

Delibera n. 95/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 11/2025, del 24 gennaio 2025, nei confronti di Tiburtina Bus 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 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 giugno 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 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 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 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*”;
- 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. 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";*
- 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";

VISTA

la delibera n. 11/2025, del 24 gennaio 2025, notificata in pari data con nota prot. ART n. 9166/2025, con la quale, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo effettuato in data 29 e 30 ottobre 2024 (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 29 ottobre 2024, prot. ART n. 108499/2024, del 30 ottobre 2024, il processo verbale di accertamento ispettivo del 30 ottobre 2024, prot. ART n. 108842/2024, del 30 ottobre 2024, nonché i rilevi fotografici ivi indicati e acquisiti al protocollo dell'Autorità con n. 109336/2024, del 31 ottobre 2024), è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018;

VISTA

la memoria difensiva, ed i relativi allegati, acquisita con prot. ART n. 18631/2025, del 24 febbraio 2025, con la quale TIBUS,

- ha affermato, tra l'altro, che: "[...] *Tibus tiene a precisare di essersi attivata su tutti i settori oggetto di censura, per rimuovere le criticità riscontrate, si è dunque proceduto: [...]*

- *all'aggiornamento delle indicazioni del PIA per renderle corrispondenti alle strutture disponibili.*
- *alla sistemazione della sala di attesa che è stata riaperta.*
- *all'esposizione degli orari di apertura delle biglietterie.*
- *all'esposizione della convezione e dei prezzi per il servizio di deposito bagagli.*
- *a collocare la nuova sbarra d'ingresso autostazione, che sarà attivata a breve.*
- *a rielaborare la planimetria dell'autostazione per renderla aderente alla situazione effettiva del sito.*

[...].

- *a garantire la presenza di un manovratore di piazzale partenze, con compiti di supervisione dell'area, mantenimento di servizi di sicurezza, ausilio nelle manovre di retromarcia egli autobus (tale compito è espletato da un manovratore dedicato negli orari di picco e da personale dei servizi di vigilanza e controllo negli orari di morbida);*

- *al rifacimento ed all'implementazione della segnaletica, ivi compresi i segnali di divieto di attraversamento del piazzale.*
- *ad apporre i segnali di indicazione uscita passeggeri dal piazzale.*
- *ad eliminare le barriere architettoniche.*
- *a richiedere ai gestori delle biglietterie l'esposizione dell'importo delle commissioni di agenzia per la vendita dei titoli di viaggio e tanto è stato adempiuto dai predetti.*

[...].

- *a realizzare una bacheca di ampie dimensioni per informazioni al pubblico, che è in via di completamento e sarà collocato al più presto.*
- *ad assicurare la presenza di 6 monitor funzionanti sul piazzale.*
- *a realizzare totem informativi con indicazione dell'interscambio metro/TPL/Taxi/FS.*

Tibus ha peraltro accelerato i lavori di riqualificazione complessiva dell'autostazione, per garantire sempre maggiore fruibilità e sicurezza e fornire un servizio chiaro e con modalità trasparenti all'utenza.

[...].

Gli interventi sopra indicati troveranno analitica descrizione nelle proposte di impegni (di cui al punto 7 della delibera) che verranno sottoposte a codesta autorità al fine di rimuovere le contestazioni formulate e ripristinare l'assetto degli interessi dell'utenza eventualmente lesi.

Nelle more della predisposizione delle proposte di impegni ed al fine di condividere il contenuto e le finalità, la scrivente società chiede di poter essere auditata da codesta autorità ai sensi dell'art. 8 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori [enfasi presente nell'originale];

VISTA

la Carta dei servizi aggiornata al 4 marzo 2025 trasmessa dalla Società con nota prot. ART n. 24909/2025, del 12 marzo 2025, unitamente al Prospetto informativo e regolamento dell'autostazione versione "REV 1.1" aggiornato al 4 marzo 2025;

VISTO

il verbale dell'audizione tenutasi in data 13 marzo 2025, convocata dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni con nota prot. ART n. 20539/2025, del 27 febbraio 2025, ed acquisito con prot. ART n. 25499/2025, del 13 marzo 2025, nel corso della quale TIBUS ha riferito, tra l'altro, che:

- "[...] La Società condivide tutte le osservazioni dell'Autorità e si è già attivata per risolvere alcune delle criticità indicate nel procedimento di cui alla delibera n. 11/2025. Alcuni adempimenti sono subordinati all'ottenimento di alcune autorizzazioni da parte del Comune di Roma e la Società si è già attivata per ottenere le suddette autorizzazioni";

