

Delibera n. 156/2025

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 10/2025, 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 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione

L'Autorità, nella sua riunione del 25 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"*;
- il comma 3, lettera m), ai sensi del quale l'Autorità *"nel caso di inottemperanza agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata"*;

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 3, (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

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);*
- 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"; dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;*
- 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";*

VISTA

la delibera n. 10/2025, del 24 gennaio 2025, notificata in pari data con nota prot. ART n. 9165/2025, con la quale, a seguito dei rilievi effettuati sul sito web della società Tiburtina Bus S.r.l. (di seguito anche "TIBUS" o "Società"), in data 3 dicembre 2024, acquisiti agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 124761/2024 di pari data, 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 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;

VISTA la nota del 4 aprile 2025, acquisita agli atti con prot. ART n. 34662/2025, 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 chiedendo altresì di essere audita dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTA la nota prot. ART n. 35611/2025, dell'8 aprile 2025, con cui la Società è stata convocata in audizione;

VISTO il verbale dell'audizione, tenutasi in data 8 maggio 2025, acquisito agli atti con prot. ART n. 44028/2025, di pari data, nel corso della quale TIBUS, con riferimento alla proposta di impegni acquisita con prot. ART n. 34662/2025, ha chiarito, tra l'altro, 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. 34662/2025";*
- *"[...] le violazioni contestate dall'Autorità con la delibera n. 10/2025 sono cessate in quanto TIBUS ha provveduto ad implementare la sezione "Reclami" del sito web della Società con le informazioni richieste dalle misure di cui alla delibera n. 28/2021 e aggiornato la Carta dei servizi in linea con quanto richiesto dalle suddette misure di regolazione. Nell'ambito della suddetta proposta di impegni, il quid pluris è rinvenibile ai paragrafi 3.3 e 3.4 del relativo formulario trasmesso da TIBUS";*

VISTA la nota prot. ART n. 47485/2025, del 16 maggio 2025, con la quale TIBUS ha dato riscontro alla richiesta informazioni formulata nel corso dell'audizione dell'8 maggio 2025 producendo documentazione fotografica finalizzata a comprovare l'adempimento all'obbligo di cui alla misura 4.4, lettera b), dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;

CONSIDERATO che, con la proposta di impegni acquisita agli atti con prot. ART n. 34662/2025, del 7 aprile 2025, la Società, in sintesi, oltre ad aver rappresentato di aver posto fine alla violazione contestata con la citata delibera n. 28/2021, fornendo agli utenti le informazioni di cui alla misura 4.3, con le modalità indicate dalla successiva misura 4.4, ovvero *"nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" ed anche "in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi"*, ha rappresentato, tra l'altro, che:

- *"[...] nell'ottica di adempiere agli obblighi contestati e al contempo fornire un **quid pluris** [enfasi presente nell'originale] rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, nonché per rimediare alla carenza temporanea del servizio informativo, rilevata nelle ispezioni del 29-30.10.2024, Tibus s'impegna ad offrire agli utenti la possibilità di proporre il reclamo di prima istanza (mediante una riapertura dei relativi termini), e pertanto la proponente prenderà in esame anche i reclami riguardanti i*

disservizi lamentati a partire dalla data della prima ispezione di codesta ART e dunque dal 29.10.24 sino alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi aggiornata (4 aprile 2025). Sarà data opportuna evidenza della possibilità per gli utenti di avanzare i reclami mediante la riapertura dei relativi termini sia mediante il sito web, sia mediante avvisi affissi in bacheca posta in prossimità della biglietteria centrale dell'autostazione”;

- “[...] nell’ottica di fornire un **quid pluris** [enfasi presente nell’originale] rispetto al semplice adempimento alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, Tiburtina Bus si impegna a procedere ad una ulteriore implementazione del sito internet che verrà appositamente implementato, al fine di garantire la pubblicazione dell’intera sezione “Reclami”, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in francese e spagnolo, al fine di estendere l’accessibilità e conoscibilità dell’intera procedura dei reclami (oltre al solo modulo) ad una più larga fetta di utenza straniera. Contestualmente si estenderanno i contenuti di altre sezioni del sito internet in lingua inglese”;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito web della Società, in data 21 maggio 2025, acquisiti agli atti dell’Autorità con prot. ART n. 48894/2025 di pari data, dai quali emerge che TIBUS ha posto fine alla violazione contestata con la delibera n. 10/2025, del 24 gennaio 2025;

TENUTO CONTO

che, con riferimento ad eventuali esigenze di riservatezza e segretezza, nel corso della citata audizione dell’8 maggio 2025 la Società ha rappresentato che “[...] non sussistono esigenze di riservatezza e segretezza relativamente alle informazioni riportate nella proposta di impegni acquisita dall’Autorità con nota prot. ART n. 34662/2025, del 7 aprile 2025 (cfr. verbale audizione acquisito con prot. ART n. 44028/2025).

