

Delibera n. 11/2025

Misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Tiburtina Bus S.r.l.

L'Autorità, nella sua riunione del 24 gennaio 2025

- 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: 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) e, in particolare:
- il comma 2, lettera a), ai sensi del quale l'Autorità provvede a *"garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture ferroviarie, portuali, aeroportuali e alle reti autostradali, (...), nonché in relazione alla mobilità dei passeggeri e delle merci in ambito nazionale, locale e urbano anche collegata a stazioni, aeroporti e porti, ad esclusione del settore dell'autotrasporto merci"*;
 - il comma 3, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *"se sospetta possibili violazioni della regolazione negli ambiti di sua competenza, svolge ispezioni presso i soggetti sottoposti alla regolazione mediante accesso a impianti, a mezzi di trasporto e uffici; durante l'ispezione, anche avvalendosi della collaborazione di altri organi dello Stato, può controllare i libri contabili e qualsiasi altro documento aziendale, ottenerne copia, chiedere chiarimenti e altre informazioni, apporre sigilli; delle operazioni ispettive e delle dichiarazioni rese deve essere redatto apposito verbale"*;
 - 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 inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte*

dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”;

VISTA

la delibera dell’Autorità n. 56/2018, del 30 maggio 2018, con la quale è stato approvato l’*“Atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi”* e, in particolare:

- la misura 1 (Ambito di applicazione) che dispone, tra l’altro, che:
 - “1. Le misure regolatorie di cui al presente atto si applicano alle autostazioni di seguito individuate:*
 - a) autostazioni in cui vi è connessione tra servizi automobilistici di trasporto a media-lunga percorrenza, o servizi autorizzati che interessano due regioni, e una o più modalità, ovvero tipologie di servizi di trasporto della stessa o di diversa natura, ubicate anche in corrispondenza di stazioni metropolitane, stazioni ferroviarie, porti e aeroporti”;*
 - la misura 2 (Prospetto Informativo dell’Autostazione (PIA)) che dispone, tra l’altro, che:
 - “1. Il gestore, nel rispetto dei criteri di cui alle Misure 3, 4 e 5 del presente atto, definisce e adotta il “Prospetto Informativo dell’Autostazione” (nel seguito: PIA), contenente una completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell’autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle PMR.*
- [...]
- 3. Il gestore è tenuto a garantire e a verificare il mantenimento nel tempo delle condizioni di accesso e funzionalità dell’autostazione, secondo quanto definito nel PIA e per gli effetti di quanto previsto nella Misura 8.*
- la misura 5 (Criteri e modalità per stabilire le condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni), che dispone, tra l’altro, che:
 - “1. Al fine di garantire adeguate condizioni di accessibilità fisica dell’autostazione, anche a beneficio delle PMR, gli spazi del fabbricato viaggiatori e le aree di circolazione dei passeggeri sono predisposte tenendo conto dei seguenti criteri e modalità:*
 - a) adozione di adeguate condizioni di sicurezza, anche mediante la separazione dei flussi veicolari e pedonali in arrivo/partenza e la riduzione delle relative interferenze, mediante, ad esempio, l’adozione di adeguati sistemi di segnalazione e/o protezioni verticali/orizzontali;*

b) individuazione di percorsi ottimali, tali da consentire, anche mediante apposita segnaletica, a tutti gli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione e ai relativi servizi (tra cui biglietterie, punti di orientamento, desk informativi) senza la necessità di richiedere assistenza specifica; la piena accessibilità all'autostazione a beneficio delle PMR può essere garantita anche mediante l'adozione di un programma di progressivo abbattimento delle barriere architettoniche eventualmente presenti, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti interessati;

- la misura 6 (Condizioni di accessibilità commerciale delle autostazioni) la quale dispone, tra l'altro, che:

"5. I titoli di viaggio emessi all'interno dell'autostazione sono offerti al pubblico alle medesime condizioni tariffarie vigenti per il servizio interessato, senza alcuna discriminazione o sovrapprezzo, ferme restando eventuali condizioni tariffarie specifiche, derivanti da accordi tra il singolo vettore e il soggetto terzo che gestisce la biglietteria, che prevedano l'applicazione di commissioni di servizio;

6. Le condizioni di accessibilità commerciale sono riportate dal gestore nel PIA nel rispetto dei criteri di cui ai punti precedenti, specificando la disponibilità, la localizzazione e la funzionalità dei punti vendita interessati.

