

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. 10/2025 notificata via pec in data 24.1.2025

1. Soggetto proponente

Tiburtina Bus srl

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 10 del 24 gennaio 2024, avente ad oggetto ***“Misure 4 e 8.2. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Tiburtina bus srl”***

Contestazioni:

E' contestata la violazione delle misure 4.4 lettera *a)* dell'allegato A, alla delibera n. 28/2021 in quanto:

-non vengono fornite sul sito web in una sezione dedicata ed accessibile dalla home page tramite apposito link denominato reclami, le informazioni di cui alla misura 4.3.

E' contestata la violazione delle misure 4.4 lettera *b)* dell'allegato A, alla delibera n. 28/2021 in quanto:

- non fornisce nella Carta dei Servizi le informazioni di cui alla misura 4.3 lettere *a) b) c1) d)*.

3. Descrizione degli impegni proposti

Al fine di rimuovere le contestazioni formulate, si illustra quanto segue.

3.1) Impegno n. 1

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

Implementazione home page del sito web con l'apposita sezione RECLAMI e link dedicato

Tibus ha posto mano alla implementazione delle informazioni contenute nella home page e nella sezione "Reclami" del sito internet, che risulta completa delle indicazioni necessarie alla puntuale comprensione della procedura dei reclami per disservizi di prima e seconda istanza e delle modalità di risoluzione non giurisdizionale delle controversie (ADR) con l'utenza.

In particolare, è stata resa disponibile attraverso collegamento nella home page del sito internet, sotto la voce "Reclami", la relativa sezione, contenente la descrizione delle modalità di presentazione del reclamo di prima istanza, dei termini per la proposizione, dei tempi di risposta dell'azienda.

Nella sezione "Reclami" è disponibile il modello dei reclami, pur con la precisazione che la redazione dello stesso non è obbligatoria al fine dell'accogliibilità e che il reclamo può essere redatto anche su altro supporto, purché corredato della allegazione richiesta.

Le modalità di inoltro del reclamo contemplano sia l'invio a mezzo posta elettronica ordinaria o a mezzo posta elettronica certificata, sia l'invio a mezzo posta raccomandata.

L'intera sezione reclami è poi disponibile anche in lingua inglese con pedissequo modello di reclamo.

b) Costi previsti;

Per l'adeguamento del sito internet, Tiburtina Bus ha operato attraverso personale interno e con l'ausilio di un collaboratore esterno. L'onere è quantificabile in 5 giornate/uomo per la risorsa interna e di circa € 2.500 per la collaborazione esterna.

c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni;

L'adeguamento del sito internet con l'implementazione della sezione "Reclami" accessibile attraverso link in home page, è già avvenuto a partire dal 20 gennaio 2025. I contenuti della sezione sono stati successivamente aggiornati e predisposta versione in inglese in giorno 4 aprile 2025.

3.2) Impegno n. 2

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

Integrazione della Carta Servizi con tutte le informazioni previste al punto 4.3

La Carta dei Servizi, per come adeguata ed aggiornata, offre un ampio quadro informativo all'utenza. In particolare il punto 2: diritti del passeggero è articolato in tre parti:

a. La normativa generale

Vi è il riferimento al Regolamento (UE) n. 181/2011, consultabile e scaricabile dal portale Tibus all'indirizzo: <https://www.tibusroma.it/carta-dei-diritti-del-passeggero/>

b. La disciplina dei reclami – il reclamo di prima istanza

Con specifico riferimento ai reclami di propria competenza, è precisato che TIBUS adotta le misure di cui al l'allegato "A" della delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus.

Si passa quindi alla indicazione delle modalità di reclamo ed è indicato il modulo da utilizzare (allegato 6 al PIA regolamento "Modulo reclamo") del PIA-RA.

E' precisato, altresì, che i reclami possono essere presentati sia in lingua italiana che in lingua inglese e che sul sito è disponibile la sezione reclami in inglese, con il relativo modulo, nonché i moduli redatti in francese e spagnolo, in attesa di inserire le versioni in tali lingue dell'intera sezione "Reclami".

Si prevede che i reclami saranno presi in considerazione ove completi:

- dei riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito), con allegato il documento di identità; in caso di presentazione del reclamo da parte di rappresentante, delega e documento di identità del delegato, oltre al documento d'identità dell'interessato;
- della puntuale indicazione dei riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato;
- della descrizione dell'incoerenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta Servizi adottati dall'Autostazione.

Si chiarisce, inoltre, che saranno accettati anche reclami compilati senza utilizzare il modulo predisposto, purché redatti in modo chiaro e leggibile e sempre a condizione che contengano i dati e le indicazioni sopra riportate.

Sono specificati i criteri per l'indennizzo automatico in caso di risposta tardiva o mancata risposta.

