

Roma 4 Aprile 2025

Spett.le
AUTORITA' DI REGOLAZIONE
DEI TRASPORTI
Via Nizza 230
10126 - TORINO

Com. Pec a: *pec@pec.autorità-trasporti.it*

Oggetto: Trasmissione di proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 11/2025 notificata via pec in data 24.1.2025

Con la presente, facendo seguito all'invio di note difensive - ex art. 8.2 del regolamento ART per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori - depositate in data 21 febbraio scorso ed alla successiva audizione tenutasi in data 13 marzo u.s. in modalità video – conferenza, si trasmette proposta di impegni, ex art. 8.3 del predetto regolamento, come peraltro anticipato in corso di audizione.

La scrivente, altresì chiede in modo espresso che sia disposta audizione per l'esame delle proposte presentate e resta in attesa della relativa comunicazione di convocazione.

Cordiali saluti

Tiburtina Bus Srl

Il Presidente
Giovanni Antonio Bianco

Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 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.

Autorità di regolazione dei trasporti

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 11/2025 notificata via pec in data 24.1.2025

1. Soggetto proponente

Tiburtina Bus srl

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 11 del 24 gennaio 2025, avente ad oggetto "Misure 2,5,6,7 dell'allegato A della delibera 56/2018. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Tiburtina bus srl,

Contestazioni:

Inottemperanza delle misure 2, 5, 6 e 7 dell'allegato A alla delibera ART 28/2021.

In particolare ART ha avanzato plurime contestazioni, qui raggruppate, per sinteticità, in tre gruppi di criticità.

A. Inadeguatezza del PIA: codesta Autorità ha rilevato che il PIA di Tibus, versione Rev 1 ed i relativi allegati non forniscono una corretta e completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, degli spazi e delle condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle PMR.

In particolare, rispetto a quanto esposto in PIA:

1. la sala di attesa è risultata chiusa;

2. non risulta esposto l'estratto del PIA;
3. nel deposito bagagli i prezzi non risultano esposti, diversamente da quanto indicato nel PIA;
4. non sono esposti gli orari di apertura delle biglietterie;
5. il costo d'ingresso dei servizi igienici è diverso da quello specificato nel PIA;
6. le sbarre del relativo passaggio non sono funzionanti;
7. non sono presenti le colonnine SOS indicate nel PIA;
8. la planimetria del sito riportata in PIA non è rispondente a quanto presente in autostazione, in relazione alla ubicazione dei servizi commerciali, dell'ufficio di polizia municipale, dei servizi igienici, del punto di ritrovo, ed è pure inesatta l'ubicazione delle biglietterie, oltre a riportare la presenza di due rampe inesistenti.

B. Limiti all'accessibilità fisica e commerciale dell'autostazione: codesta Autorità ha ravvisato alcune criticità operative dell'autostazione e limiti alla fruibilità dei servizi, qui riepilogati in sintesi:

1. diversamente da quanto indicato nel PIA, non è stata riscontrata la presenza del manovratore di piazzale e si è constatato il passaggio di pedoni e utenti nell'area riservata alle manovre degli autobus;
2. in corrispondenza degli attraversamenti pedonali che collegano l'autostazione con il prospiciente Largo Mazzoni è presente una barriera architettonica (un marciapiede) che non è riportata nella planimetria;
3. non è presente alcuna segnaletica verticale od orizzontale per favorire l'orientamento degli utenti;
4. con riferimento alle condizioni di accessibilità commerciale dell'autostazione, non sono esposte le modalità di applicazione delle commissioni delle agenzie di vendita dei titoli di viaggio, in difformità da quanto contenuto nei contratti di locazione, che allegati al PIA ne fanno parte integrante.

C. Inadempienze nell'informazione al pubblico: sono contestate le seguenti inadempienze:

1. non vi sono spazi informativi a disposizione dei vettori;
2. malfunzionamento o disattivazione dei monitor presenti in autostazione, che, in ogni caso, non forniscono aggiornamenti sullo stato delle corse.

3. Descrizione degli impegni proposti

3.1) Impegno n. 1 - Adeguamento PIA e strutture autostazione

a) Indicazione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere.

Si 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.