7. Il gestore definisce inoltre nel PIA, coinvolgendo i vettori interessati, l'operatività delle biglietterie dell'autostazione, in termini di:

a) informazioni commerciali al pubblico: orario di apertura, disponibilità dei titoli di viaggio, in particolare dei servizi integrati, MLP e OSP o altri servizi di trasporto afferenti all'autostazione, ecc.";

- la misura 7 (Informazioni al pubblico e modalità di loro erogazione nelle autostazioni), ai sensi della quale:

"1. Fatti salvi gli obblighi di informazione in capo al vettore e al gestore di cui all'art. 25 del regolamento (UE) n. 181/2011, il gestore:

a) rende disponibili ai vettori spazi adeguati all'interno dell'autostazione, che consentano di fornire le seguenti informazioni minime:

i. Condizioni Generali di Trasporto dei vettori operanti sull'autostazione;

ii. indicazione, per ogni vettore operante in autostazione, dei canali e delle modalità di contatto per i reclami;

iii. titoli di viaggio necessari per usufruire dei servizi di trasporto afferenti all'autostazione, con riferimento in particolare ai biglietti integrati e ai titoli di viaggio dei servizi di TPL e MLP, provvedendo a garantire adeguata visibilità anche nel caso in cui tali servizi siano esterni all'autostazione, purché ubicati nelle immediate vicinanze, in modo da favorire le scelte di intermodalità dell'utenza;

b) rende disponibili, all'interno dell'autostazione, con le modalità di cui al successivo punto 4, le seguenti informazioni:

i. orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati, fermo restando quanto disposto al punto 3, con riferimento in particolare ai servizi di TPL e MLP, nonché condizioni di integrazione modale offerte dall'autostazione;

ii. eventuale connessione con parcheggi di interscambio e possibilità di usufruire di bigliettazione integrata per l'uso di servizi di trasporto differenti, afferenti all'autostazione;

iii. mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione, riportanti:

a. i percorsi pedonali, con particolare riferimento a quelli attrezzati per le PMR;

b. l'ubicazione delle biglietterie e dei punti di informazione/accoglienza, con particolare riferimento a quelli dedicati alle PMR;

c. la collocazione delle fermate e delle banchine di movimentazione, e i relativi servizi ivi afferenti, con particolare riferimento a TPL e MLP e alle eventuali soluzioni di intermodalità proposte dall'autostazione;

iv. segnaletica orizzontale e verticale di orientamento dei passeggeri, con indicazione delle aree interne all'autostazione, e relativi servizi offerti, e delle modalità di accesso ai servizi di trasporto ubicati nelle immediate vicinanze dell'autostazione (e.g. stazione metropolitana, fermata/capolinea autobus TPL urbano, stazione ferroviaria);

v. eventuali ulteriori tipologie di informazioni, individuate dal gestore, quali a titolo indicativo e non esaustivo: servizi turistici e alberghieri (anche attraverso l'allestimento di un punto accoglienza dedicato), presidio dell'impianto e primo soccorso, informazioni di supporto al personale dei vettori (e.g. servizi di ristoro, sale riposo, servizi igienici dedicati).

2. Il gestore consente in ogni caso al vettore di erogare direttamente informazioni al pubblico, in particolare a beneficio delle PMR e degli utenti dei servizi MLP, attraverso proprio personale presente in autostazione, opportunamente distinto dai conducenti dei veicoli anche mediante adeguati strumenti di riconoscibilità delle relative funzioni (e.g. pettorina, specifica divisa aziendale). Il gestore specifica all'interno del PIA la disciplina della presenza del predetto personale all'interno dell'autostazione, garantendo piena e paritaria libertà di iniziativa a beneficio di tutti vettori, senza porre condizioni discriminatorie o barriere all'ingresso, quali ad esempio fees o vincoli riguardanti l'immagine esterna del personale dei singoli vettori.

