Parere n. 37/2025

Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di pratiche commerciali scorrette, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 13 novembre 2025

premesso che:

- l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito: AGCM) ha trasmesso all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), con nota del 7/10/2025 (prot. ART 82040/2025), una richiesta di parere ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del Consumo), a seguito dell'avvio di un procedimento nei confronti di ATAC S.p.A. (di seguito: Impresa affidataria (IA)), ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché dell'articolo 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024 (Riferimento PS12925);
- il procedimento è stato avviato sulla base delle informazioni acquisite dall'AGCM;
- in particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento inviata in data 18 febbraio 2025, l'AGCM ipotizza la violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo *"in quanto il Professionista avrebbe ripetutamente disatteso gli ordinari principi di buona fede e diligenza professionale costringendo gli utenti a patire i disagi derivanti dalle inefficienze del servizio reso, senza adottare, nel periodo di riferimento, adeguate misure correttive del proprio servizio o di ristoro a favore degli utenti"*;
- più specificamente, le condotte dell'IA su cui si è incentrata l'istruttoria dell'AGCM, descritte nella comunicazione di avvio sono relative al sistematico mancato raggiungimento di diversi obiettivi riguardanti la qualità e la quantità dei servizi erogati – regolarità del servizio di trasporto di superficie e del trasporto di metropolitana, i presidi di sicurezza delle stazioni metropolitane (linea A e B-B1), il funzionamento di ascensori, montascale e scale/tappeti mobili, illuminazione delle stazioni della metropolitana – come determinati dal Contratto di servizio con il Comune di Roma e al fatto che "*ATAC non sembra avere adottato, nel periodo di riferimento, interventi tesi ad incrementare le proprie performance in modo sufficiente a garantire il raggiungimento degli standard, né sembra avere introdotto e proposto agli utenti misure di adeguamento e/o rimborso parziale delle tariffe applicate, specie nei confronti di coloro che si affidano al servizio di TPL su base continuativa, attraverso l'acquisto di abbonamenti (annuali, mensili o settimanali)*";
- nel corso del procedimento - con comunicazione pervenuta all'AGCM l'11 agosto 2025 (prot. n. 67098), il professionista ha presentato impegni che AGCM ha ritenuto "*prima facie ammissibili e non manifestamente inidonei in relazione ai profili contestati nell'avvio dell'istruttoria*" che consistono nelle seguenti azioni:

“

1) *dal 01.01.2026: introduzione di una innovativa procedura di rimborso tramite la nuova app proprietaria di Atac (“APP ATAC”) a vantaggio di tutti i Clienti titolari di un abbonamento annuale Metrebus;*
2) *dal 01.01.2026: applicazione di uno sconto sull’acquisto di titoli di viaggio riconosciuto tramite l’APP ATAC a vantaggio dei Clienti in possesso dei requisiti indicati al successivo punto 2.2 (i) e (ii), titolari di un abbonamento annuale Metrebus valido nell’anno 2024;*
3) *dal 01.01.2026: assunzione di personale in qualità di operatore di stazione al fine di migliorare il presidio delle stazioni metro e la fruibilità degli impianti di traslazione;*
4) *dalla data di accettazione degli impegni: adozione di strumenti di compliance in materia di tutela del consumatore;*
5) *dalla data di accettazione degli impegni: potenziamento dei canali di comunicazione verso i clienti”.*

ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici

Con il rilascio del richiesto parere, l’Autorità intende:

a) individuare e illustrare la specifica regolazione di settore, applicabile alla fattispecie in questione, al fine di verificare se le condotte esaminate si pongano altresì in contrasto con la regolazione;

b) svolgere alcune considerazioni circa le pratiche commerciali poste in essere da ATAC (di seguito: professionista), nonché sugli impegni presentati, fornendo elementi di contesto volti all’individuazione delle disposizioni afferenti all’ambito di competenza dell’Autorità che possano fungere da parametri di riferimento ai fini della valutazione delle condotte contestate e degli indicati impegni, nonché degli standard di diligenza richiesta ad un professionista del settore in esame.

Il caso in esame riguarda il settore del Trasporto Pubblico Locale (di seguito: “TPL”), soggetto a Obblighi di Servizio Pubblico (di seguito: “OSP”). Il settore del TPL è disciplinato in ambito europeo dal Regolamento (CE) 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 e in ambito nazionale dal decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 recante “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”, dal decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50 recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo” e dal decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”.

Inoltre, con specifico riguardo all’aspetto della tutela dei passeggeri nel quadro unionale, il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 sancisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus il cui punto d’imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, in parte applicabili ai servizi TPL.

Nel settore del TPL, l’Autorità di regolazione dei trasporti, ai sensi dell’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i. (di seguito: “norma istitutiva”), svolge funzioni di regolazione, tra l’altro, in relazione a:

- definizione degli "*schemi dei contratti di servizio per i servizi esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica ai sensi del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, nonché per quelli affidati direttamente*" (comma 2, lettera f);
- definizione di "*condizioni minime di qualità dei servizi*" (comma 2, lettera d);
- definizione degli "*specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto*" e trattazione delle relative controversie (comma 2, lettera e) secondo procedure per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità (comma 3, lettera h);
- valutazione dei *"reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze*" (comma 3, lettera g);

Con il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 sono state attribuite all'Autorità competenze specifiche per l'accertamento delle violazioni dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011. Le medesime funzioni di organismo responsabile dell'attuazione della normativa europea in materia dei diritti dei passeggeri sono svolte dall'Autorità anche con riferimento al settore ferroviario e marittimo.

Inoltre, con il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 sono state attribuite alle autorità di regolazione dei servizi pubblici locali a rete, dunque anche all'Autorità, competenze, tra l'altro, per l'individuazione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità dei servizi.

II. Osservazioni dell'Autorità

1. La regolazione in materia di affidamenti di TPL e la relativa applicazione

Le competenze attribuite dai provvedimenti legislativi sopracitati, in materia di affidamenti dei servizi di TPL sono state esercitate dall'Autorità, per quanto qui di interesse, da ultimo con l'adozione delle misure regolatorie di cui alle delibere ART n. 154/2019 recante "*Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica*" e con la delibera n. 53/2024 del 18/04/2024 recante le "*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico*". Il contratto di servizio (di seguito: CdS) nell'ambito del quale trovano collocazione le contestazioni avanzate da AGCM è stato stipulato in data antecedente[1] alla data di adozione delle citate misure regolatorie che, pertanto, non trovano applicazione per il caso di specie[2]. Tuttavia, gli impegni assunti da ATAC, oltre a prevedere misure di ristoro per i danni patiti dagli utenti nell'ambito della previgente gestione del servizio, riverberano i propri effetti anche sul nuovo CdS con decorrenza da gennaio 2025 al 31 dicembre 2027

[1] Il CdS cui si riferiscono le contestazioni di AGCM è stato stipulato in data 10/09/2015 per il periodo 01/08/2015 - 03/12/2019, successivamente ripetutamente prorogato fino al 31/12/2021.

[2] Il precedente CdS rientrava nell'ambito applicativo della previgente delibera ART n. 49/2015 che, pur prevedendo alcuni importanti strumenti di gestione dell'affidamento (*in primis* il Piano economico finanziario, da allegare al CdS, come effettivamente nel caso in parola), non richiedeva l'invio all'Autorità della Relazione di affidamento al fine del rilascio delle osservazioni dell'Autorità.

nell'ambito del quale dovranno concretizzarsi i miglioramenti dei livelli qualitativi e in relazione al quale trova applicazione la citata delibera ART n. 154/2019[3], mentre, in considerazione dell'ambito temporale di efficacia, non trova ancora applicazione la delibera 53/2024.

