

Delibera n. 9/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 152/2025 nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l. per l'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Dichiarazione di ammissibilità e pubblicazione della proposta di impegni.

L'Autorità, nella sua riunione del 5 febbraio 2026

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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 provvede *"a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi"*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *"ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino"*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *"ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi [...] di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti"*;

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

VISTO

l'articolo 25 (Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori) del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, che prevede che “[i]l gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet”;

VISTO

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito: Regolamento sanzionatorio);

VISTA

la delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui è stato approvato l'atto recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*” e, in particolare:

- la misura 1 (“*Oggetto e ambito di applicazione*”), punto 4, ai sensi del quale “*il provvedimento si applica altresì con riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione o da gestori di piattaforma digitale, relativamente ai servizi [...] con autobus di cui alle Misure 1.2 e 1.3*”;
- la misura 2 (“*Definizioni*”), punto 1, lettera b) che dispone che: “[a]i fini del presente provvedimento si applicano le definizioni [...] di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 [...], nonché le seguenti definizioni: b) gestore di stazione: [...] b.2) il soggetto, pubblico o privato, responsabile della gestione di una stazione come definita dall'articolo 3, lettera m) del Regolamento autobus”;
- la misura 4 (“*Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore di stazione e del gestore di piattaforma digitale*”), che dispone che:
 - “1. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.4, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;

- b.2) per i gestori di stazione, presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale.
2. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti di gestori di stazione, della stazione ferroviaria o autobus nella quale l'evento si è verificato;
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.
3. I gestori di stazione e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:
- a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;
 - c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:
 - c.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
 - c.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;
 - d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.2.
4. Le informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno:
- a) in ogni caso, nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami";
 - b) dai gestori di stazione, nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi;
 - c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "Reclami" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale";
- la misura 6 ("Indennizzi"), punto 2, ai sensi della quale: "[p]er i reclami presentati al gestore di stazione o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 4.3, lettera b), a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore di stazione nella propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo";

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

VISTO

il processo verbale di accertamento ispettivo del 25 giugno 2025, di cui al protocollo ART n. 58234/2025, del 30 giugno 2025, relativo all’ispezione svolta, in data 25 giugno 2025, nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l. (di seguito anche “AutoBo”), nonché la documentazione, acquisita in copia, allegata al citato verbale, e i rilievi fotografici ivi indicati, acquisiti al prot. ART n. 58381/2025, del 30 giugno 2025;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 61683/2025, del 14 luglio 2025, nonché la relativa documentazione allegata, con la quale AutoBo ha comunicato una serie di azioni poste in essere a seguito del suddetto accertamento ispettivo, rappresentando, tra l’altro, che “[i]n attesa delle necessarie approvazioni, si è provveduto ad inserire in homepage, del sito www.autostazionebo.it, “Reclamo” - nonché la relativa possibilità, in caso di mancata risposta nei termini indicati, di ricevere indennizzo e di inoltrare la segnalazione all’Autorità di Regolazione dei Trasporti. È stato inserito anche il vecchio modulo in inglese che era già presente allegato alla Pia”;

VISTA

la nota acquisita al prot. ART n. 66108/2025, del 31 luglio 2025, nonché la relativa documentazione allegata, con la quale, facendo seguito alla nota acquisita al prot. ART n. 61683/2025, del 14 luglio 2025, AutoBo ha rappresentato di aver posto in essere ulteriori azioni a seguito del suddetto accertamento ispettivo, dando prova, tra l’altro, di aver aggiornato il proprio sito *web* con l’aggiunta di una sezione dedicata accessibile dall’*home page*, tramite apposito *link* denominato “Reclami”, in cui fornisce le informazioni di cui alla misura 4.3, ottemperando a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera a), nonché di aver adottato la carta dei servizi, nella quale fornisce, nelle sezioni denominate rispettivamente “Reclami” e “Diritti dei passeggeri”, all’interno del paragrafo 2 denominato “Diritti dei passeggeri”, le informazioni di cui alla misura 4.3, ottemperando, seppur parzialmente, a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b);