- "[...] la Società ha intenzione di presentare una proposta di impegni nei termini previsti dal regolamento dell'Autorità e precisa che, con riferimento alle violazioni il cui effetto si è esaurito, quale ad esempio il mal funzionamento della sbarra e la presenza del

manovratore di parcheggio, potrà rilevarsi difficile ipotizzare un quid pluris oltre all'adempimento dei relativi obblighi, tra l'altro già avvenuto nei suddetti casi";

VISTA

la nota del 4 aprile 2025, acquisita agli atti con prot. ART n. 34663/2025, del 7 aprile 2025, con cui TIBUS ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione, ed ha chiesto audizione "per l'esame delle proposte presentate";

VISTO

il verbale dell'audizione della Società tenutasi in data 8 maggio 2025 e convocata con nota prot. ART n. 35610/2025, dell'8 aprile 2025, assunto con prot. ART n. 44029/2025, dell'8 maggio 2025, nel corso della quale TIBUS, con riferimento alla proposta di impegni acquisita con prot. ART n. 34663/2025, ha rappresentato che:

- "[...] la Società ha presentato un formulario di impegni con l'indicazione di 4 impegni per i quali rimanda alla proposta di impegni già presentata ed acquisita dall'Autorità con prot. ART n. 34663/2025";
- "[...] le violazioni contestate dall'Autorità con la delibera n. 11/2025 sono cessate in quanto TIBUS ha provveduto, in sintesi, ad adeguare il PIA allo stato dei luoghi, ad implementare l'accessibilità fisica e commerciale dell'autostazione, anche con riferimento alle condizioni di sicurezza dell'utenza, nonché ad implementare il sistema informativo della stessa. Nell'ambito della suddetta proposta di impegni, il quid pluris è rinvenibile ai paragrafi 3.2, 3.3 e 3.4 del relativo formulario trasmesso da TIBUS";
- "[...] non sussistono esigenze di riservatezza e segretezza relativamente alle informazioni riportate nella proposta di impegni acquisita dall'Autorità con nota prot. ART n. 34663/2025, del 7 aprile 2025";

VISTA

la nota prot. ART n. 46924/2025, del 15 maggio 2025 con la quale TIBUS, nel dare riscontro alla richiesta d'informazioni formulata nel corso dell'audizione dell'8 maggio 2025 ha prodotto documentazione, anche fotografica, finalizzata a comprovare quanto riferito nel corso della citata audizione, ovvero che "le violazioni contestate dall'Autorità con la delibera n. 11/2025 sono cessate in quanto TIBUS ha provveduto, in sintesi, ad adeguare il PIA allo stato dei luoghi, ad implementare l'accessibilità fisica e commerciale dell'autostazione, anche con riferimento alle condizioni di sicurezza dell'utenza, nonché ad implementare il sistema informativo della stessa";

CONSIDERATO

che, con la proposta di impegni acquisita agli atti con prot. ART n. 34663/2025, del 7 aprile 2025, la Società, in sintesi,

- i) ha rappresentato di aver posto fine alla violazione delle misure 2, 5, 6 e 7, dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018, in quanto, con riferimento all'"Adeguamento PIA e strutture autostazione" la Società ha affermato che:
 - "[...][s]i è provveduto all'adeguamento dei servizi di autostazione a quanto riportato nel PIA e all'adeguamento del PIA stesso al fine di conseguire l'esatta corrispondenza tra le indicazioni riportate nel documento e lo status loci; al contempo sono stati effettuati opportuni interventi sulle strutture

dell'autostazione, qui riportati in dettaglio e simmetricamente rispetto alle criticità rilevate da ART”;