Nell'ambito della procedura di affidamento del CdS attualmente vigente l'Amministrazione di Roma Capitale ha predisposto e trasmesso all'Autorità, ai sensi della Misura 2.2 della delibera ART n. 154/2019 la Relazione di affidamento (di seguito: RdA), il documento in cui l'Ente affidante (di seguito: EA) descrive i principali elementi regolatori caratterizzanti la procedura, anche in esito alla consultazione dei portatori d'interesse. All'esito delle valutazioni degli Uffici dell'Autorità sono state formulate Osservazioni trasmesse all'EA in data 08/02/2024 (prot. ART n. 015792/2024). Le Osservazioni formulate, anche in considerazione dei risultati non soddisfacenti della pregressa gestione, miravano, fra l'altro, ad introdurre nel CdS specifiche misure per l'implementazione di un sistema di monitoraggio attraverso "*l'adozione di indicatori-chiave di prestazione (Key Performance Indicators, di seguito: KPI), anche più estesi rispetto a quanto disposto dalla regolazione vigente (Annesso 7 alla delibera n. 154/2019), soggetti a monitoraggio periodico e ad adeguata pubblicazione, anche a fini di trasparenza dei risultati di gestione conseguiti*". Inoltre, con le Osservazioni si evidenziavano i vantaggi che tale sistema di monitoraggio avrebbe potuto garantire, mediante una più rapida capacità d'intervento in caso di scostamento dai risultati attesi o mancata realizzazione delle ipotesi previsionali, per limitare al massimo, tra l'altro, i disagi agli utenti. Si proponeva inoltre di prevedere l'aggiornamento annuale del sistema di ponderazione degli indicatori di qualità anche tenendo conto delle indagini di *Customer Satisfaction* (ICS) condividendo le decisioni in tale ambito con le associazioni dei consumatori. In considerazione dei risultati non soddisfacenti della pregressa gestione, si proponeva di fissare obiettivi più ambiziosi incrementando l'ammontare delle penali. È stato poi evidenziato come la tenuta di un efficace sistema dei controlli in una società *in house* dipenda anche dalla operatività di un efficace sistema incentivante in capo ai dirigenti e, in generale, al personale con funzioni direttive che consenta di applicare sia adeguate penali (decurtazioni a valere sulla parte variabile degli stipendi) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi preposti (qualità, efficienza ed efficacia) e/o di altri obblighi contrattuali di competenza, sia i meccanismi premianti da attivare in caso di superamento di eventuali soglie prestazionali contrattualmente pre-definite. Si specificava, infatti, che, nel caso di società *in house*, la sola decurtazione del corrispettivo a titolo di penalità si risolve in una partita di giro, producendo un effetto di circolarità, dal momento che il soggetto controllante (nel caso di specie, Roma Capitale) riveste il duplice ruolo di EA e di proprietario/finanziatore dell'affidatario. A tal proposito, si proponeva di estendere tale sistema ai diversi obiettivi di performance rendendolo effettivamente operativo con riguardo a tutto il personale con funzioni direttive operante nelle diverse aree gestionali, al fine di conseguire gli effetti incentivanti evidenziati.

L'adozione del suddetto sistema di monitoraggio/verifica dei relativi indicatori assume rilevanza anche in relazione alle prospettive future di affidamento dei servizi in oggetto nell'ottica di uno scenario di più ampio respiro temporale, al fine di consentire all'EA di acquisire tutte le informazioni necessarie a promuovere una futura apertura al mercato dei servizi di TPL interessati[4]. Sulla base di quanto sopra illustrato, il nuovo CdS

[3] Nella versione antecedente alle revisioni avvenute con delibera ART n. 64/2024 del 15 maggio 2024 e con delibera ART n. 177/2024 del 29 novembre 2024.

[4] Nelle osservazioni alla RdA, si precisava che: "*tenuto conto della durata contenuta del nuovo affidamento e dei tempi procedurali necessari ad avviare procedure di gara, pare opportuno che Roma Capitale preveda sin da subito l'avvio e la*

parrebbe potenzialmente poter superare alcune criticità rilevate nella pregressa gestione attraverso una migliore capacità di monitorare le prestazioni e di agire tempestivamente in caso di scostamenti rispetto ai livelli programmati, anche mediante un più incisivo coinvolgimento delle associazioni dei consumatori. Tuttavia, sebbene l'assetto contrattuale consenta sostanziali miglioramenti nella capacità di gestione delle prestazioni occorre che alla stesura delle pattuizioni facciano seguito adeguate e concrete misure attuative. Gli impegni proposti da ATAC (più diffusamente commentati *infra*) nell'ambito del presente procedimento possono astrattamente essere inquadrati tra tali misure.

2. I diritti degli utenti nella disciplina normativa (europea e nazionale) e nella regolazione ART

In relazione al profilo della tutela dell'utente giova precisare che il citato Regolamento (UE) n. 181/2011 sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (di seguito: Regolamento) trova, in riferimento al caso in esame, parziale applicazione. Ciò in quanto, con riguardo ai servizi regolari[5] di superficie che coprono distanze inferiori ai 250 km (afferenti al settore del TPL oggetto del presente parere) si applicano esclusivamente le tutele indicate all'articolo 2, paragrafo 2 del Regolamento[6] le cui violazioni sono soggette alla disciplina sanzionatoria prevista dal citato decreto legislativo n. 169/2014.

Più precisamente, nei servizi che coprono una minore distanza, restano escluse le tutele afferenti alle ipotesi di risarcimento ed assistenza in caso di incidente; nonché quelle riferibili ai diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo di cui al capo IV del Regolamento. Per tale ragione, i disservizi patiti dagli utenti nel periodo di riferimento e riconducibili ad inefficienze del servizio TPL non costituiscono, nel caso di specie, un'autonoma violazione della normativa in parola.

Anche con riferimento alla tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta restano esclusi i diritti concernenti, ad esempio, l'assistenza nelle stazioni e a bordo dei bus. Per contro, tra le tutele applicabili anche alla fattispecie in parola, rientra il diritto al trasporto, declinato, fra l'altro, in termini di divieto per i vettori di rifiutarsi di *"far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta"* (articolo 9, paragrafo 1), salvo che *"la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili"* (articolo 10, paragrafo 1). In proposito, pare utile richiamare anche il decreto legislativo del 27 maggio 2022, n. 82, di "*attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi* (cd. European Accessibility Act)", volto a garantire, anche nel settore del TPL, servizi più inclusivi

---

(crono)programmazione delle attività finalizzate a definire il nuovo scenario di apertura al mercato, anche in funzione dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi preposti da parte di ATAC (grazie al sistema di monitoraggio allo scopo implementato, secondo le indicazioni sopra definite)".

[5] I servizi di trasporto con autobus cosiddetti 'regolari' (ossia i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri con una frequenza e su un itinerario determinati e in cui la salita o la discesa dei passeggeri avvengono presso fermate prestabilite) si contrappongono ai servizi di trasporto con autobus cosiddetti 'occasionali', la cui principale caratteristica è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore. Si cfr. in proposito, l'articolo 2 par. 3 del Regolamento (UE) n. 181/2011.

[6] Con riferimento ai servizi che coprono tratte superiori ai 250 Km, la normativa trova integrale applicazione; mentre qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28 del Regolamento. Peraltro, tali disposizioni non possono essere oggetto disapplicazione di cui all'articolo 3, par. 4 del Regolamento (UE) n. 181/2011 (concernente i servizi regolari).

per persone con disabilità, sia per quanto concerne gli aspetti digitali legati al servizio (es. siti web, app), che i requisiti specifici per i mezzi e le infrastrutture[7]. Sempre in tema di accessibilità e fruibilità del servizio, trovano applicazione le disposizioni correlate all'aspetto della formazione del personale di cui si avvale il vettore. In proposito, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b) del citato Regolamento prevede che *"i vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicurano",* fra l'altro, che *"il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti riceva una formazione".* Tale disposizione – derogabile per un periodo massimo di cinque anni dal 1° marzo 2013 – risulta pertanto applicabile al caso in esame, anche al fine della valutazione degli impegni relativi agli strumenti di compliance in materia di tutela del consumatore.

Infine, risultano applicabili alla fattispecie *de qua* i diritti previsti dal capo V del Regolamento in materia di informazioni e reclami. In particolare, sotto il profilo informativo, è previsto l'obbligo per i vettori di fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio (articolo 24), nonché di garantire che presso le stazioni e sui siti internet i passeggeri dispongano, al più tardi alla partenza, di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento (articolo 25).

Con riguardo al tema dei reclami, gli articoli 26 e 27 del regolamento prevedono l'obbligo, per il vettore, di predisporre un sistema di trattamento dei reclami, da trasmettere *"entro sei mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare".* Con specifico riguardo al trattamento dei reclami, l'Autorità ha poi esercitato le proprie funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lett. e) della norma istitutiva tramite l'adozione della delibera ART n. 28/2021 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".* Tale provvedimento si applica, oltre che ai servizi ferroviari passeggeri, anche ai servizi regolari di trasporto con autobus il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano. Anche in questo caso, le disposizioni in materia di accessibilità delle informazioni e la regolazione in materia di trattamento dei reclami trovano applicazione ed offrono parametri utili alla valutazione circa gli impegni proposti da ATAC (più diffusamente commentati *infra*) sia con riferimento al potenziamento dei canali di comunicazione verso i clienti, sia con riguardo alla procedura di rimborso – la quale, secondo quanto riportato dall'IA *"è stata elaborata in coerenza con le misure minime individuate nell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021"* – e l'applicazione di uno sconto sull'acquisto di titoli di viaggio.

