

Delibera n. 151/2025

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

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 settembre 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 definizione di Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA) quale “documento di riferimento essenziale per la regolazione dell'accesso all'autostazione e la definizione delle relative condizioni tecnico/economiche di utilizzo da parte dei vettori, predisposto dal gestore ai fini di garantire equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, delle modalità di accesso all'autostazione, in conformità con quanto previsto dall'art. 37, comma 2, lett. a) del d.l. 201/2011” (cfr. pagina 2 Allegato “A” alla delibera ART 56/2018);

- 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. 80/2025, del 15 maggio 2025, recante "Autorizzazione all'ispezione presso l'Autostazione di Bologna, gestita da Autostazione di Bologna S.r.l.";
VISTI	i rilievi effettuati sul sito web di Autostazione di Bologna S.r.l. (di seguito anche "AUTOBO") in funzione dell'ispezione autorizzata con la citata delibera 80/2025 e acquisiti agli atti con prot. ART n. 52827/2025, del 5 giugno 2025, e, in particolare,

l'Aggiornamento PIA – Prospetto Informativo Autostazione dal 01/05/2025 (di seguito "PIA versione 1/05/2025"), inclusi gli allegati ivi richiamati considerati parte integrante e sostanziale del PIA stesso;

VISTO il processo verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025, acquisito al protocollo dell'Autorità con prot. ART n. 58234/2025, del 30 giugno 2025, relativo all'ispezione svolta, in pari data, nei confronti di AUTOBO;

VISTO il processo verbale di accertamento ispettivo del 26 giugno 2025, acquisito al protocollo dell'Autorità con prot. ART n. 58242/2025, del 30 giugno 2025, relativo al proseguimento dell'ispezione iniziata, nei confronti di AUTOBO, in data 25 giugno 2025;

VISTA la documentazione, acquisita in copia, allegata ai citati verbali di accertamento ispettivo del 25 e 26 giugno 2025, indicata nei rispettivi "Allegato A" (*"Lista dei documenti acquisiti in copia"*);

VISTI i rilievi fotografici effettuati nel corso dell'accertamento ispettivo svolto nei confronti di AUTOBO, indicati nei citati verbali del 25 e 26 giugno 2025 ed acquisiti al protocollo dell'Autorità con prot. ART n. 58381/2025, del 30 giugno 2025;

VISTA la nota acquisita con prot. ART n. 61683/2025, del 14 luglio 2025, nonché la relativa documentazione allegata, con la quale AUTOBO ha comunicato una serie di azioni poste in essere a seguito del suddetto accertamento ispettivo, rappresentando, tra l'altro, che:

- *"[è] stata inviata in data 3 luglio us, la comunicazione a tutte le biglietterie di esporre al pubblico, oltre agli orari di apertura già presenti, tariffe di eventuali commissioni sui biglietti emessi nonché tariffe e regolamento del deposito bagagli, se presente. (...) tutte le biglietterie aperte hanno già pubblicato quanto loro richiesto";*
- *"[l]a Società ha già provveduto a fare redigere ed installare le planimetrie informative per l'utenza. Le stesse sono state esposte nei punti principali dell'autostazione. A fianco di ogni planimetria è stato indicato il Punto di raccolta PMR. Per quanto attiene l'ulteriore segnaletica richiesta nell'atrio si è provveduto ad installare, oltre le planimetrie suddette, nuovi cartelli indicativi (...)"*;

VISTA la nota acquisita al prot. ART n. 66108/2025, del 31 luglio 2025, nonché la relativa documentazione allegata, con la quale, facendo seguito alla nota acquisita al prot. ART n. 61683/2025, del 14 luglio 2025, AUTOBO ha rappresentato di aver posto in essere ulteriori azioni a seguito del suddetto accertamento ispettivo, comunicando, tra l'altro, di aver provveduto ad approvare l'Aggiornamento PIA – Prospetto Informativo Autostazione dal 30/07/2025 (di seguito "PIA versione 30/07/2025"), aggiornando altresì gli allegati ivi richiamati, considerati parte integrante e sostanziale del PIA stesso;