3. [...] il gestore implementa un apposito sistema di gestione informatizzata dei flussi informativi provenienti dai vettori interessati.

- la misura 8 (Monitoraggio delle condizioni di accesso alle autostazioni), ai sensi della quale:

“1. Al fine di verificare il rispetto dei principi di equità e non discriminazione nell’accesso nei confronti dei vettori e/o dei passeggeri, l’Autorità vigila sul rispetto criteri di cui alle Misure precedenti in relazione alle condizioni definite dal gestore, secondo le modalità previste dall’art. 37, comma 3, lettere d) ed e) del d.l. 201/2011 e nel rispetto del vigente Regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell’Autorità.

2. L’Autorità ordina la cessazione delle condotte in contrasto con la regolazione adottata, con particolare riferimento alle condizioni specificate nel PIA, dispone le misure opportune di ripristino e adotta le ulteriori azioni previste dall’art. 37, comma 3, del d.l. 201/2011.

3. L’Autorità avvia le attività di vigilanza di cui al precedente punto 1 anche a seguito di specifica segnalazione da parte di uno o più vettori o di uno o più passeggeri, pervenuta in forma scritta e relativa a una presunta violazione delle condizioni di utilizzo dell’autostazione disciplinate dal PIA e/o all’insorgere di situazioni inique o discriminatorie di accesso all’infrastruttura e/o delle condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni e, in generale, delle Misure rivolte a beneficio dei passeggeri”;

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);

VISTO

il regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell’Autorità, approvato con delibera del Consiglio n. 11/2017, del 25 gennaio 2017;

VISTA

la delibera n. 80/2024, del 6 giugno 2024 recante “*Autorizzazione all’ispezione presso la sede di Tiburtina Bus S.r.l., ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e ai sensi dell’articolo 4 del Regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell’Autorità, approvato con delibera del Consiglio n. 11/2017, del 25 gennaio 2017”;*

VISTO

il processo verbale di accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, acquisito al protocollo dell’Autorità con prot. ART n. 108499/2024, del 30 ottobre 2024, relativo all’ispezione svolta, in pari data, nei confronti di Tiburtina Bus S.r.l. (di seguito anche “TIBUS”);

VISTO

il processo verbale di accertamento ispettivo del 30 ottobre 2024, acquisito al protocollo dell’Autorità con prot. ART n. 108842/2024, del 30 ottobre 2024, relativo al proseguimento dell’ispezione iniziata, nei confronti di TIBUS, in data 29 ottobre 2024;

VISTA	la documentazione allegata ai citati verbali di accertamento ispettivo del 29 e 30 ottobre 2024, indicata nei rispettivi "Allegato A" ("Lista dei documenti acquisiti in copia");
VISTI	i rilevi fotografici effettuati nel corso degli accertamenti ispettivi svolti nei confronti di TIBUS, indicati nei citati verbali di accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024 e 30 ottobre 2024 ed acquisiti al protocollo dell'Autorità con prot. ART n. 109336/2024, del 31 ottobre 2024;
VISTA	la nota prot. ART n. 119413/2024, del 21 novembre 2024, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a TIBUS informazioni e documentazione;
VISTA	la nota acquisita con prot. ART n. 123752/2024, del 2 dicembre 2024, con la quale TIBUS ha dato riscontro alla citata richiesta informazioni prot. ART n. 119413/2024, rappresentando, tra l'altro, che: <ul style="list-style-type: none">- <i>"si trasmette - come richiesto da codesta Autorità - il nulla osta sicurezza, rinnovato da ultimo in data 19.5.2016 dalla DGT MIT Centro, Ufficio MTCC Roma – Aeroporto ed a tutt'oggi valido [...] sino ad eventuale accertamento del venir meno delle condizioni di sicurezza";</i>- <i>"Sullo specifico punto la scrivente tiene a precisare che sin dall'anno 2012 ha in essere un contratto con la società di sicurezza [...] per la sorveglianza h 24 del piazzale e della palazzina servizi; dal Maggio 2016, inoltre, ed a seguito delle indicazioni contenute nel provvedimento di autorizzazione ministeriale, Tiburtina Bus ha implementato il servizio di presidio sul piazzale, richiedendo a [...] l'integrazione del servizio con un operatore specificamente destinato alla sorveglianza del piazzale in fase di manovra";</i>- <i>"Fermo restando che il servizio di vigilanza armata è presente in autostazione durante l'intero arco della giornata, occorre comunque specificare che la circostanza riferita dal sig. [...] ed incartata in verbale 29.10.24, per cui l'operatore di manovra presenzierebbe soltanto a partire dalle ore 12,00, deve ritenersi affetta da errore; si è trattato, infatti, di un episodio di carattere eccezionale e straordinario e non certo dell'ordinaria programmazione delle attività di vigilanza. In ogni caso, come già rappresentato, oltre all'operatore di manovra l'Autostazione è presidiata anche da personale di vigilanza armata con compiti di sorveglianza dell'area, compreso il piazzale, durante l'intero arco della giornata";</i>
VISTA	la nota acquista con prot. ART n. 126136/2024, del 6 dicembre 2024, nonché la relativa documentazione allegata, con la quale TIBUS ha rappresentato, tra l'altro, che: <ul style="list-style-type: none">- <i>[...] in relazione all'attività ispettiva effettuata presso Tiburtina Bus nelle date del 29 e 30 10 uu.ss, [...], si trasmette la seguente documentazione:</i><ul style="list-style-type: none">• <i>comunicazioni ai vettori per l'adeguamento delle tariffe;</i>