3. Le condotte contestate

Secondo le informazioni acquisite da AGCM, ATAC "*avrebbe sistematicamente mancato di raggiungere diversi obiettivi riguardanti la qualità e la quantità dei servizi erogati nel triennio 2021-2023 così come determinati nel contratto di servizio ("Contratto di TPL") con il Comune di Roma e prospettate ai consumatori*

[7] Vengono in rilievo i seguenti elementi relativi ai servizi di trasporto passeggeri, tra l'atro, con autobus, ivi compresi i servizi di trasporto urbani, extraurbani e regionali: 1) siti *web*; 2) servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni mobili; 3) biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica; 4) fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale; per quanto riguarda gli schermi informativi ciò si limita agli schermi interattivi situati nel territorio dell'Unione; 5) terminali self-service interattivi situati nel territorio dell'Unione, fatta esclusione di quelli installati come parti integranti su veicoli, aeromobili, navi e materiale rotabile utilizzati per la fornitura di una qualsiasi parte di tali servizi di trasporto passeggeri.

anche attraverso la Carta della Qualità dei servizi del Trasporto Pubblico (Carta della Qualità) pubblicata dal Professionista".

Gli obiettivi disattesi da ATAC riguarderebbero:

- la regolarità del servizio di trasporto di superficie e del trasporto di metropolitana. In particolare, dalla Carta della Qualità, rispetto ai target contrattualmente previsti, risulterebbero i seguenti scostamenti negativi relativi all'indicatore di regolarità del servizio di trasporto:
    - servizio di trasporto superficie: -17% nel 2021; -13% nel 2022; -15% nel 2023;
    - servizio di trasporto di metropolitana:
        - Linea B-B1: -0,7% nel 2021; -9% nel 2022; -10% nel 2023;
        - Linea C: -12% nel 2022; -6% nel 2023;
- inferiori allo standard risulterebbero anche gli indicatori relativi a:
    - i presidi di sicurezza delle stazioni metropolitane (linea A e B-B1);
    - il funzionamento di ascensori, montascale e scale/tappeti mobili;
    - l'illuminazione delle stazioni della metropolitana.

La potenziale illiceità della condotta di ATAC attiene alla mancata assunzione di:

- misure correttive adeguate a colmare le ripetute carenze, al fine di assicurare all'utenza il livello di servizio incluso nel Contratto di TPL e prospettato all'utenza;
- misure di adeguamento e/o rimborso parziale delle tariffe applicate, in considerazione dei potenziali disagi arrecati ai consumatori.

Tali mancanze potrebbero integrare una violazione dell'art. 20, comma 2, del Codice del consumo, in quanto ATAC avrebbe disatteso gli ordinari principi di buona fede e diligenza professionale, che risultano rafforzati in ragione della natura di affidatario esclusivo del servizio di trasporto pubblico e della conseguente posizione di garanzia assunta rispetto al soddisfacimento delle esigenze di mobilità cittadina, costringendo gli utenti a patire i disagi derivanti dalle inefficienze del servizio reso.

4. Gli impegni presentati dal professionista

Con specifico riferimento agli impegni presentati dal professionista ritenuti da AGCM *prima facie* ammissibili e non manifestamente inidonei in relazione ai profili contestati nell'avvio dell'istruttoria – si rileva come i primi due attengono rispettivamente alle procedure per le richieste di rimborso che potrebbero essere attivate per semplificare i relativi processi e all'entità dei ristori per i disagi patiti nel corso della pregressa gestione, mentre i successivi tre attengono ad azioni che mirano a limitare, per il futuro, le criticità oggetto di contestazione afferenti alla sicurezza e al funzionamento degli ausili per l'accessibilità delle stazioni (ascensori, montascale, tapis roulant) e un'azione che riguarda la formazione del personale e quindi di carattere generale (Impegno n. 4). Pertanto, le valutazioni dell'Autorità saranno espresse unitariamente per il primo gruppo (Impegni nn. 1 e 2) e per il secondo gruppo (Impegni nn. 3, 4 e 5).

Gli impegni proposti da ATAC, nel dettaglio, si articolano come segue.

"IMPEGNO 1 – INTRODUZIONE DI UNA PROCEDURA DI RIMBORSO A VANTAGGIO DEI CLIENTI TITOLARI DI UN ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS

Dall'esame delle carte dei servizi delle principali città italiane emerge come nel settore del TPL, specialmente in ambito urbano, le forme di indennizzo a vantaggio degli utenti del servizio o non sono adottate o, se previste, si riferiscono a ipotesi molto limitate.

L'introduzione di una procedura strutturata di rimborso si prefigura pertanto come fortemente innovativa per il settore e, al contempo, economicamente e organizzativamente impegnativa per il gestore. Ne consegue che, in caso di accoglimento della presente proposta, i Clienti dei servizi di trasporto di Roma Capitale gestiti da Atac potranno godere di un'attenzione unica nel panorama nazionale.

Atac sta già lavorando allo scopo e, a partire dal 01.01.2026, sarà in grado di rendere pienamente operativa la nuova app proprietaria ("APP ATAC"), aggiornata secondo i più recenti e complessi standard tecnologici e commerciali, anche in ottica M.A.A.S. (Mobility as a Service).

L'APP ATAC consentirà al Cliente di acquisire ogni informazione utile rispetto alle proprie esigenze di mobilità e di usufruire al meglio dei servizi offerti dalla Società. Il Cliente potrà organizzare il viaggio secondo le variabili che ritiene più confacenti alle proprie esigenze (ad es. in base alla durata o al costo del tragitto), comprare il titolo di viaggio utilizzando il proprio borsellino elettronico (anche nel caso in cui si trovi ad utilizzare altre modalità di trasporto convenzionate), ottenere sconti e/o agevolazioni e, per quanto qui di interesse, geolocalizzare la propria presenza in una fermata specifica della rete di trasporto al fine di presentare istantaneamente reclami relativi ad eventuali disservizi.

Nei paragrafi successivi si descrivono i tratti essenziali della procedura di rimborso, di facile accesso ed utilizzo per il Cliente[8].

1.1 Comunicazione informativa verso i Clienti

Sin dalla data di accettazione della presente proposta, la Società si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, ad informare i Clienti della nuova procedura di rimborso tramite la pubblicazione di un avviso che conterrà l'indicazione chiara dei presupposti e delle modalità da seguire per ottenere il rimborso. Tale avviso verrà pubblicato attraverso:

- i canali di comunicazione gestiti direttamente da Atac: il sito istituzionale, i canali social e, successivamente alla messa in opera, la nuova APP ATAC;

- i canali di comunicazione non gestiti direttamente da Atac: comunicazioni a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane attraverso display, annunci vocali e testuali.

Inoltre, al fine di indicare al Cliente in maniera chiara e trasparente la procedura di rimborso, la Società pubblicherà nell'APP ATAC i diagrammi di flusso che rappresentano le fasi della procedura di rimborso relativa ai servizi di superficie e metropolitano (All. 1).

1.2 Presupposti per ottenere il rimborso

---

[8] [Nel testo originario nota 4] *La procedura di rimborso a vantaggio dei Clienti titolari di abbonamenti annuali Metrebus è stata elaborata in coerenza con le misure minime individuate nell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021 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.*

Per formulare una richiesta ed ottenere il rimborso il Cliente deve dimostrare di aver domandato il servizio di trasporto. Ciò avverrà:

✓ per il servizio di superficie, attraverso la convalida dell'abbonamento sul mezzo utilizzato o, qualora il disservizio consista nell'attesa presso la fermata, attraverso l'attivazione della geolocalizzazione sulla APP ATAC, così che la Società possa verificare l'effettiva presenza del Cliente in prossimità della fermata presso cui si è verificato il disservizio;

✓ per il servizio di metropolitana, attraverso la convalida dell'abbonamento presso i tornelli della stazione dove si verifica l'eventuale disservizio.