- VISTI** gli ulteriori rilievi effettuati sul sito *web* di AUTOBO, acquisiti al prot. ART. n. 66216/2025, del 31 luglio 2025;
- VISTA** la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;
- CONSIDERATO** che, dalla documentazione agli atti, risulta quanto segue:
- 1) AUTOBO è gestore dell'autostazione sita in Bologna, piazza XX Settembre n. 6 , soggetto alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018 ai sensi della misura 1, lettera a) "*[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*";
 - 2) al fine di verificare il corretto adempimento alle misure di regolazione di cui al citato all'Allegato "A", in data 25 giugno 2025, 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 AUTOBO; l'accertamento ispettivo si è concluso in data 26 giugno 2025;
 - 3) nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2) sono stati constatati inadempimenti da parte di AUTOBO alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla citata delibera n. 56/2018, nonché a quanto previsto dal PIA versione 1/05/2025, all'epoca vigente;
 - 4) invero, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2 (*cfr.* processo verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025, processo verbale di accertamento ispettivo del 26 giugno 2025, nonché i rilievi fotografici ivi indicati e successivamente acquisiti al protocollo dell'Autorità con n. 58381/2025 del 30 giugno 2025) si constata quanto segue:
 - i) il PIA versione 1/05/2025, corredato dei relativi allegati, (prot. ART n. 52827/2025, del 5 giugno 2025) non fornisce 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. – di seguito "PMR"), configurandosi pertanto la violazione dei punti 1 e 3 della Misura 2, tenuto conto degli obblighi di vigilanza e garanzia previsti dalla regolazione in capo al gestore dell'Autostazione, atteso che:
 - presso alcune biglietterie, i cui gestori offrono il servizio di deposito bagagli, non risultano esposte al pubblico le relative tariffe e regolamentazione, diversamente da quanto previsto dal PIA (§ 5.3 "Norme di comportamento

per i gestori delle biglietterie e vettori”). Al riguardo, successivamente all’accertamento ispettivo di cui al punto 2), AUTOBO ha comunicato che, a seguito di inoltro, ai gestori delle biglietterie, di apposita nota con la quale chiedeva ai medesimi a *“esporre al pubblico (...) tariffe e regolamento del deposito bagagli, se presente”, “tutte le biglietterie aperte hanno già pubblicato quanto loro richiesto”* (cfr. prot. ART n. 61683/2025);

- nel PIA versione 1/05/2025 non si riscontra alcuna indicazione in merito all’obbligo in capo ai gestori delle biglietterie di esporre eventuali commissioni applicate alla vendita dei titoli di viaggio emessi. Al riguardo, occorre tuttavia rappresentare che, seppur successivamente all’accertamento ispettivo di cui al punto 2), AUTOBO ha aggiornato il citato § 5.3 del PIA con la prescrizione in capo ai gestori delle biglietterie di *“esporre le eventuali commissioni sui biglietti”* (cfr. PIA versione 30/07/2025 acquisito al prot. ART n. 61683/2025);
 - le planimetrie allegate al PIA versione 1/05/2025 (Allegato 1) non sono immediatamente intellegibili, con specifico riferimento alla separazione dei percorsi pedonali, in particolare di quelli dedicati alle persone a mobilità ridotta (di seguito: PMR), da quelli veicolari. Al riguardo solo successivamente all’accertamento ispettivo di cui al punto 2), AUTOBO ha provveduto ad aggiornare, oltre al PIA, anche le planimetrie ad esso allegate, conformemente alla Misura 2 della citata delibera (cfr. planimetrie allegate al PIA versione 30/07/2025, acquisite al prot. ART n. 66216/2025);
- ii) l’operatività dell’autostazione presenta specifiche criticità in relazione alle condizioni di accessibilità fisica della stessa, documentate anche dai rilievi fotografici presenti agli atti, evidenziandosi difformità rispetto a quanto descritto/previsto nel PIA versione 1/05/2025 (§§ 4.4 con riferimento agli obblighi di vigilanza previsti in capo al gestore in merito all’osservanza da parte dei vettori degli obblighi previsti nel PIA, 5.3.2 *“Modalità di gestione dei capolinea e della sosta”* e 6.1 *“Norme di comportamento degli utenti”*), che configurano la violazione del punto 1 della Misura 5 relativamente all’adozione di *“adequate 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, in occasione del sopralluogo presso il piazzale dell’autostazione, sono stati rilevati comportamenti dei vettori non conformi agli obblighi previsti nel PIA che rivelano carenze del gestore nella vigilanza sull’osservanza degli obblighi stessi ed invero:

- nel corso delle operazioni di movimentazione dei passeggeri, la porta posteriore ubicata sul lato destro dei veicoli attestati al capolinea talvolta non risulta chiusa/inibita all'utilizzo ed è pertanto impiegata per la salita/discesa degli stessi passeggeri; conseguentemente, i passeggeri transitano nella zona di manovra dei veicoli antistante la banchina del capolinea, con possibili interferenze tra pedoni e mezzi;
- viene talvolta disatteso il divieto di accesso alla zona di carico/scarico dei bagagli dai passeggeri che provvedono autonomamente ad accedere ai bagagliai presenti, sia sul lato destro, sia sul lato sinistro del veicolo, senza alcun intervento/inibizione da parte del personale viaggiante (conducente del vettore) e/o di AUTOBO; conseguentemente, i passeggeri transitano in aree di manovra riservate ai veicoli, con possibili relative interferenze;

inoltre, con riferimento agli obblighi previsti nel PIA e gravanti in capo ad AUTOBO è stato riscontrato che:

- sia all'interno dell'atrio, sia nel piazzale di manovra, risulta la carenza della segnaletica verticale di orientamento delle PMR, finalizzata all'indirizzamento verso il punto di raccolta dedicato;
- risulta l'assenza, nelle bacheche informative presenti nell'atrio e nel piazzale dell'autostazione, di planimetrie di riferimento con i percorsi orientativi, relativamente, in particolare, a quelli dedicati alle PMR. Tale difformità costituisce, peraltro, violazione anche di quanto specificatamente disposto dalla Misura 7, punto 1, lettera b), romanino iii), della citata delibera n. 56/2018, con riferimento all'obbligo in capo al gestore di rendere disponibili *"mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione, riportanti i percorsi pedonali, con particolare riferimento a quelli attrezzati per le PMR"*. Al riguardo, successivamente all'accertamento ispettivo di cui al punto 2), AUTOBO *"ha già provveduto a fare redigere ed installare le planimetrie informative per l'utenza. Le stesse sono state esposte nei punti principali dell'autostazione. A fianco di ogni planimetria è stato indicato il Punto di raccolta PMR"* (cfr. prot. ART n. 61683/2025);

iii) con riferimento alle condizioni di accessibilità commerciale dell'autostazione, in occasione dell'accertamento ispettivo, si è riscontrato che alcune biglietterie vendono i titoli di viaggio applicando commissioni separate rispetto al costo del biglietto (cfr. verbale di accertamento ispettivo del 26 giugno 2025, acquisito al prot. ART n. 58242/2025 del 30 giugno 2025); tali commissioni non sono esposte nei relativi punti vendita, come documentato dai rilievi fotografici presenti agli atti, e risultano differenti tra le diverse biglietterie; in particolare, in un caso la maggiorazione (pari a € 2 per titolo di viaggio)