VISTA

la delibera n. 152/2025, dell’11 settembre 2025 (notificata con nota prot. ART n. 74534/2025 di pari data), con la quale è stato disposto l’avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di AutoBo concernente l’inottemperanza alla misura 4 dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021, in quanto non ha fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato “Reclami” né le ha riportate nella carta dei servizi nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2 e non ha ottemperato alla misura che prescrive di fornire in stazione le informazioni di cui alla misura 4.3;

VISTA

la memoria, acquisita al prot. ART n. 82336/2025 del 7 ottobre 2025, con la quale AutoBo si è difesa nel merito sottolineando preliminarmente che, pur in assenza di una procedura pienamente conforme a quanto previsto dalla delibera n. 28/2021, ***"tutti i reclami ricevuti sono stati regolarmente trattati e le risposte fornite entro i termini previsti*** (enfasi in originale)", e richiamando le azioni correttive intraprese, già comunicate con le succitate note prott. ART nn. 61683/2025 e 66108/2025, dando altresì prova, tramite documentazione fotografica, dell'***"[a]ffissione in diversi punti della Autostazione, di cartellonistica esplicativa della modalità per l'inoltro dei reclami"***, in ottemperanza alla misura 4.4, lettera b), dell'Allegato A alla citata delibera n. 28/2021, per la parte in cui prevede che ***"[...] [l]e informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno: [...] b) dai gestori di stazione, nelle stazioni [...]"***; nella medesima nota AutoBo ha altresì richiesto di essere convocata in audizione;

VISTE

la nota prot. ART n. 86629/2025 del 23 ottobre 2025, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni ha dato riscontro alla summenzionata richiesta di audizione, convocando AutoBo in audizione, in modalità videoconferenza, per il giorno 5 novembre 2025, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 88693/2025 del 30 ottobre 2025, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA

la nota prot. ART n. 90215/2025 del 5 novembre 2025, con la quale è stato acquisito il verbale dell'audizione di AutoBo di pari data, nel corso della quale la Società ha rappresentato, tra l'altro, ***"l'intenzione di presentare una proposta di impegni al fine di fine di garantire ulteriormente i diritti dei passeggeri in merito al trattamento dei reclami"***;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 93282/2025, del 17 novembre 2025, con la quale la Società ha presentato una proposta di impegni al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

VISTE

la nota prot. ART n. 95456/2025, del 26 novembre 2025, con la quale AutoBo, nell'ambito delle attività funzionali alla valutazione dell'ammissibilità della predetta proposta di impegni, è stata convocata in audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in modalità videoconferenza, per il giorno 17 dicembre 2025, nonché la nota di riscontro alla citata nota di convocazione, acquisita con prot. ART n. 95849/2025 del 27 novembre 2025, integrata con la nota assunta al prot. ART n. 100084/2025, del 16 dicembre 2025, con la quale la Società ha comunicato i nominativi dei partecipanti all'audizione;

VISTA

la nota prot. ART n. 102860/2025, del 23 dicembre 2025, con cui è stato acquisito il verbale della predetta audizione del 17 dicembre 2025;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 103843/2025 del 30 dicembre 2025, con cui la Società ha trasmesso una nuova formulazione della proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione;

CONSIDERATO

che, con la proposta di impegni, nella versione come da ultimo acquisita agli atti con prot. ART n. 103843/2025 del 30 dicembre 2025, AutoBo, oltre a rappresentare l'intervenuta ottemperanza alle misure violate, 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 *“nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata “Reclami” nella carta dei servizi”*, si è impegnata, in sintesi, a porre in essere le seguenti azioni:

- i. *“[...] prendere in esame anche i reclami relativi a disservizi verificatisi a partire dalla data della prima ispezione dell'ART (25 giugno 2025) e fino alla data di pubblicazione on-line del PIA aggiornato e della relativa Carta dei Servizi (30 luglio 2025)”;*
- ii. *“[...] le informazioni relative alle modalità e alle procedure per l'inoltro dei reclami saranno riportate in modo chiaro ed evidente all'interno di un **nuovo monitor informativo** (enfasi in originale) che verrà installato nella saletta d'attesa. La pagina dedicata comparirà a intervalli regolari (indicativamente ogni 30 minuti)”;*
- iii. *“[...] un'ulteriore implementazione multilingue della sezione “Reclami”. Oltre alle lingue italiano e inglese già disponibili, saranno introdotte le lingue francese e tedesca, in considerazione del fatto che sono, dopo l'inglese, le lingue più richieste anche a seguito delle destinazioni transitanti dall'Autostazione [...]. L'obiettivo è garantire l'accessibilità e la piena conoscibilità dell'intera procedura di reclamo (non limitata al solo modulo di presentazione) ad una più ampia utenza straniera”;*
- iv. predisporre *“un messaggio audio, diffuso con cadenza frequente (ogni 30 minuti) in tutta l'area dell'Autostazione, in lingua italiana e inglese, contenente i riferimenti utili per la presentazione dei reclami”*;
- v. implementare il sito web con una *“pagina dedicata alle segnalazioni e ai suggerimenti”*;
- vi. effettuare *“un audit interno sulla procedura di gestione dei reclami con cadenza mensile, al fine di verificarne la corretta applicazione, l'efficacia e l'eventuale necessità di aggiornamenti”*;

SENTITO

il responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni sulla proposta di impegni nella relazione agli atti del procedimento;

RITENUTO

che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni sopra indicati, come contenuta nella versione di cui alla sopracitata nota acquisita al prot. ART n. 103843/2025 del 30 dicembre 2025, appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 4 e 8.2 dell'Allegato “A” alla delibera n. 28/2021, delle quali si è contestata l'inosservanza, attesa anche l'opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio,

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:

- la riapertura dei termini per la presentazione dei reclami di prima istanza “*relativi a disservizi verificatisi dalla data della prima ispezione dell’ART (25 giugno 2025) e fino alla data di pubblicazione on-line del PIA aggiornato e della relativa Carta dei Servizi (30 luglio 2025)*”;
- l’ulteriore implementazione multilingue delle procedure per la presentazione dei reclami e per i relativi riscontri, con l’introduzione delle lingue francese e tedesca, al fine di “*garantire l’accessibilità e la piena conoscibilità dell’intera procedura di reclamo (non limitata al solo modulo di presentazione) ad una più ampia utenza straniera*”;
- modalità di erogazione, in stazione, delle informazioni relative alle procedure per l’inoltro dei reclami ulteriori rispetto a quelle prescritte dalla normativa vigente: le informazioni, infatti, saranno riportate anche “*all’interno di un nuovo monitor informativo [...] installato nella saletta d’attesa*” nonché “*in un messaggio audio diffuso [...] in tutta l’area dell’Autostazione*”, con cadenza frequente (indicativamente ogni 30 minuti);
- l’implementazione del sito *web* con una “*pagina dedicata alle segnalazioni e ai suggerimenti*”;
- l’effettuazione di “*un audit interno sulla procedura di gestione dei reclami con cadenza mensile*”;

RITENUTO

che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di AutoBo, concernente gli impegni sopra indicati, e per dispornere la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, allo scopo di effettuare la consultazione pubblica di cui all’articolo 17 del medesimo regolamento;

CONSIDERATO

che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all’istruttoria di cui all’articolo 17 del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alla contestata inottemperanza al combinato disposto delle misure 4 e 8.2 dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021 per non aver fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato “Reclami”, né in stazione, e per non aver riportato tali informazioni nella carta dei servizi, nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la proposta di impegni presentata da Autostazione di Bologna S.r.l., nella versione come da ultimo acquisita agli atti con prot. ART n. 103843/2025 del 30 dicembre 2025, allegata alla presente delibera di cui costituisce parte integrante e sostanziale, in relazione all'inottemperanza, contestata con la delibera n. 152/2025, al combinato disposto delle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, per non aver fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato "Reclami", né in stazione e per non aver riportato tali informazioni nella carta dei servizi nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2;
2. ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, è disposta la pubblicazione della proposta di impegni di cui al punto 1 (prot. ART n. 103843/2025), sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, ai fini dello svolgimento della consultazione pubblica di cui all'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
3. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili, entro e non oltre trenta giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto 2. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza a corredo delle osservazioni, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
4. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it;
5. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
6. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto n. 5, Autostazione di Bologna S.r.l. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Autostazione di Bologna S.r.l. ed è 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, 5 febbraio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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