1.3 Cause di rimborso

Il rimborso, nella misura di cui al successivo punto 1.4, sarà riconosciuto al Cliente che dimostri di aver subìto un tempo di attesa superiore a 15 minuti rispetto alle frequenze programmate sulle linee bus, tram e metropolitane, dovuto a cause imputabili alla Società e a prescindere se il mancato rispetto delle frequenze programmate (o "ritardo") sia legato alla cancellazione totale o parziale della corsa.

Il ritardo dovuto a cause non imputabili alla Società non può essere rimborsato. Le cause di ritardo non imputabili alla Società coincidono con le cause di forza maggiore previste dall'art. 6 del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e Atac. S.p.A. in vigore dal 31 gennaio 2025 – già art. 10 del precedente Contratto di Servizio in vigore fino al 31 dicembre 2024 - come ad es. incidenti, cantieri, eventi naturali e danni al manto stradale. L'esito del rimborso sarà valutato solo a seguito della verifica dei dati di transito della linea.

Si precisa che la Società non sarà tenuta a corrispondere alcun rimborso al Cliente in caso di predisposizione di servizi sostitutivi ovvero in presenza di modalità di trasporto alternativo a condizioni simili. Il servizio sostitutivo del trasporto in metropolitana e tram è fornito dal trasporto su gomma.

Il diritto al rimborso spetta solo in caso di servizi di competenza della Società, con esclusione delle linee rientranti nell'ambito dei servizi periferici.

1.4 Misura del rimborso

Come noto, Atac fa parte del sistema di tariffazione integrata regionale "Metrebus", unitamente a Cotral e Trenitalia. Nell'ambito di Metrebus, Atac svolge un mero ruolo di gestione e coordinamento del sistema.

L'abbonamento annuale "Metrebus Roma" ha un valore ordinario di vendita pari a € 250. Sono previste riduzioni/agevolazioni della tariffa annuale per particolari categorie di utenti, disposte sia da Roma Capitale che dalla Regione Lazio.

Nel caso in cui venga riconosciuto al Cliente il diritto al rimborso, lo stesso verrà corrisposto nella misura del valore convenzionale del viaggio (V€), pari a 0,50 € sia in caso di abbonamenti annuali ordinari che agevolati[9].

---

[9] [Nel testo originario nota 5] *Il valore convenzionale del viaggio è stato determinato in base alla seguente formula e arrotondato all'eccesso:*

$$V_{€} = (T_{atac}/G)$$

dove

- T_{atac} è il valore della tariffa Atac (250 € sia in caso di abbonamento annuale ordinario che agevolato).

- G è pari al numero convenzionale di viaggi compresi nell'abbonamento annuale nell'ipotesi di utilizzo per 5 giorni settimanali con viaggi di andata e ritorno (260 gg annui x 2 viaggi = 520 viaggi).

Quindi: $V_{€}$ = 250 €/520 viaggi = 0,4808 € ≈ € 0,50 €.

1.5 Modalità di richiesta del rimborso

Per la presentazione delle richieste di rimborso il Cliente dovrà previamente registrarsi sulla APP ATAC, creando un proprio profilo personale ed indicando tutte le informazioni richieste (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, documento di identità, ecc.).

Con l'identificazione del Cliente nell'Area Riservata della APP ATAC verrà automaticamente generato il borsellino elettronico associato al Cliente nel quale verranno trasferiti gli eventuali rimborsi per disservizi, a seguito della richiesta del Cliente e della verifica da parte della Società.

L'utente può formulare richiesta di rimborso tramite accesso all'Area Riservata dell'APP ATAC, compilando il form nella Sezione "Richieste di Rimborso" con le seguenti informazioni:

a. Estremi dell'abbonamento annuale;

b. Data e ora del disservizio;

c. Tempo di attesa;

d. Numero di linea (superficie o metropolitana);

e. Luogo di partenza (numero della pensilina/palina ovvero stazione metropolitana).

Per l'illustrazione delle modalità di richiesta di rimborso si veda la presentazione power point allegata al presente formulario dal titolo "Sviluppo funzione «richiesta rimborso» nella nuova App di ATAC – Mock up – Work in progress" (All. 2).

La compilazione delle informazioni relative al luogo di partenza avverrà in automatico attraverso l'utilizzo del servizio di geolocalizzazione. L'attivazione della geolocalizzazione risulta obbligatoria per effettuare la richiesta di rimborso qualora l'utente, a seguito del contestato ritardo, non utilizzi il servizio Atac per giungere a destinazione. Tale limitazione si spiega in ragione del fatto che la Società deve poter disporre dei dati necessari per verificare la fondatezza delle richieste di rimborso, al fine di tutelarsi da possibili eventuali abusi.

1.6 Erogazione del rimborso

Qualora la richiesta di rimborso venga accolta, la Società provvederà, dandone comunicazione al Cliente, ad emettere entro 30 giorni dalla data del reclamo un voucher digitale che sarà automaticamente inserito nell'APP ATAC e potrà essere utilizzato per l'acquisto di titoli di viaggio entro un anno dall'emissione.

In caso di più rimborsi riconosciuti allo stesso Cliente per eventi diversi, il borsellino digitale utilizzabile annualmente dallo stesso non potrà risultare superiore al valore corrisposto per l'acquisto del titolo in base al quale sono stati chiesti i rimborsi (250 € in caso di abbonamento annuale ordinario).

1.7 Decorrenza e termini

Con la procedura di rimborso qui proposta Atac assume un impegno strutturale e definitivo per il futuro. Tuttavia, come anticipato, tenuto conto delle complessità legate allo sviluppo tecnologico della nuova APP ATAC, tale procedura potrà essere operativa a vantaggio dei Clienti titolari di abbonamento annuale Metrebus solo a partire dal 01.01.2026.

IMPEGNO 2 – RISTORO A VANTAGGIO DEI CLIENTI TITOLARI DI ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS NELL'ANNO 2024.

La Società si impegna, inoltre, a prevedere una forma di ristoro a vantaggio dei Clienti in possesso dei requisiti di cui al successivo punto 2.2 (i) e (ii), titolari di un abbonamento annuale Metrebus in corso di validità nell'anno 2024, assumendo che ciascuno di essi può aver patito dei disagi seppur di diversa entità.

Il ristoro potrà essere fruito dai Clienti sotto forma di sconto sull'acquisto di futuri biglietti o abbonamenti e accreditato in via automatica nel borsellino elettronico disponibile sulla nuova APP ATAC, previa registrazione sulla stessa da parte del Cliente.

2.1 Comunicazione verso i Clienti

È onere di Atac informare tutti i Clienti interessati della possibilità di ottenere il ristoro mediante utilizzo dell'APP ATAC.

Sin dalla data di accettazione della presente proposta, la Società si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, ad informare i Clienti della possibilità di ottenere un ristoro sotto forma di sconto sull'acquisto di futuri biglietti o abbonamenti tramite la pubblicazione di un avviso che conterrà l'indicazione dei presupposti per beneficiare del ristoro nonché delle modalità da seguire per ottenerlo. Tale avviso verrà pubblicato attraverso:

- i canali di comunicazione gestiti direttamente da Atac: il sito ufficiale, i canali social e, successivamente alla messa in opera, la nuova APP ATAC.

- i canali di comunicazione non gestiti direttamente da Atac: comunicazioni a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane attraverso display, annunci vocali e testuali.

2.2 Presupposti per ottenere il ristoro

La società propone ristori diversificati, nella misura di cui al successivo punto 2.4 (i) e (ii) a due gruppi di Clienti, come segue:

(i) un gruppo di Clienti che: (a) sia stato in possesso nel 2024 di un abbonamento annuale (sia ordinario che agevolato) valido per almeno 1 giorno, anche acquistato precedentemente[10], (b) sia in possesso di una Metrebus Card valida al momento della registrazione sull'APP ATAC e (c) sia registrato tramite l'APP ATAC;

(ii) un sottogruppo di Clienti facenti parte del gruppo indicato al precedente punto (i), titolari di un abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) valido per almeno 1 giorno nel 2024 e in possesso dei requisiti indicati al precedente punto (i), che abbiano: (a) rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nel 2024, (b) risultino essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e (c) non risultino aver beneficiato di un "ristoro COVID" già elargito da ATAC.

