nella proposta di cui al punto 1 o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, e potrà adottare, qualora ne sussistano i presupposti, provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Soc. Marino S.r.l., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 1° agosto 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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