- *planimetrie dell'area stazione e dei percorsi pedonali;*
- *prospetti tariffazione servizi all'attualità (all. 5 bis Reg.) e nuova tariffazione a decorrere dal 14.12 p.v. (all. 5 ter Reg.);*
- *comunicazione alle biglietterie per l'esposizione al pubblico degli orari di apertura/chiusura e delle commissioni di agenzia";*
- *"I documenti sono consultabili e scaricabili sul link di google drive [...]" ;*
- *"[...] Tiburtina Bus sta aggiornando il PIA e la Carta Servizi ed avrà cura di inviare i relativi documenti, in veste definitiva, a codesta spett.le Autorità prima delle pubblicazione sul sito web aziendale";*

VISTA	la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;
PRESO ATTO	che non risulta inviato, da parte di TIBUS, l'aggiornamento del PIA e dei relativi allegati, come rappresentato con la citata nota prot. ART n. 126136/2024;
CONSIDERATO	<p>che, dalla documentazione agli atti, risulta quanto segue:</p> <p>1) TIBUS è gestore dell'autostazione sita in Roma, Largo Guido Mazzoni snc e, pertanto, soggetto alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018 atteso che, ai sensi della misura 1, lettera a) <i>"[l]e misure regolatorie di cui al presente atto si applicano alle autostazioni di seguito individuate: a) autostazioni in cui vi è connessione tra servizi automobilistici di trasporto a media-lunga percorrenza, o servizi autorizzati che interessano due regioni, e una o più modalità, ovvero tipologie di servizi di trasporto della stessa o di diversa natura, ubicate anche in corrispondenza di stazioni metropolitane, stazioni ferroviarie, porti e aeroporti";</i></p> <p>2) al fine di verificare il corretto adempimento alle misure di regolazione di cui al citato all'Allegato "A", in data 29 ottobre 2024 funzionari dell'Autorità di regolazione dei trasporti, unitamente a Militari della Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust, hanno effettuato un accesso ispettivo presso l'autostazione gestita da TIBUS; l'accertamento ispettivo si è concluso in data 30 ottobre 2024;</p> <p>3) nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2) sono stati constatati inadempimenti da parte di TIBUS alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla citata delibera n. 56/2018, nonché a quanto previsto dal Prospetto Informativo dell'Autostazione versione "REV 1.1 aggiornato al 6 agosto 2020" (di seguito "PIA"), inclusi gli allegati ivi richiamati considerati parte integrante e sostanziale del PIA stesso, trasmesso all'Autorità con prot. ART n. 11827/2020, del 14 agosto 2020;</p> <p>4) invero, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2 (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, processo verbale di accertamento ispettivo del 30 ottobre 2024, nonché i rilevi fotografici ivi indicati e successivamente acquisiti al protocollo dell'Autorità con n. 109336/2024, del 31 ottobre 2024) si constata quanto segue:</p>