2.3 Cause del ristoro

---

[10] [Nel testo originario nota 6] *Si precisa che l'abbonamento annuale è valido 365 giorni dalla data di acquisto. Il rimborso è pertanto riservato a tutti i clienti che sono stati in possesso di un abbonamento annuale valido nell'intervallo temporale dal 2.1.2023 fino a tutto il 31.12.2024.*

Come anticipato, con l'Impegno 2 la Società si prefigge di ristorare forfettariamente nelle diverse misure indicate al successivo punto 2.4, i Clienti titolari di un abbonamento annuale Metrebus valido per almeno 1 giorno durante l'annualità 2024 e in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii), assumendo che questi soggetti possano aver subìto dei disservizi.

2.4 Misura del ristoro

Quanto all'importo del ristoro, la Società si impegna ad accreditare:

- *(i) forfettariamente 5 € sul borsellino elettronico di ciascun Cliente che fa parte del gruppo di cui al punto 2.2 (i);*
- *(ii) forfettariamente 10 € - quindi raddoppiando la misura del ristoro di cui al precedente punto (i) - sul borsellino elettronico del sottogruppo di clienti in possesso dei requisiti di cui al precedente punto 2.2 (ii).*

La Società ha verificato che, sul totale di 483.939[11] utenti titolari di un abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) valido per almeno 1 giorno nel 2024 (di cui alla Tabella 1 della risposta alla richiesta di informazioni depositata in data 19 giugno 2025) che formano il gruppo di Clienti di cui al punto 2.2 (i), un sottogruppo di 117.646 utenti hanno rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nello stesso anno, risultano essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e non hanno beneficiato di un "ristoro COVID", e formano il gruppo di cui al punto 2.2 (ii).

Ne consegue che ATAC propone di ristorare, con un importo forfettario di 5€ ciascuno, 366.293 Clienti di cui al punto 2.2 (i). Al contempo, nell'ottica di ristorare e tutelare gli utenti che maggiormente fruiscono dei servizi della Società, si impegna a ristorare per un importo forfettario pari a 10€ ciascuno, il sottoinsieme di 117.646 utenti che, oltre ai requisiti di cui al punto 2.2 (i) che precede, hanno anche: (a) rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nel 2024, (b) risultano essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e (c) non hanno beneficiato di un "ristoro COVID".

La misura di tali importi forfettari è stata calcolata a partire dal valore convenzionale di 0,50 € per viaggio (determinato secondo la formula sub nota 5, par. 1.4, Impegno 1), moltiplicato per un numero di ritardi annui, che si presume siano stati subìti da ciascun Cliente che è in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii), titolare di un abbonamento annuale Metrebus valido per almeno 1 giorno nel corso dell'anno 2024.

Il costo massimo che Atac sosterrà per l'attuazione dell'Impegno 2 a favore dei due gruppi di Clienti come individuati ai punti 2.2 (i) e (ii), risulta essere di Euro 3.007.925.

2.5 Modalità di erogazione del ristoro

Come anticipato, per ottenere il ristoro i Clienti in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii) dovranno previamente registrarsi sulla APP ATAC, creando un proprio profilo personale ed indicando tutte le informazioni richieste (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, documento di identità ecc.).

Con l'identificazione del Cliente nell'Area Riservata della APP ATAC verrà automaticamente generato il borsellino elettronico associato al Cliente, nel quale la Società accrediterà il ristoro. In particolare, l'APP ATAC

---

[11] [Nel testo originario nota 7] *Il dato è stato aggiornato dalla Società a seguito di una verifica approfondita effettuata per rispondere alla richiesta di informazioni inviata a codesta Autorità in data 19 giugno 2025.*

sarà in grado di verificare in automatico che il Cliente sia in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii). Il ristoro potrà essere utilizzato dal Cliente come sconto sull'acquisto di nuovi titoli di viaggio anche cumulativamente con il/i rimborso/i di cui all'Impegno 1.

2.6 Termini e decorrenze

Il ristoro verrà reso disponibile a partire dal 01.01.2026, con l'entrata in operatività della nuova APP ATAC e sarà accreditato nel borsellino digitale del Cliente in via automatica dopo l'avvenuta creazione del profilo utente sull'APP ATAC con l'indicazione di tutti i dati richiesti in fase di registrazione".

Valutazione degli impegni 1 e 2

La nuova procedura prevista nell'Impegno n. 1 per le richieste di rimborso prevede l'implementazione di un'apposita sezione della nuova APP ATAC che, se verranno accolti gli impegni, sarà disponibile a partire dal 01/01/2026. ATAC si impegna a diffondere informazioni sull'introduzione della nuova procedura di rimborso attraverso i propri canali di comunicazione (sito web, canali social, App) e direttamente sui mezzi e presso le stazioni della metropolitana. In estrema sintesi, per poter richiedere il rimborso l'utente deve aver scaricato ed essersi registrato sull'App ATAC e aver convalidato l'abbonamento annuale sui mezzi o ai tornelli di accesso alle stazioni metro in cui si è verificato il disservizio oppure, in caso di attesa alla fermata, aver attivato la geolocalizzazione. In tali casi sarà riconosciuto, a fronte di un'attesa superiore a 15 minuti rispetto alle frequenze programmate sulle linee bus, tram e metropolitane per cause imputabili ad ATAC, un rimborso nella misura del valore convenzionale del viaggio, stabilito in 0,50 euro, che verrà accreditato sotto forma di *voucher* virtuale nel borsellino elettronico dell'utente nell'App ATAC.

Si evidenzia *in primis* come la procedura prevista presupponga l'utilizzo dell'App ATAC e di come, quindi, siano esclusi dalla possibilità di ristoro gli utenti che ne sono sprovvisti. Tra questi vanno sicuramente considerate alcune categorie di utenti fragili, come, ad esempio, quelli caratterizzati da alcune tipologie di disabilità in relazione all'utilizzo dello smartphone e nel seguire i passaggi previsti dalla procedura. Più precisamente, si ravvisa una prima incongruenza della proposta *de qua* nella parte in cui riduce al solo canale dell'APP la richiesta e l'eventuale erogazione del rimborso. Ciò in quanto, pur in uno scenario di promozione della digitalizzazione, permangono fasce di popolazione escluse dall'utilizzo degli strumenti informatici e/o di internet, che è necessario comunque salvaguardare.

D'altra parte, la garanzia di plurimi canali di contatto (sia per via telematica che cartacea) nell'ambito della Misura 3.1[12] di cui alla delibera ART n. 28/2021 – relativa ai diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere con riguardo al trattamento dei reclami, ed applicabile ai gestori dei servizi di TPL – risponde proprio all'esigenza di garantire la non-discriminazione degli utenti non fruitori di internet. *Fortiori ratione,* occorre garantire tale parità di trattamento anche nelle modalità di richiesta e di erogazione del rimborso in parola.

Con specifico riguardo alla richiesta di rimborso, affinché la stessa possa pienamente configurarsi *"in coerenza con le misure minime individuate nell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021",* dovrebbero essere

[12] Più precisamente, la Misura 3.1 fornisce indicazioni per garantire la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, sia relativamente alle lingue nelle quali può essere presentato il reclamo (e deve essere ottenuta la conseguente risposta) che ai canali utilizzabili per il relativo inoltro (sia per via telematica che cartacea), prevedendo altresì la disponibilità di un canale dedicato e accessibile per le persone con disabilità.

garantiti più i canali, tra loro alternativi, gratuiti e facilmente accessibili (avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità)[13], in modo da assicurare indiscriminatamente a tutti gli utenti la possibilità di accedere ai rimborsi. Nondimeno, deve tenersi conto che, essendo l'IA tenuta all'applicazione della delibera ART n. 28/2021, la stessa già dovrebbe disporre di più canali di contatto di facile accesso ed utilizzo approntati per il trattamento dei reclami. A tal proposito, ai fini di una maggiore rispondenza alle misure minime in parola, sarebbe inoltre opportuno garantire che la richiesta possa essere effettuata, oltre che in italiano, anche in lingua inglese e che – quantomeno in caso di rifiuto della richiesta di rimborso – segua una risposta motivata dell'operatore. Su tale ultimo punto giova precisare che l'eventuale rigetto della richiesta di rimborso può comunque sempre essere contestato dall'utente attraverso lo strumento del reclamo, cui deve seguire, ai sensi della Misura 5 della citata delibera, una risposta tempestiva e adeguatamente motivata.

Si ritiene pertanto che si dovrebbe considerare l'apertura di almeno un canale alternativo per gli utenti che non possano (o non vogliano) utilizzare l'App ATAC[14].