VISTA

la delibera n. 94/2025, dell’11 giugno 2025, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 54367/2025, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa “appaia potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 4 e 8.2 dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021 [...] 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: i) “[...]la possibilità di proporre il reclamo di prima istanza (mediante una riapertura dei relativi termini), e pertanto [...] [prendendo] in esame anche i reclami riguardanti i disservizi lamentati a partire dalla data della prima ispezione [...] [dell’Autorità] e dunque dal 29.10.24 sino alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi aggiornata (4 aprile 2025)”;

[...] ii) “[...] la pubblicazione dell’intera sezione “Reclami”, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in francese e spagnolo, al fine di estendere l’accessibilità e conoscibilità dell’intera procedura dei reclami (oltre al solo modulo) ad una più larga fetta di utenza straniera” ed inoltre “[...] [l’estensione dei] contenuti di altre sezioni del sito internet in lingua inglese”; con la citata delibera n. 94/2025 è stata disposta la pubblicazione della suddetta proposta di impegni sul sito web istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi

dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatori;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 56036/2025, del 18 giugno 2025, ed i relativi allegati, con la quale, con riferimento alla possibilità per l'utente di proporre reclamo per eventuali disservizi occorsi tra il 29 ottobre 2024 e 4 aprile 2025, TIBUS ha comunicato di aver *“predisposto la relativa campagna informativa mediante divulgazione sul sito Internet (nelle lingue italiana, inglese, francese e spagnola) ed avvisi infissi in autostazione. Pertanto, ogni utente interessato – a partire dal 26 giugno p.v. e sino al 26 luglio p.v. – potrà proporre il reclamo retroattivo per disservizi verificatisi dal 29.10.24 al 4.4.25, accedendo al portale Tibus: <https://www.tibusroma.it/> nella sezione “Reclami retroattivi” e trovando le istruzioni per proporre il reclamo nelle quattro lingue, cliccando sulle relative bandiere nazionali. Si trasmettono • screen shot del portale Tibus con evidenza della opzione avviso importante reclami retroattivi [sottolineatura presente nell'originale] • documentazione fotografica”*;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito web di TIBUS ed acquisiti con prot. ART n. 67359/2025, del 5 agosto 2025, da cui risulta *“la pubblicazione dell'intera sezione “Reclami”, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in francese e spagnolo [...]”* ed inoltre *“[...] [l'estensione dei] contenuti di altre sezioni del sito internet in lingua inglese”*;

PRESO ATTO

che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 94/2025, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;

VISTA

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

RITENUTO

di confermare l'effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, presentati dalla Società con la nota acquisita con prot. ART n. 34662/2025, del 7 aprile 2025, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì previsto la possibilità per gli utenti di proporre reclamo di prima istanza anche per eventuali disservizi occorsi dal 29 ottobre 2024 alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi aggiornata, ovvero il 4 aprile 2025 nonché la pubblicazione dell'intera sezione “Reclami”, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in francese e spagnolo e di estendere i contenuti di altre sezioni del sito internet in lingua inglese;

RITENUTO

conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per TIBUS, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota acquisita con prot. ART n. 34662/2025, del 7 aprile 2025;

DATO ATTO

che, in esito all'approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni, relative all'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato “A” alla delibera n. 28/2021, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 10/2025;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, in relazione all'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, contestata con la delibera n. 10/2025, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Tiburtina Bus S.r.l. con la nota acquisita al prot. ART n. 34662/2025, del 7 aprile 2025, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 34662/2025, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 10/2025, del 24 gennaio 2025, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 4 e 8.2, dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;
4. Tiburtina Bus S.r.l. trasmette all'Autorità, entro il 31 ottobre 2025, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione, anche con particolare riferimento all'esito della campagna informativa prevista al punto "3. 3) Impegno n. 3" della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 34662/2025;
5. qualora Tiburtina Bus S.r.l. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Tiburtina Bus S.r.l., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 25 settembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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