- i) il PIA versione “REV 1.1 aggiornato al 6 agosto 2020” e i relativi allegati (prot. ART n. 11827/2020) non forniscono una corretta e completa *“descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle PMR”* (persone a mobilità ridotta, n.d.r.), configurandosi una violazione del punto 1 e 3 della Misura 2 atteso che:
- la sala d'attesa menzionata nel PIA (§ A) è risultata chiusa;
 - all'interno dell'autostazione non risulta esposto l'estratto del PIA, diversamente da quanto previsto dal PIA stesso (art. 18);
 - nel deposito bagagli i prezzi non risultano esposti, diversamente da quanto previsto dal PIA (art. 19);
 - in corrispondenza delle biglietterie non sono esposti i relativi orari di apertura, differentemente da quanto previsto nella Carta dei Servizi (Allegato 1 al PIA, § 3.b);
 - il costo di ingresso dei servizi igienici è difforme da quanto specificato nella Carta dei Servizi (Allegato 1 al PIA, § 3.h);
 - le sbarre che dovrebbero garantire/regolare l'entrata e l'uscita degli autobus dall'autostazione, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi (Allegato 1 al PIA, § 6.a), non sono funzionanti e l'autorizzazione all'accesso è consentita direttamente dalla sala operativa; a tal proposito, nel corso dell'accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024 il referente TIBUS ha dichiarato che: “[...] la sbarra effettivamente non funziona ed è da ripristinare”;
 - le colonnine SOS menzionate nella Carta dei Servizi (Allegato 1 al PIA, § 6.e) non sono presenti;
 - la planimetria del sito (Allegato 7 al PIA) non è rispondente a quanto effettivamente presente in autostazione, con riferimento a: i servizi commerciali (differenti da quanto specificato), l'Ufficio di Polizia Municipale (non più esistente), la presenza/ubicazione di servizi igienici (non più esistenti) e del punto di ritrovo (riportato in posizione errata);
 - la planimetria del sito (Allegato 7 al PIA) non riporta l'effettiva ubicazione delle biglietterie; in particolare non sono identificate le biglietterie dell'Area A e sono erroneamente posizionate le biglietterie dell'Area B; tale difformità costituisce, peraltro, violazione anche di quanto specificatamente disposto dalla Misura 6, punto 6, della citata delibera n. 56/2018;
 - le planimetrie del sito (Allegati 7 e 8 al PIA) riportano erroneamente la presenza di n. 2 rampe in corrispondenza del marciapiede che conduce alla prospiciente banchina di Largo Mazzoni, in realtà inesistenti; tale difformità

costituisce, peraltro, violazione anche di quanto specificatamente disposto dalla Misura 5, punto 1, sub. b), della citata delibera n. 56/2018;