In ogni caso, anche laddove fossero previsti più canali alternativi, ulteriori perplessità emergono con riguardo alla necessità che per la presentazione delle richieste di rimborso l'utente "*dovrà previamente registrarsi sulla APP ATAC, creando un proprio profilo personale ed indicando tutte le informazioni richieste (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, documento di identità, ecc.)".* In proposito, si ritiene utile precisare che la richiesta di rimborso tramite APP non debba implicare anche la profilazione dell'utente. Pertanto, l'eventuale richiesta di registrazione sull'APP ATAC dovrebbe essere esclusivamente funzionale all'acquisizione automatica dei dati dell'utente (in particolare quelli relativi alla sua identificazione).

Anche con riguardo alle modalità di erogazione del rimborso emergono alcune criticità. A tal proposito giova richiamare, in via analogica, quanto previsto, nel settore ferroviario, dall'articolo 18, paragrafo 5 del regolamento (UE) 2021/782, secondo cui "*il rimborso può essere corrisposto sotto forma di buoni e/o mediante la fornitura di altri servizi a patto che le condizioni di tali buoni e/o servizi siano sufficientemente flessibili, per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione, e vi sia l'accordo del passeggero ad accettare tali buoni e/o servizi."* Nella proposta di impegni dell'IA, l'importo riconosciuto consiste sostanzialmente in uno sconto sui successivi acquisti di altri titoli di viaggio ("*voucher digitale che sarà automaticamente inserito nell'APP ATAC e potrà essere utilizzato per l'acquisto di titoli di viaggio entro un anno dall'emissione").* Tuttavia, i titolari di abbonamento annuale potrebbero non avere la necessità di acquistare ulteriori titoli durante il periodo di validità dell'abbonamento. Peraltro, nel caso in cui l'utilizzo di tali importi riconosciuti a titolo di rimborso avvenga successivamente alla scadenza dell'abbonamento, il termine di un anno dall'emissione del voucher potrebbe precludere l'utilizzo delle somme ricevute, in

[13] In consonanza con quanto previsto dal decreto legislativo (d.lgs. 82/2022) che recepisce la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (*European Accessibility Act* - EAA**)**.

[14] A titolo di esempio, l'IA potrebbe predisporre un apposito form/modulo di richiesta di rimborso, in modalità anche stampabile – informando l'utente circa le modalità per reperirlo – e prevedere che l'utente possa formulare la richiesta anche in lingua inglese e: (a) tramite accesso all'Area Riservata dell'APP ATAC, compilando il form nella Sezione "Richieste di Rimborso"; (b) ovvero tramite il canale *off-line* predisposto dall'IA per la presentazione dei reclami, trasmettendo l'apposito modulo.

particolare se relative a disservizi verificatisi all'inizio di validità dell'abbonamento. Pertanto, sarebbe opportuno prevedere un maggiore periodo di validità del voucher, ad esempio potrebbe essere estesa la validità a 18 mesi dalla data di emissione. In ogni caso, il solo canale "a mezzo App" per la ricezione del rimborso esclude, come già evidenziato, tutti gli utenti che non possano (o che non vogliano) utilizzare l'App di ATAC. Parrebbe utile, dunque, prevedere almeno una ulteriore ed alternativa modalità di erogazione dell'importo riconosciuto (rimborso in denaro), lasciando ricadere la scelta sull'utente.

Inoltre, l'indispensabilità dell'App ATAC per la procedura di richiesta di rimborso, e soprattutto per il suo successivo utilizzo, potrebbe garantire ad ATAC un vantaggio competitivo rispetto ad eventuali altri operatori (ad esempio operatori MaaS) che vogliano in futuro entrare nel mercato vendendo titoli di viaggio e abbonamenti ai propri utenti, rischiando peraltro di compromettere l'autodeterminazione del consumatore nella scelta di utilizzare servizi alternativi. D'altronde, gli impegni in esame debbono perseguire la precipua finalità di ristorare l'utente del danno derivante dall'illecito consumeristico contestato, e non di fidelizzarlo.

Un'ulteriore restrizione del novero degli utenti potenzialmente ristorati per i disagi sofferti deriva dalla previsione del riconoscimento della possibilità di chiedere il rimborso ai soli abbonati annuali. Le motivazioni della scelta risiederebbero ne "*l'impossibilità di riconoscere l'utente occasionale, il quale viaggia appunto con titoli non tracciati e non nominativi*" (doc. n. 62 del fascicolo). Tuttavia, oltre agli utenti occasionali, ovvero che acquistano biglietti di corsa singola o i biglietti con validità 24-48-72 ore, potrebbero essere considerati i titolari di abbonamenti settimanali e mensili come peraltro evidenziato da AGCM nella nota di avvio del procedimento (punto 12).

Le medesime considerazioni valgono per i ristori forfettari di cui all'Impegno 2.

Si rileva, inoltre, come gli impegni proposti non coprano anche, tra le cause per le quali è previsto il rimborso, i disservizi connessi all'impossibilità di utilizzo degli impianti di traslazione (scale mobili, ascensori) che obbligherebbero gli utenti PMR a recarsi in un'altra stazione senza, peraltro, poter obliterare il proprio abbonamento ai tornelli della stazione in cui si è verificato il disservizio. Si ritiene che, in considerazione delle condotte contestate, nell'ambito delle casistiche che abilitano le procedure di rimborso dovrebbero essere contemplati anche i disservizi (futuri) legati al non funzionamento degli impianti di traslazione della metropolitana al fine di evitare che la categoria di utenti sopra richiamata sia esclusa dal trattamento.

Oltre alle osservazioni sopra illustrate, si ritiene necessario evidenziare l'opportunità che le procedure di rimborso siano oggetto di apposita rendicontazione nei confronti dell'EA e di pubblicazione (sito ATAC, Carta dei servizi) con frequenza trimestrale o semestrale e con evidenza delle richieste ricevute, respinte, accettate e liquidate, anche al fine di dare evidenza dei risultati dell'impegno proposto e costituire un supporto informativo utile anche per la valutazione di eventuali azioni di competenza dell'Amministrazione. In tale ambito rilevano, ad esempio, gli eventuali disagi degli utenti non rimborsati per cause non imputabili ad ATAC ma riconducibili alla responsabilità dell'Amministrazione stessa (cantieri, danni rilevanti al manto stradale). Il monitoraggio di tali aspetti può rientrare nelle informazioni necessarie all'EA ai fini delle valutazioni sulla successiva procedura di affidamento dei servizi (*supra*). Inoltre, è opportuno che anche le indagini di *customer satisfaction* vengano aggiornate al fine di valutare anche dal punto di vista dell'utente l'efficacia e la qualità del sistema di rimborso adottato.

Il valore incentivante di tali impegni risiede nella configurazione di tali somme in analogia alle penali contrattualmente previste per il mancato raggiungimento degli obiettivi e quindi non possono trovare allocazione nel Piano Economico Finanziario (PEF) al fine di non incidere sull'equilibrio economico del CdS.

Anche per quanto riguarda gli oneri conseguenti alla gestione delle pratiche di rimborso e all'attuazione dell'Impegno n. 3, relativo alle nuove assunzioni di agenti di stazione (*infra*), ove non previste al momento dell'elaborazione del PEF, possono incidere sui costi complessivi del servizio. Tuttavia, da un'analisi della matrice dei rischi allegata al CdS, tali effetti economici possono ricondursi al rischio n°7 "*Dinamica negativa dei costi di produzione legata a inefficienze organizzative e/o gestionali conseguentemente ad una errata stima previsionale*" che l'EA ha riposto nelle responsabilità dell'IA e pertanto non andranno esposti nel PEF e non incideranno sull'equilibrio economico.

Inoltre, con particolare riferimento all'Impegno n.1, si renderebbe necessario che la procedura che il Professionista prevede di attivare sia sottoposta a monitoraggio non solo a meri fini ricognitivi ma anche con la finalità di contribuire alla valutazione delle *performance* dirigenziali di cui al sopra descritto sistema incentivante. Un ulteriore impegno di ATAC in tal senso, con il coinvolgimento dell'EA nell'ambito della revisione annuale degli indicatori di qualità, potrebbe avere un impatto positivo sul raggiungimento dei *target* contrattuali riducendo i disagi per gli utenti.

