

Delibera n. 152/2025

Misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. 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 anche: legge istitutiva), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *"provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi"*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *"ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino"*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *"ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti"*;

VISTO il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito "Regolamento autobus") e in particolare l'articolo 5, (Definizioni), lettera m), ai sensi del quale, ai fini del citato regolamento (UE) n. 181/2011 per "stazione" si intende: *"[...] una stazione presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria"*;

- VISTO** l'articolo 25 (Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori) del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, che prevede che “[i]/ *gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet*”;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l'atto recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*” e, in particolare:
- la misura 1 (“*Oggetto e ambito di applicazione*”), punto 4, ai sensi del quale “*il provvedimento si applica altresì con riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione o da gestori di piattaforma digitale, relativamente ai servizi [...] con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3*”;
 - la misura 2 (“*Definizioni*”), punto 1, lettera b) che dispone che: “*[a]i fini del presente provvedimento si applicano le definizioni [...] di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 [...], nonché le seguenti definizioni: b) gestore di stazione: [...] b.2) il soggetto, pubblico o privato, responsabile della gestione di una stazione come definita dall'articolo 3, lettera m) del Regolamento autobus*”;
 - la misura 4 (“*Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale*”), che dispone che:

“*1. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque:*

 - a) *la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;*
 - b) *più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:*
 - b.1) *presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.4, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata*

alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;

b.2) per i gestori di stazione, presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale.

2. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti di gestori di stazione, della stazione ferroviaria o autobus nella quale l'evento si è verificato;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

3. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;

b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;

c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:

c.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;

c.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;

d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2.

4. Le informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno:

a) in ogni caso, nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami";

b) dai gestori di stazione, nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi;

c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "Reclami" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale";

- la misura 6 ("Indennizzi"), punto 2, ai sensi della quale: "[p]er i reclami presentati al gestore di stazione o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 4.3, lettera b), a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore di

stazione nella propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo”;

- la misura 8 (“Disposizioni finali”), punto 2, ai sensi della quale “I gestori di stazione sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie carte dei servizi”;

- 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.”;*
- 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 Autostazione di Bologna S.r.l. (di seguito anche “AUTOBO”);
- VISTI** i rilievi effettuati sul sito *web* di AUTOBO in occasione del suddetto accertamento ispettivo, acquisiti al prot. ART. n. 57475/2025, del 25 giugno 2025, finalizzati alla verifica del corretto adempimento alle misure di cui all’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021;
- VISTA** la documentazione, acquisita in copia, allegata al citato verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025, indicata nell’“Allegato A” (*“Lista dei documenti acquisiti in copia”*);
- VISTI** i rilievi fotografici effettuati nel corso dell’accertamento ispettivo svolto nei confronti di AUTOBO, indicati nel citato verbale del 25 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 “[i]n attesa delle necessarie approvazioni, si è provveduto ad inserire in homepage, del sito www.autostazionebo.it , “Reclamo” - nonché la relativa possibilità, in caso di mancata risposta nei termini indicati, di ricevere indennizzo e di inoltrare la segnalazione all’Autorità di Regolazione dei Trasporti. E’ stato inserito anche il vecchio modulo in inglese che era già presente allegato alla Pia”;
- 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, dando prova, 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, tra i quali, in particolare, quelli denominati rispettivamente "procedura reclami" e "carta servizi". AUTOBO ha, altresì, dato prova di aver *"aggiornato il sito www.autostazionebo.it nella sezione home reclami <https://www.autostazionebo.it/it/page/inviare-un-reclamo> nella sezione della PIA <https://www.autostazionebo.it/it/page/inviare-un-reclamo> e nella sezione collegata della carta dei servizi <https://www.autostazionebo.it/it/page/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-2>";*

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

TENUTO CONTO

di quanto rappresentato nella suddetta relazione, ovvero che:

- 1) l'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021 definisce, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), della legge istitutiva, il *"[...] contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami"*;
- 2) con riferimento al servizio di trasporto con autobus, ai sensi della misura 1.4, dell'Allegato "A", alla citata delibera n. 28/2021, le misure di cui al suddetto allegato si applicano *"altresì con riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione"* ove, ai sensi della misura 2.1, lettera b.2) è gestore di stazione *"il soggetto, pubblico o privato, responsabile della gestione di una stazione come definita dall'articolo 3, lettera m) del Regolamento autobus"* ovvero il soggetto pubblico o privato che gestisce *"[...] una stazione presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria"*;
- 3) nella sua qualità di gestore dell'autostazione sita in Bologna, piazza XX settembre n. 6, AUTOBO rientra nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, e, pertanto, essa ha l'obbligo di garantire un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, con particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, fornendo agli utenti le informazioni di cui alla misura 4.3, con le modalità indicate dalla successiva misura 4.4, ossia *"nel sito web, in*

una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" (lettera a) e "nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi" (lettera b);