- “[...] [s]i è provveduto a riaprire la sala di attesa che è all'attualità perfettamente Funzionale”;
- “[...] [i]l PIA è stato esposto, per estratto, in bacheca, oltre ad essere disponibile in versione integrale sul web”;
- “[...] [s]i è corretto il PIA eliminando il riferimento alla esposizione del prezzo per deposito bagagli”;
- “[...] è stato richiesto ai gestori - ed è stato successivamente verificato – di provvedere all'esposizione degli orari di apertura delle biglietterie”;
- “[...] [s]i è provveduto ad aggiornare il PIA inserendo l'importo corretto del costo dei servizi igienici”;
- “[...] [s]i è provveduto a ripristinare il funzionamento delle sbarre di accesso in entrata ed in uscita dell'autostazione e si è provveduto al rifacimento di tutti i cablaggi e la dorsale elettrica dal quadro principale alle derivazioni”;
- “[...] [s]i è provveduto ad adeguare il PIA eliminando il riferimento alle colonnine SOS;
- “[...] Tibus ha provveduto alla redazione di nuova planimetria del sito (allegati 7 ed 8 del PIA) che riporta:
 - l'esatta ubicazione dei servizi commerciali, dei servizi igienici e dei punti di ristoro;
 - l'esatta ubicazione delle biglietterie;
 - l'effettivo status loci, a seguito dei lavori disposti da Roma Capitale”;
- “[...] [s]i conferma la presenza di un manovratore di piazzale ed i relativi orari e modalità di esercizio del servizio sono stati correttamente indicati nel PIA”;
- “[...] sono state rimosse le barriere architettoniche con opportuni lavori;
- “[...] [è] stata rifatta ed implementata la segnaletica dell'autostazione, ivi compreso il divieto di attraversamento del piazzale. Sono stati collocati cartelli di uscita pedonale e indicazioni mediante segnaletica”;
- “[...] [è] stata implementata l'accessibilità commerciale dell'autostazione ed in particolare le biglietterie espongono orari, e modalità di applicazione delle commissioni delle agenzie di vendita dei titoli di viaggio, in conformità con quanto contenuto nei contratti di locazione”;
- “[...] [è] stata acquistata e collocata una bacheca di ampie dimensioni (mt. 2x1) nei pressi della palazzina servizi che permette l'affissione di comunicati dei vettori;
- “[...] [s]ono stati ripristinati i monitors di piazzale ed oggi Tibus dispone di n. 6 monitor funzionati – è stato corretto il PIA di conseguenza.”;
- “[c]on gl'interventi già posti in essere si è ottenuto:
 - un PIA che fornisce dettagliata descrizione delle caratteristiche infrastrutturali economiche 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;

- *l'eliminazione delle criticità operative dell'autostazione;*
 - *l'implementazione massima dell'agibilità commerciale dell'autostazione";*
- "[i] predetti interventi di ripristino e adeguamento sono stati svolti negli scorsi mesi e risultano ultimati a partire dal 4 aprile 2025. In particolare, l'apertura della sala di attesa, l'adeguamento delle informazioni da rendere per i gestori delle biglietterie, esposizione prezzi servizio deposito bagagli e aggiornamento prezzi servizi igienici è avvenuto subito dopo l'ispezione dell'Autorità, e dunque a decorrere da Dicembre 2024. L'aggiornamento del PIA è stato ultimato il 4 marzo 2025 ed è online dal 4 aprile 2025." (cfr. proposta d'impegni acquisita con prot. ART n. 34663/2025 pp. 2-4);

ii) ha rappresentato, inoltre, che:

- a) con riferimento all'**"Implementazione del sistema informativo [...] nell'ottica di fornire un **quid pluris** rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, Tiburtina Bus ha posto mano ad un complessivo up-grade del sistema di Informativo per gli utenti e i vettori, al fine di rendere indicazioni sempre più aggiornate e complete sui servizi di autostazione.** a.1) In dettaglio, è stata rivista l'interfaccia del **portale istituzionale di Tiburtina Bus**, aggiornandola agli standard più moderni, rendendo disponibile in tempo reale già nell'home page la schermata "Partenze" e "Arrivi", completa dell'indicazione dell'orario programmato, vettore, destinazione e stallo assegnato. Nella nuova interfaccia è possibile inoltre accedere a tutte le principali informazioni sui servizi di autostazione e alla mappa/planimetria dell'area. a.2) Inoltre, è attualmente in stato di progettazione e realizzazione una **APP di Tiburtina Bus per dispositivi mobili**, utilizzabile per ottenere tutte le principali informazioni già disponibili sul sito internet e accessibile dal predetto sito (WEB-App). [...] Inoltre, Tiburtina Bus procederà all'installazione presso l'autostazione di n. 2 **totem informativi** per l'utenza, per automatizzare la diffusione di informazioni varie: notizie e aggiornamenti, alert per la sicurezza dei passeggeri, avvisi utili per l'utenza debole ed i PMR, indicazioni vocali automatizzate sui servizi disponibili. In ultimo, Tiburtina Bus procederà a progettare l'integrazione nel sistema informativo di "**Partenze**" ed "**Arrivi**" con le informazioni concernenti l'aggiornamento sui ritardi delle corse programmate. Tiburtina Bus, pertanto, procederà a realizzare tale implementazione nei propri sistemi informativi, ad informare i vettori che accedono all'autostazione di tale implementazione ed a fornire ai predetti vettori le indicazioni circa le specifiche tecniche del sistema e le modalità di trasmissione e acquisizione del dato a cura dei predetti vettori. Resta fermo che, ai fini dell'effettiva disponibilità all'utenza delle informazioni circa i ritardi attraverso i canali informativi dell'autostazione, sarà indispensabile che i predetti vettori procedano a trasmettere le relative informazioni a Tiburtina Bus [enfasi presenti nell'originale]" (cfr. proposta d'impegni prot. ART n. 34663/2025 pp 4-5);