IMPEGNO 3 – ASSUNZIONI PERSONALE DI STAZIONE METROPOLITANE

La Società, a partire dal 01.01.2026, si impegna ad inserire nell'organico - sia per mezzo di nuove assunzioni che, ove possibile, attraverso la riqualificazione di personale collocato in altre aree aziendali - n. 61 nuovi agenti di stazione, così suddivisi:

Metro A: n. 33 unità aggiuntive

Metro B/B1: n. 28 unità aggiuntive

Si prevede che l'incremento dell'organico sia effettuato attraverso almeno n. 26 nuove assunzioni di agenti di stazione e fino a n. 35 interventi di mobilità interna legati a reskilling di personale già in organico.

Tale operazione, che si prevede verrà completata già nel corso del 2025, comporterà a tendere un maggior costo del personale impegnato nel comparto agenti di stazione pari a ca. 2,6 milioni di euro annui, di cui almeno 1,1 milioni di euro annui legato alle nuove assunzioni.

Questa misura, inoltre, determinerà una migliore fruibilità per i Clienti di Atac, soprattutto se persone a mobilità ridotta, degli impianti di traslazione delle metropolitane (montacarichi e ascensori), la cui disponibilità al pubblico può essere assicurata solo in presenza del personale di stazione (OdS).

Quindi per effetto dell'inserimento dei nuovi operatori di stazione, la Società prevede di conseguire un tangibile miglioramento sia nell'andamento delle variabili di qualità erogata legate al presidio delle stazioni, sia un innalzamento dell'indicatore del livello di qualità erogata "Accessibilità PMR" con particolare riferimento alle variabili ascensori, montascale, scale e tappeti mobili.

Infatti, dal punto di vista delle performance delle variabili di qualità erogata contrattualmente fissati, l'incremento degli operatori di stazione, oltre ad incidere sulla variabile "presidio stazioni", per la quale si prevede il raggiungimento del valore standard dal 2026, impatta anche sulle variabili relative agli impianti di traslazione (montacarichi e ascensori).

Con l'inserimento in organico dei nuovi operatori di stazione, la Società potrà conseguire il definitivo recupero in efficienza dei c.d. impianti di traslazione, portato avanti negli ultimi anni da un lato con la finalizzazione di

ingenti investimenti in nuovi impianti e, dall'altro, con la profonda revisione e ottimizzazione delle strategie manutentive.

In particolare, nell'ultimo triennio Atac ha attuato una importante campagna di recupero della funzionalità degli impianti, agendo su diverse leve di miglioramento quali la strategia manutentiva e gli investimenti.

- ✓ ***Strategia manutentiva***

Il modello di manutenzione è stato profondamente reingegnerizzato. In particolare, si è passati da un unico manutentore a tre soggetti individuati con procedure ad evidenza pubblica, scelta che ha sin dall'inizio prodotto risultati importanti in termini di efficienza e disponibilità.

Le procedure svolte sono risultate più attrattive, anche per i costruttori degli impianti, essendo basate, da un lato, su affidamenti di più ampio respiro temporale al fine di meglio assecondare i cicli di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e, dall'altro, su maggiori risorse destinate alla sostituzione di componenti critici aventi un diretto impatto sulla disponibilità e funzionalità degli stessi.

Per effetto della nuova strategia manutentiva introdotta sono sensibilmente diminuiti i tempi di approvvigionamento dei materiali ed è parallelamente aumentato il numero di risorse specializzate utilizzate dagli operatori affidatari dei contratti.

- ✓ ***Investimenti***

Atac sta proseguendo a ritmo serrato nel lavoro di ammodernamento degli impianti di traslazione su metro B, dove si sta procedendo alla sostituzione graduale di 55 impianti giunti alla fine della vita tecnica prescritta dalla normativa.

Le attività sono iniziate nell'aprile 2024 e hanno già condotto alla sostituzione di 30 impianti, fra scale mobili e ascensori.

Sono stati aperti al pubblico 21 impianti rinnovati (10 ascensori e 11 scale mobili) e altri 11 sono in attesa di autorizzazione per l'apertura (4 ascensori e 7 scale mobili).

Le lavorazioni sugli ascensori sono state anticipate proprio per garantire nel periodo giubilare la massima accessibilità.

Al di là del piano di intervento straordinario per gli impianti di metro B, Atac ha svolto diversi interventi di ripristino su diversi impianti fermi da tempo. Sulla linea B/B1 è stato possibile rendere nuovamente accessibili due stazioni, che per lungo tempo erano interdette a portatori di disabilità a causa dell'indisponibilità di ascensori. Il primo intervento si è svolto alla stazione Jonio, e successivamente sono stati resi nuovamente fruibili due ascensori a Libia, fermi fra il 2020 e il 2021 a causa di un problema strutturale di infiltrazioni che risaliva all'epoca della costruzione delle stazioni.

Nel corso del 2024, inoltre, sono stati installati 2 nuovi ascensori presso la stazione di San Giovanni sulla linea A, rendendola accessibile dopo 40 anni dalla sua costruzione.

Lo sviluppo del programma manutentivo sommariamente descritto ha consentito di centrare pienamente l'obiettivo di assicurare entro la fine del 2024 un livello di funzionalità degli impianti superiore al 95%, a fronte di un livello che nel 2022 non superava il 70%.

Sulla metro A, in particolare, oggetto di importanti investimenti in occasione del Giubileo che hanno riguardato oltre 100 impianti, fra i quali la sostituzione di 22 servoscala destinati ai clienti a mobilità ridotta, la percentuale di funzionalità tecnica ad oggi supera il 98%.

In tema di fruibilità degli impianti di stazione, si segnala infine che, per facilitare l'utilizzo delle linee metropolitane alle persone a mobilità ridotta, Atac ha già reso disponibile un servizio di assistenza presso le stazioni della linea A (Ottaviano, Lepanto, Flaminio, Manzoni, Ponte Lungo, Colli Albani, Furio Camillo, Arco di Travertino, Porta Furba, Numidio Quadrato, Lucio Sestio, Giulio Agricola, Subaugusta, Cinecittà e Anagnina) e della linea B (Santa Maria del Soccorso, Monti Tiburtini, Pietralata, Quintiliani, Circo Massimo, Cavour, Eur Palasport, Eur Fermi) attraverso la "prenotazione on line" sul sito ufficiale di Atac[15] a cui sarà data maggiore visibilità nei canali di comunicazione verso i Clienti nonché nella nuova APP ATAC, dove verrà inserito un link di rinvio ad una web app raggiungibile attraverso qualsiasi tipo di dispositivo che consentirà di richiedere assistenza e di prenotare l'utilizzo dei sistemi di accessibilità delle stazioni..

Infine, si segnala che dall'anno 2025 è stato effettuato da Atac l'inserimento di personale esterno, preposto alla sicurezza antincendio presso le stazioni che, pur non essendo valutato ai fini del sistema di QE definito nel Contratto di servizio, persegue comunque l'obiettivo di incremento del presidio delle stazioni, con ricadute attese positive in termini di sicurezza e controllo.

IMPEGNO 4 – STRUMENTI DI COMPLIANCE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il quarto impegno di riferisce all'adozione di un programma di compliance consumeristico, comprensivo di training a tutto il personale a tal fine impiegato dalla Società sul quale Atac sta già lavorando. In particolare, il programma di compliance sarà:

• approvato e sostenuto dal management, coinvolto direttamente nell'attuazione e nel monitoraggio del programma e impegnato ad assicurare che il personale sia consapevole dell'importanza della prassi e della normativa consumeristica e si adoperi per conformarsi alla stessa;

• volto all'individuazione e all'attenta valutazione della comunicazione esterna in ragione della natura e delle caratteristiche del servizio offerto;

• indirizzato ad individuare, tenendo conto dell'organizzazione della Società, le risorse (in termini di personale e in termini di budget) dedicate all'attuazione dello stesso;

• declinato con chiarezza, specificando i criteri cui il personale della Società deve uniformarsi e le misure tese a evitare condotte scorrette nei confronti dei consumatori;

• diffuso capillarmente all'interno della Società a tutti i livelli aziendali anche tramite training di formazione e aggiornamento periodico del personale, adeguati alla dimensione e al contesto in cui opera la Società e alla luce delle specifiche criticità a cui quest'ultima può essere esposta;

• volto anche alla definizione e predisposizione di processi gestionali interni (quali specifiche procedure di reporting/richieste di chiarimenti) idonei a ridurre il rischio di possibili violazioni della disciplina a tutela del consumatore all'interno della Società;

---

[15] [Nel testo originario nota 8] *https://www.atac.roma.it/utility/servizi-accessibili/avvisi-alla-clientela/2023/01/17/servizio-prenotazione-servoscala-metro-a*

• soggetto a monitoraggio continuo.