Reclamo di seconda istanza: E' puntualmente illustrata la possibilità di reclamo di seconda istanza, in caso di mancata risposta al reclamo (accoglimento, rigetto, comunicazione di aperta istruttoria) da parte del gestore nel termine di 30 giorni; il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo c. *"Tutela dei diritti del passeggero."*

Si precisa che In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 10% (dieci per cento) del prezzo del titolo di viaggio sino ad un massimo di € 8 (otto/00 euro). Si elencano i casi in cui l'indennizzo non è dovuto: (importo dello stesso è inferiore a 4 euro; reclamo carente dei requisiti minimi; avvenuta corresponsione di un indennizzo all'utente relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.)

c) Tutela diritti dei passeggeri – ART titolare del reclamo di seconda istanza – ADR e Camere di Conciliazione

Si indica ART come organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento 181/2011 e la possibilità di scaricare il modulo per i reclami all'Autorità al link:

<https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf>

Si precisa che il reclamo di seconda istanza può essere inoltrato ad ART direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative, solo dopo aver presentato il reclamo a Tiburtina bus, utilizzando le modalità indicate al punto b).

E' indicato il termine massimo per la presentazione dei reclami di seconda istanza all'ART, stabilito in 90 giorni dalla proposizione del reclamo a Tiburtina bus.

Sono accuratamente indicate la modalità di risoluzione extragiudiziaria delle controversie di natura risarcitoria, mediante il ricorso a procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) ovvero procedure di risoluzione extragiudiziale.

Vi è puntuale richiamo alla delibera 21/2023 ART che regola le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra le imprese che gestiscono infrastrutture e servizi ed i consumatori ai sensi dell'art. 10 L. 118/2022 e della possibilità di attivare una procedura di conciliazione attraverso la **Piattaforma ConciliaWeb**, con link al sito dell'Autorità per accesso alla piattaforma e informazioni utili.

Vi è infine in Carta dei Servizi, l'espressa indicazione che l'utente può altresì rivolgersi per la soluzione non giurisdizionale delle controversie:

a) alle Camere di Conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;

b) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del Consumo.

b) Costi previsti

Per l'adeguamento della Carta dei servizi Tiburtina Bus ha incaricato il proprio consulente legale nell'ambito del più generale rapporto di consulenza in essere. L'attività è quantificabile in 5 giornate/uomo. Per la sua pubblicazione aggiornata sul sito internet, Tiburtina Bus ha operato mediante risorse interne e l'onere è quantificabile in una giornata/uomo.

c) Tempi e modalità di attuazione

L'adeguamento dei contenuti della Carta dei servizi è già avvenuto e a partire dal 4 aprile 2025 è online la versione aggiornata della Carta.

3. 3) Impegno n. 3

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

Sempre nell'ottica di adempiere agli obblighi contestati e al contempo fornire un ***quid pluris*** 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.

b) Costi previsti

L'impegno economico assunto non è pre-determinabile, non potendosi prevedere il numero dei reclami retroattivi che perverranno e che verranno accolti. L'onere della campagna informativa è stimato in € 500.

c) Tempi e modalità di attuazione

La partenza della campagna informativa attraverso pubblicazione sul sito internet e degli avvisi affissi nell'area dell'autostazione avverrà entro 7 giorni dal provvedimento di ammissibilità degli impegni.

Decorsi 7 giorni dall'avvio della campagna informativa decorrerà l'apertura del nuovo termine di 30 giorni per la presentazione dei reclami.

3.4) Impegno n. 4

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

Sempre nell'ottica di fornire un **quid pluris** 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.

b) Costi previsti

Per la realizzazione dei contenuti della sezione "Reclami" in lingua francese e spagnola, Tiburtina Bus sosterrà costi di traduzione stimati per circa 5.000 euro. Per l'estensione dei contenuti in lingua inglese Tiburtina Bus sosterrà costi di traduzione stimati per circa 3.200 euro. Per l'adeguamento conseguente dei contenuti del sito internet, Tiburtina Bus sosterrà costi stimati 800 € (da ritenersi tuttavia ricompresi nella voce già quantificata all'impegno 3.1).

c) Tempi e modalità di attuazione

L'ulteriore aggiornamento della intera sezione "Reclami" del sito internet, nonché del relativo modulo reclami anche nelle lingue francese e spagnolo è già disponibile a far data dal 4 aprile 2025.

L'estensione dei contenuti delle altre sezioni in lingua inglese, sarà disponibile entro il 30.06.2025.

Tiburtina Bus srl

Il l.r.p.t.

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. 10/2025 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

**POSTA CERTIFICATA: Trasmissione di proposta di impegni relativi al
procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 10/2025 notificata via pec
in data 24.1.2025**

Mittente: TIBUSSRL <tibussrl@legalmail.it>
Destinatari: pec@pec.autorita-trasporti.it
Inviato il: 04/04/2025 19.25.18
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. 10.pdf ()

Nota di trasmissione proposte impegni per delib. 10.pdf ()