- ii) l'operatività dell'autostazione presenta specifiche criticità in relazione alle condizioni di accessibilità fisica del sito, evidenziandosi significative differenze rispetto a quanto descritto/previsto nel PIA, che configurano una violazione del punto 1 della Misura 5 in termini di sussistenza di *"adeguate condizioni di sicurezza, anche mediante la separazione dei flussi veicolari e pedonali in arrivo/partenza e la riduzione delle relative interferenze, mediante, ad esempio, l'adozione di adeguati sistemi di segnalazione e/o protezioni verticali/orizzontali"*, nonché di *"individuazione di percorsi ottimali, tali da consentire, anche mediante apposita segnaletica, a tutti gli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione"*; al riguardo, sono state riscontrate le seguenti inadempienze da parte di TIBUS:
- sia nel corso degli accertamenti ispettivi del 29 ottobre 2024, che in quelli del 30 ottobre 2024, non è stata riscontrata la presenza del manovratore di piazzale, in difformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (Allegato 1 al PIA, § 6.a); nel corso dell'accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, il referente TIBUS ha dichiarato che *"con riferimento al manovratore di piazzale, lo stesso è operativo tutti i giorni dalla 12:30 alle 20:00"* e, a tal riguardo, con la citata nota prot. ART n. 123752/2024 TIBUS ha affermato che *"la circostanza riferita dal sig. [...] deve ritenersi affetta da errore; si è trattato, infatti, di un episodio di carattere eccezionale e straordinario e non certo dell'ordinaria programmazione delle attività di vigilanza"*. Predetta affermazione è priva di pregio atteso che, anche qualora la dichiarazione rilasciata dal referente TIBUS fosse *"affetta da errore"*, tale circostanza non varrebbe ad escludere la responsabilità di TIBUS in quanto, ciò che unicamente rileva nel caso di specie è quanto constatato nel corso dell'accertamento ispettivo, ovvero l'assenza del manovratore di piazzale, figura fondamentale per garantire il *"mantenimento dei livelli di sicurezza, ausilio nelle manovre di retromarcia degli autobus"* (Allegato 1 al PIA, § 6.a); tra l'altro, suddetta figura è prescritta anche dall'amministrazione competente al rilascio del rinnovo del nulla osta di sicurezza per l'area di fermata, secondo la quale *"[...] le manovre di retromarcia degli autobus dovranno effettuarsi esclusivamente sotto il controllo del personale addetto alla movimentazione, costantemente presente nel piazzale di manovra"*. Inoltre, l'affermazione di TIBUS circa l'asserito *"carattere eccezionale e straordinario"* dell'assenza del manovratore di piazzale è confutata nei fatti, in quanto, anche nella giornata del 30 ottobre 2024 è stata rilevata, nuovamente, l'assenza del suddetto manovratore;
 - nonostante l'installazione di segnaletica verticale che dispone il divieto di transito all'interno del piazzale di manovra, nonché la presenza di

personale di vigilanza in autostazione, si è riscontrato il frequente/costante passaggio di pedoni e utenti nell'area riservata alla manovra degli autobus (che peraltro prevede il regresso in fase di partenza), in difformità a quanto disposto dal PIA (artt. 11 e 14);

- in corrispondenza degli attraversamenti pedonali che collegano l'autostazione con la prospiciente banchina di Largo Mazzoni è presente una barriera architettonica, costituita da un gradino del marciapiede (2 punti interessati), tale da impedire l'accesso in autonomia delle PMR; la situazione rilevata è difforme a quanto riportato nel PIA (art. 12), ove si afferma che: “*(I)e aree dell'Autostazione, l'accesso agli stalli e ai locali commerciali sono privi di barriere architettoniche e dotati di appositi scivoli per consentire l'accesso alle PMR*”; inoltre, tale barriera architettonica non è riportata nella planimetria dell'autostazione, in cui è erroneamente indicato una rampa di accesso; con la citata nota ART prot. n. 126136/2024, TIBUS ha trasmesso un progetto di riqualificazione dell'area antistante la banchina di Largo Mazzoni, che prevede *inter alia* l'abbattimento della barriera architettonica interessata, mediante realizzazione di un attraversamento pedonale rialzato, e la realizzazione di nuova segnaletica orizzontale/verticale di demarcazione delle aree del piazzale di manovra in cui vige il divieto di attraversamento dei pedoni;
 - non è presente alcuna segnaletica verticale/orizzontale per favorire l'orientamento degli utenti all'interno dell'autostazione, con riferimento in particolare ai percorsi ottimali da utilizzare per raggiungere agevolmente le fermate di interscambio con i servizi di trasporto collettivi attestati nelle immediate vicinanze (autobus urbani/metro/taxi);
- iii) con riferimento alle condizioni di accessibilità commerciale dell'autostazione, in occasione dell'accesso ispettivo si è riscontrato che, in corrispondenza delle biglietterie, le quali *“devono assicurare un adeguato servizio di informazione al pubblico per quanto di specifica competenza”* (cfr. art 5 e 24 del PIA) non sono esposte le modalità di applicazione delle commissioni di agenzia sulla vendita dei titoli di viaggio, in difformità a quanto previsto dai contratti di locazione delle biglietterie interessate, sottoscritti dai relativi vettori e da considerarsi parte integrante del PIA stesso, ove è indicato che *“[i]n relazione all'attività di vendita di biglietti il conduttore si obbliga a non porre in essere atti di concorrenza sleale nei confronti delle altre biglietterie allocate all'interno dell'autostazione, a fornire la più corretta informazione agli utenti, nonché ad esporre in modo visibile l'eventuale applicazione di commissioni di agenzia alle vendita dei titoli di viaggio, con chiara indicazione degli importi [...]”* [enfasi e sottolineature presenti nell'originale]. Tale omissione, configura una violazione dei punti 5, 6 e 7 della Misura 6 atteso che non sono state rispettate le condizioni di accessibilità commerciali riportate dal gestore nel