- 4) al fine di verificare il corretto adempimento alle misure di regolazione di cui al citato Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, 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;
- 5) nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 4 sono stati constatati inadempimenti da parte di AUTOBO alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla citata delibera n. 28/2021;
- 6) invero, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 4 (*cf.* processo verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025 nonché i rilievi effettuati sul sito *web* di AUTOBO, ivi richiamati, acquisiti al prot. ART n. 57475/2025, di pari data, e i rilievi fotografici ivi indicati e successivamente acquisiti al prot. ART n. 58381/2025, del 30 giugno 2025) risulta quanto segue:
 - i) sulla *home page* del sito *web* di AUTOBO non risultava presente un *link* denominato "Reclami", mediante il quale fosse possibile accedere ad una sezione a ciò dedicata (*cf.* prot. ART n. 57475/2025), in violazione della misura 4.4, lettera a) ed inoltre la suddetta *home page* difettava di ogni riferimento alle informazioni previste dalla misura 4.3;
 - ii) AUTOBO non forniva nella stazione le informazioni previste dalla misura 4.3, in violazione della misura 4.4, lettera b);
 - iii) AUTOBO non aveva adottato una apposita Carta dei servizi, la cui redazione è prevista per i gestori di servizi pubblici locali di rilevanza economica ai sensi dell'art. 25 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, e, pertanto, non aveva ottemperato a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b), nei termini assegnati dalla misura 8.2;
- 7) l'inottemperanza alla misura 4 della citata delibera n. 28/2021 trova conferma, oltre che nei rilievi, sul sito *web* e fotografici, effettuati in occasione del suddetto accertamento ispettivo (*cf.* prot. ART nn. 57475/2025 e 58381/2025), anche nelle dichiarazioni rese in sede ispettiva dal referente AUTOBO, che, premettendo che "AUTOBO al momento non ha ancora adempiuto in modo completo alle misure di regolazione di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021", ha dichiarato che:
 - i) "in stazione non sono fornite le informazioni di cui alla misura 4;

- ii) nella home page del sito web di AUTOBO, è presente un link denominato "Come fare per ..." che rimanda a un successivo link denominato "Inviare un reclamo", che a sua volta rimanda a un successivo link ove è possibile visualizzare la procedura per l'inoltro di un reclamo e il relativo modulo; tuttavia, non sono presenti tutte le informazioni richieste dalla Misura 4;*
- iii) AUTOBO ha adottato, quale Carta dei servizi, una sezione del Pia nella quale, comunque, non sono ancora presenti tutte le informazioni richieste dalla Misura 4" (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025, acquisito al prot. ART n. n. 58234/2025);*

RILEVATO

che solo successivamente al suddetto accertamento ispettivo, AUTOBO ha dato prova di aver:

- implementato il proprio sito *web* con l'aggiunta di una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito link denominato "Reclami", in cui fornisce le informazioni di cui alla misura 4.3, ottemperando a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera a);
- adottato la Carta dei servizi, nella quale fornisce, nelle sezioni denominate rispettivamente "Reclami" e "Diritti dei passeggeri", all'interno del paragrafo 2 denominato "Diritti dei passeggeri", le informazioni di cui alla misura 4.3, ottemperando, seppur parzialmente, a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b);

mentre non vi è evidenza circa l'avvenuta ottemperanza, a tutt'oggi, alla misura che prescrive di fornire in stazione le informazioni di cui alla misura 4.3;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di AUTOBO 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 alla misura 4 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;

DATO ATTO

che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata, nella parte in cui AUTOBO non fornisce in stazione le informazioni di cui alla misura 4.3, 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 alla misura 4 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, in quanto non ha fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclami*" né le ha riportate nella carta dei servizi nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2, e non ha ottemperato alla misura che prescrive di fornire in stazione le informazioni di cui alla misura 4.3, per la quale, a tutt'oggi, non vi è evidenza circa l'avvenuta ottemperanza;
2. per la violazione 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, nella parte in cui AUTOBO non fornisce in stazione le informazioni di cui alla misura 4.3, 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)