- b) "con riferimento al **"Monitoraggio gradimento del cliente (customer satisfaction) – Certificazione di qualità** [...] nell'ottica di fornire un quid pluris rispetto all'adempimento alle misure di regolazione, è altresì in via di elaborazione ed applicazione pratica un sistema di monitoraggio del gradimento del cliente, con interviste telematiche e questionari e/o con possibilità di segnalare criticità e avanzare proposte di miglioramento della struttura e del servizio reso, al fine di creare una continua interazione con gli utenti dell'autostazione, sempre avendo come target il miglioramento dell'offerta e la piena soddisfazione dei clienti. Tiburtina Bus, anche attraverso l'ausilio di soggetti specializzati, procederà ciclicamente a interrogare l'utenza circa il gradimento dei servizi di autostazione, registrando eventuali proposte migliorative o suggerimenti pertinenti e informerà l'utenza attraverso il sito internet e la bacheca dell'autostazione, della possibilità di trasmettere tali proposte di miglioramento e di partecipare alle indagini di customer satisfaction. Muovendo da tale attività di monitoraggio, successivamente, Tiburtina Bus programmerà il conseguimento della certificazione di qualità da parte dei soggetti accreditati al rilascio. [enfasi e sottolineature presenti nell'originale]"(cfr. proposta d'impegni prot. ART n. 34663/2025 pag. 6);
- c) con riferimento alle **"Ulteriori misure per PMR ed in particolare utenti ipovedenti** [...] nell'ottica di fornire un quid pluris rispetto all'adempimento alle misure di regolazione, con specifico riferimento alla necessità di consentire la massima fruibilità e accessibilità dell'autostazione alle PMR, Tibus s'impegna all'installazione di segnaletica in scrittura braille, guide e percorsi a strisce tattili per gli utenti ipovedenti, targhe distintive sugli stalli, tavelle guidate recanti la planimetria della stazione, con indicazione in scrittura braille dei servizi; tutto ciò al fine di rendere l'autostazione più accessibile e sicura per tali passeggeri a mobilità ridotta [enfasi e sottolineature presenti nell'originale]" (cfr. proposta d'impegni prot. ART n. 34663/2025 pp. 6-7);

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, come contenuta nella sopracitata nota prot. ART n. 34663/2025, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A", alla delibera n. 56/2018, delle quali 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, con l'attuazione di quanto previsto

nella medesima proposta di impegni, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha previsto, tra l'altro, a favore dei passeggeri:

- l'“**Implementazione del sistema informativo**” di cui al romanino ii), lettera a); con specifico riferimento ai relativi tempi e alle modalità di attuazione, con la proposta di impegni TIBUS ha rappresentato che “[p]er quel che concerne l'up-grade dell'interfaccia del sito internet è stato realizzato ed è online da Gennaio 2025 Per quel che concerne la APP dedicata, la stessa sarà disponibile entro la data del 30 giugno 2025. Per quel che concerne la realizzazione dei totem informativi, gli stessi saranno disponibili entro la data del 30 giugno 2025. Per quel che concerne l'implementazione delle informazioni sui ritardi delle corse programmate e la disponibilità della relativa infrastruttura la stessa sarà disponibile entro la data del 30 settembre 2025”;
- il “**Monitoraggio gradimento del cliente (customer satisfaction) – Certificazione di qualità**” di cui al romanino ii), lettera b); con specifico riferimento ai relativi tempi e alle modalità di attuazione, con la proposta di impegni TIBUS ha rappresentato che “[p]er quel che concerne le attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, si prevede di realizzare una prima indagine entro il 30.09.2025. Per quel che concerne il conseguimento della certificazione di qualità, si prevede di ottenere il certificato entro il 31.03.2026”;
- nonché “**Ulteriori misure per PMR ed in particolare utenti ipovedenti**”, di cui al romanino ii), lettera c); con specifico riferimento ai relativi tempi e alle modalità di attuazione, con la proposta di impegni TIBUS ha rappresentato che “[p]er quel che concerne i tempi di realizzazione delle implementazioni, si prevede l'ultimazione delle installazioni entro il 28.02.2026”;

RITENUTO

che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di TIBUS, concernente gli impegni sopra indicati, e per disporne 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 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato “A” alla delibera n. 56/2018;

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 Tiburtina Bus S.r.l. con nota acquisita al prot. ART n. 34663/2025, del 7 aprile 2025, in relazione all'inottemperanza alle misure 2, 5, 6 e 7, dell'Allegato "A", alla delibera n. 56/2018, contestata con la delibera n. 11/2025;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 34663/2025);
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 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, Tiburtina Bus 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 Tiburtina Bus S.r.l., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 giugno 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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