IMPEGNO 5 – POTENZIAMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE VERSO I CLIENTI

Atac si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, a potenziare i canali di informazione incrementando la visibilità di servizi a disposizione dei Clienti e già presenti sul sito ufficiale di Atac come ad es.:

la funzione "calcola percorso", con la quale l'utente può conoscere la frequenza degli autobus e delle linee metropolitane (ad es. pubblicando un avviso sui display a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane);

il servizio di "prenotazione on line" per garantire la fruibilità degli impianti di traslazione alle persone a mobilità ridotta.

Tale impegno si aggiunge all'onere informativo di Atac nei confronti di tutti i Clienti della possibilità di presentare reclamo e ottenere rimborso (vedi Impegno 1) nonché di ottenere un ristoro per gli eventuali disservizi subìti con riferimento ai clienti di cui al punto 2.2 (i) e (ii) che precede (vedi Impegno 2)".

Valutazione impegni 3, 4 e 5

Gli impegni nn. 3, 4 e 5 sono finalizzati ad incrementare il livello degli indicatori di qualità relativi ai presidi di sicurezza delle stazioni metropolitane (linea A e B-B1), il funzionamento di ascensori, montascale e scale/tappeti mobili e l'illuminazione delle stazioni della metropolitana per i quali nel triennio di riferimento si sono registrati valori significativamente inferiori rispetto ai livelli *target*. Il miglioramento delle prestazioni qualitative dovrà concretizzarsi nel vigore del nuovo CdS con validità 2025/2027. L'assetto del sistema della qualità, oggetto di specifiche clausole contrattuali (art. 29 e Allegato n. 10), riprende quello del CdS precedente con alcune variazioni apportate anche in conseguenza delle osservazioni espresse dell'Autorità a seguito dell'analisi della RdA di cui alla Misura 2.2 della delibera ART n. 154/2019.

Il sistema di monitoraggio della qualità definito dall'EA nell'ambito del nuovo affidamento prevede 12 "Indicatori" (già presenti nell'ambito del CdS previgente), declinati in 54 "Variabili" (di cui 12 non presenti nel CdS previgente), per ciascuna delle quali è definito un *target*-obiettivo.

Per ciascuna "variabile" sono definiti una metrica (definizione), un "peso assoluto", uno standard, al di sotto del quale è applicata una penale in modo proporzionale allo scostamento dallo standard stesso, e di "tolleranza", al di sotto della quale è applicata la penale massima, nonché il relativo algoritmo di calcolo.

Inoltre, nel CdS (Allegato 10) si distingue il concetto di qualità erogata "consuntivata" da quello di qualità erogata "relativa", intendendo riferirsi, nel primo caso, alla media delle misurazioni mensili di una singola Variabile e, nel secondo caso, al punteggio attribuito alla qualità erogata consuntivata, pari a: zero, se inferiore o uguale alla tolleranza; uno, se maggiore o uguale allo standard; un valore compreso tra zero e uno, nonché proporzionale allo scostamento dallo standard, altrimenti.

Con riferimento alle variabili già presenti nel previgente CdS, molti dei nuovi *target* risultano ipotizzati superiori rispetto al precedente assetto, anche in maniera sfidante (33 casi sui 42 confrontabili), grazie al recupero di efficienze gestionali e operative interne all'impresa affidataria.

In alcuni casi, tuttavia, gli obiettivi (e le relative penali applicabili) risultano identici a quelli del CdS previgente. Ciò rileva in particolare per l'accessibilità delle persone a mobilità ridotta, tema che coinvolge il

funzionamento/disponibilità degli ascensori e montascale, oggetto di criticità nel presente procedimento. Ad ogni modo, in sede di revisione annuale dei pesi e dei valori obiettivo degli indicatori di qualità prevista dall'art. 29 del CdS sarà possibile negoziarne i livelli verso valori maggiormente sfidanti, in accordo con le associazioni dei consumatori, in funzione del necessario incremento dell'efficacia del servizio rispetto al tema in argomento.

Il principale impegno assunto da ATAC al fine di incrementare il livello degli indicatori di qualità oggetto di contestazione attiene all'assunzione di nuovo personale addetto al presidio delle stazioni che comporterà l'inserimento nell'organico di 26 nuove unità a seguito dell'espletamento di una procedura di selezione e 35 ricollocamenti del personale interno per un totale di 61 nuovi agenti di stazione. Secondo ATAC il personale aggiuntivo comporterà sia un incremento dell'indicatore di qualità erogata "accessibilità PMR" sia un incremento della variabile "*presidio stazioni"* per la quale *"si prevede il raggiungimento del valore standard dal 2026*" e ritiene che "[c]*on l'inserimento in organico dei nuovi operatori di stazione, la Società potrà conseguire il definitivo recupero in efficienza dei c.d. impianti di traslazione*". Tale risultato sarà raggiunto anche attraverso una nuova strategia manutentiva, che ha visto il passaggio da un unico manutentore a tre soggetti individuati con procedure ad evidenza pubblica, e la previsione di investimenti, con i quali si sta procedendo alla sostituzione di impianti vetusti e al rinnovo di altri sulle linee A e B oltre al riavvio di alcuni impianti fermi da lungo tempo e la realizzazione di ulteriori nuovi impianti. Le azioni incidenti sulla strategia manutentiva e relative agli investimenti sono indipendenti dagli impegni presentati in quanto avviate già prima dell'avvio del procedimento da parte di AGCM.

In generale, le azioni adottate da ATAC di cui all'Impegno n. 3 parrebbero neanche astrattamente poter incidere significativamente sui livelli qualitativi degli indicatori riferiti al presidio delle oltre 70 stazioni in esercizio e alla loro accessibilità da parte delle PMR.

Riguardo all'Impegno n. 4, pur valutando sempre positivamente l'impegno ad incrementare la formazione del personale, si ritiene che si tratti di un'azione che attiene all'ordinaria gestione e valorizzazione del personale che lungi da essere inquadrata in una procedura "straordinaria" tendente a risolvere le criticità oggetto di contestazione nell'ambito del presente procedimento, dovrebbe esser parte della strategia complessiva dell'azienda a prescindere dalle contestazioni sollevate.

Inoltre, come si è detto, nel trasporto di superficie, relativamente ai servizi regolari di trasporto con autobus su tratte inferiori ai 250 Km, il Regolamento (UE) n. 181/2011 già prevede l'obbligo, per i vettori, di assicurare percorsi di formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità che includano gli aspetti indicati nella parte a) dell'Allegato II al citato Regolamento, ossia:

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento, e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
- barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/ fisiche, organizzative;
- cani riconosciuti da assistenza, loro ruolo ed esigenze;
- capacità di far fronte a situazioni inattese;
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, ipoudenti, ipovedenti, con persone che soffrono di disturbi del linguaggio o con difficoltà di apprendimento;

- capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto l'eventuale personale addetto allo smistamento dei bagagli).

Al più, si ritiene che un maggiore impatto potrebbe essere raggiunto nel caso in cui l'IA si impegnasse a potenziare i percorsi di formazione già in atto includendovi, ad esempio, i temi di assistenza alla disabilità di cui alla parte b) dell'Allegato II al Regolamento (al momento applicabili solo ai servizi autobus con distanze superiori ai 250 km), ossia:

- come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi,
- capacità di fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un cane riconosciuto da assistenza, compreso il ruolo e le esigenze di tali cani,
- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare cani riconosciuti da assistenza,
- conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature,
- utilizzo delle attrezzature di assistenza alla salita a bordo e alla discesa e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza alla salita a bordo e alla discesa che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta,
- consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita,
- conoscenza delle tecniche di primo soccorso.

Infine, si ritiene che possa risultare a vantaggio dell'utenza anche l'Impegno n. 5 relativo al potenziamento della comunicazione dei servizi offerti agli utenti soprattutto in relazione alla garanzia di maggiore accessibilità delle persone con disabilità, in linea con le previsioni di cui al citato *European Accessibility Act* ed alla normativa nazionale di attuazione.

*****

Il presente Parere è trasmesso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e pubblicato, successivamente alla conclusione del procedimento dell'AGCM, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 13 novembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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