Sub A.1) Si è provveduto a riaprire la sala di attesa che è all'attualità perfettamente funzionale;

Sub. A.2) Il PIA è stato esposto, per estratto, in bacheca, oltre ad essere disponibile in versione integrale sul web;

Sub. A.3) Si è corretto il PIA eliminando il riferimento alla esposizione del prezzo per deposito bagagli;

Sub A.4) è stato richiesto ai gestori - ed è stato successivamente verificato - di provvedere all'esposizione degli orari di apertura delle biglietterie;

Sub. A.5) Si è provveduto ad aggiornare il PIA inserendo l'importo corretto del costo dei servizi igienici;

Sub A.6) Si 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;

Sub A.7) Si è provveduto ad adeguare il PIA eliminando il riferimento alle colonnine SOS;

Sub A.8-9-10) 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.

Sub B.1) Si conferma la presenza di un manovratore di piazzale ed i relativi orari e modalità di esercizio del servizio sono stati correttamente indicati nel PIA.

Sub B.2) sono state rimosse le barriere architettoniche con opportuni lavori.

Sub B.3) E' 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.

Sub B4) E' 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.

Sub C 1) E' stata acquistata e collocata una bacheca di ampie dimensioni (mt. 2x1) nei pressi della palazzina servizi che permette l'affissione di comunicati dei vettori.

Sub C2) Sono stati ripristinati i *monitors* di piazzale ed oggi Tibus dispone di n. 6 monitor funzionanti – è stato corretto il PIA di conseguenza.

Con gl'interventi già posti in essere si è ottenuto:

- un PIA che fornisce dettagliata 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;

- l'eliminazione delle criticità operative dell'autostazione;
- l'implementazione massima dell'agibilità commerciale dell'autostazione

b) Costi previsti

Per l'adeguamento dell'area, gli interventi di ripristino, l'aggiornamento del PIA, installazione segnaletica, i costi complessivi stimati ammontano a circa € 110.000. Di seguito si riporta il dettaglio delle voci di spesa più rilevanti:

- a) lavori di adeguamento (dossi pedonali, rifacimento marciapiedi, manto stradale, etc...), € 80.000;
- b) segnaletica verticale e orizzontale: € 12.000;
- c) ripristino sbarre e nuovo sistema alimentazione: € 7.200.

c) Tempi e modalità di attuazione

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.

3. 2) Impegno n. 2 – Implementazione del sistema informativo

a) Indicazione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere;

Sempre 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).

a.3) 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.

a.4) 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.

b) Costi previsti

Per l'up-grade dell'interfaccia del sito internet il costo stimato è pari ad € 2.500.

Per la progettazione e realizzazione dell'APP dedicata, è stimato un costo pari ad € 4.500.

Per la realizzazione di n. 2 totem informativi, è stimato un costo pari ad € 20.000.

Per l'implementazione delle informazioni sui ritardi delle corse programmate e la disponibilità della relativa infrastruttura è stimato un costo pari ad € 5.000.

c) Tempi e modalità di attuazione

Per 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.

3.3) Impegno n. 3 – Monitoraggio gradimento del cliente (*customer satisfaction*) – Certificazione di qualità

a) Indicazione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere;

Sempre 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.

b) Costi previsti

Per le attività di monitoraggio della qualità si stima un costo annuo di circa € 3.000. Per il conseguimento della certificazione di qualità (considerando le attività di supporto e predisposizione del sistema di gestione e quelle di certificazione) è stimato un costo di € 6.000.

c) Tempi e modalità di attuazione

Per 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.

3.4) Impegno n. 4 – Ulteriori misure per PMR ed in particolare utenti ipovedenti

a) Indicazione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere;

Sempre 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'istallazione di segnaletica in scrittura *braille*, guide e percorsi a strisce tattili per gli utenti ipovedenti, targhe distintive sugli stalli, tabelle 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.

b) Costi previsti

Per le attività e le implementazioni sopra descritte è stimato un costo di circa € 8.000.

c) Tempi e modalità di attuazione

Per quel che concerne i tempi di realizzazione delle implementazioni, si prevede l'ultimazione delle installazioni entro il 28.02.2026.

Tiburtina Bus srl

Il l.r.p.t.

**POSTA CERTIFICATA: Trasmissione di proposta di impegni relativi al
procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 11/2025 notificata via pec
in data 24.1.2025**

Mittente: TIBUSSRL <tibussrl@legalmail.it>
Destinatari: pec@pec.autorita-trasporti.it
Inviato il: 04/04/2025 19.29.39
Posizione: .PEC istituzionale AOO Autorita di Regolazione dei Trasporti/Posta in ingresso

Buonasera,

in allegato quanto in oggetto

Cordiali saluti

Tiburtina Bus Srl

--

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

Proposta di impegni Delib. 11.pdf ()

Nota di trasmissione proposte impegni per delib. 11.pdf ()