risulterebbe applicata discrezionalmente dal gestore della biglietteria, a seconda del vettore e/o del numero di passeggeri afferenti alla medesima prenotazione. Tale condotta integra la violazione dei punti 5 e 6 della Misura 6 della citata delibera n. 56/2018, configurando una potenziale discriminazione a danno di specifici vettori e/o utenti, derivante dal profilo discrezionale di applicazione delle commissioni da parte dei gestori delle biglietterie. Al riguardo non può sottacersi che gravano in capo al gestore gli obblighi di vigilanza previsti dalla misura 2.3 delibera 56/2018 in ordine alla verifica e garanzia dell'effettività delle condizioni di accesso all'autostazione definite nel PIA. Successivamente all'accertamento ispettivo, AUTOBO ha comunicato che, a seguito di inoltro, ai gestori delle biglietterie, di apposita nota con la quale chiedeva ai medesimi di *“esporre al pubblico, oltre agli orari di apertura già presenti, tariffe di eventuali commissioni sui biglietti emessi nonché tariffe e regolamento del deposito bagagli, se presente”, “tutte le biglietterie aperte hanno già pubblicato quanto loro richiesto”* (cfr. prot. ART n. 61683/2025);

iv) in materia di informazione al pubblico e alle relative modalità di erogazione, in occasione dei sopralluoghi effettuati nell'ambito dell'accertamento ispettivo, sono state riscontrate inadempienze da parte di AUTOBO che configurano la violazione del punto 1 della Misura 7 della citata delibera n. 56/2018, con riferimento all'obbligo in capo al gestore di rendere disponibili all'interno dell'autostazione le seguenti informazioni: *“orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati (...)”* (lett. b/i), *“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 (...)”* (lett. b/iii), nonché *“segnaletica orizzontale e verticale di orientamento dei passeggeri, con indicazione delle aree interne all'autostazione, e relativi servizi offerti (...)”* (lett. b/iv), atteso che:

- nonostante AUTOBO abbia attivato una procedura che consente agli operatori del trasporto di inserire direttamente informazioni sulle proprie corse attraverso un accesso diretto via web ai pannelli informativi dell'Autostazione, previa richiesta alla Società della necessaria abilitazione, l'obbligo, gravante sui detti operatori, di *“comunicare tramite accesso diretto via web o all'addetto all'Ufficio Movimento le corse in ritardo o cancellate, al fine di poter garantire la corretta informazione al pubblico e la migliore operatività di Autostazione”, previsto dal PIA al § 7 “INFORMAZIONI AL PUBBLICO / INTERMODALITÀ”, non risulta essere assolto da alcun vettore. La sistematica inosservanza della procedura con accesso diretto via web da parte degli operatori fa emergere che AUTOBO non si sia attivata per vigilare e assicurare il rispetto della stessa - pur essendovi tenuta ex art. 4.4 PIA - e pertanto tale inerzia del gestore dell'autostazione a questo riguardo ha di fatto consentito che gli orari*

esposti nei pannelli informativi elettronici presenti all'interno dell'autostazione (monitor) fossero soltanto quelli statici/programmati;

- con riferimento ai pannelli informativi elettronici presenti/previsti in autostazione, si è constatato che il *monitor* ubicato all'interno della sala di attesa riservata ai passeggeri non risulta funzionante;
- si è riscontrata una carenza di segnaletica verticale per l'orientamento degli utenti, con particolare riferimento ai percorsi di accesso a: sala d'attesa, servizi igienici, partenze bus di linea e uscite pedonali lato ingresso veicoli e lato ingresso atrio;
- come già anticipato al punto 4, ii), è emerso, altresì, che nelle bacheche informative presenti nell'atrio e nel piazzale dell'autostazione non risulta esposta alcuna mappa informativa dei percorsi da utilizzare;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Autostazione di Bologna 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, per gli specifici aspetti rilevati come sopra descritti;

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 Autostazione di Bologna 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 per gli specifici aspetti puntualmente descritti in premessa;
2. per la violazione delle misure di regolazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Autostazione di Bologna 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, ad Autostazione di Bologna S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 settembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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