PIA, secondo le quali “*il servizio di biglietteria, i servizi informativi e l'utilizzo degli spazi commerciali in favore dei vettori - in qualsiasi forma gestiti – si ispirano*”, tra l’altro, ai principi fondamentali della “[t]rasparenza e [...] [r]ispetto della concorrenza [...] [i] vettori e i gestori responsabili dei servizi di biglietteria si impegnano a garantire all’utenza una comunicazione chiara e comprensibile sui servizi offerti” (cfr. art. 21 PIA). Occorre tuttavia rappresentare che, seppur successivamente all’accertamento ispettivo di cui al punto 2), in data 29 novembre 2024 TIBUS ha provveduto ad inoltrare, ai gestori delle biglietterie, apposita nota con la quale ha invitato i predetti gestori “*ed esporre al pubblico in modo ben visibile, nel rispetto delle disposizioni regolamentari, artt. 5 e 24 PIA: [...] l’ammontare delle commissioni di agenzia praticate per la vendita dei titoli*” (cfr. citata nota acquisita con prot. ART n. 126136/2024);

- iv) in materia di informazione al pubblico e alle relative modalità di erogazione, sono state riscontrate delle inadempienze da parte di TIBUS che configurano la violazione del punto 1 della Misura 7, con riferimento all’obbligo in capo al gestore di rendere disponibili: “*spazi adeguati all’interno dell’autostazione, che consentano di fornire le seguenti informazioni minime: i. Condizioni Generali di Trasporto [...] ; ii. dei canali e delle modalità di contatto per i reclami; iii. titoli di viaggio necessari per usufruire dei servizi di trasporto afferenti all’autostazione*”, nonché “*orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati*”, atteso che:
- non sono presenti in autostazione adeguati spazi informativi a disposizione di tutti i vettori, ad esclusione delle biglietterie, per consentire l’esposizione, ad esempio, delle destinazioni raggiungibili e relativi quadri orari e condizioni di viaggio, nonché delle modalità di gestione dei reclami e di utilizzo dei titoli di viaggio; a tal proposito, come sopra esposto, si rileva che non è disponibile/accessible un ambiente unico appositamente dedicato, in quanto la sala d’attesa è chiusa, e sono presenti esclusivamente alcuni spazi gestiti da singoli vettori, in corrispondenza delle vetrine delle biglietterie, che tuttavia riportano informazioni e affissioni anche non aggiornate, in difformità a quanto previsto dal PIA (art. 23);
 - rispetto ai 7 monitor presenti in autostazione, come previsto dal PIA (art. 5 e Allegato 8), solo 3 risultano funzionanti; nel corso dell’accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, il referente TIBUS ha confermato che “*effettivamente alcuni monitor sono da ripristinare*”;
 - diversamente da quanto specificato nel PIA (art. 9 e Allegato 1, § 5.d), i suddetti monitor non “*forniscono informazioni aggiornate sullo stato delle corse*”: gli orari indicati sono quelli teorici/programmati, senza alcuna possibilità di modifica in tempo reale per eventuali anticipi/ritardi;

nel corso dell'accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, il referente TIBUS ha confermato che *"le informazioni fornite sono relative agli orari programmati nonché allo stato della corsa, ove per "attesa", si intende l'attesa dell'arrivo dell'autobus nello stallo e, per "sosta", la presenza dell'autobus nello stallo"*;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Tiburtina Bus 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, per l'inottemperanza alle sopra indicate misure disposte con la delibera n. 56/2018;

DATO ATTO

che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato,

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Tiburtina Bus 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 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018;
2. per la violazione delle misure di regolazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Tiburtina Bus S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti 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.
7. Il destinatario della presente delibera può, 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, a sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;

8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Tiburtina Bus S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 24 gennaio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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