

Spett.le

Autorità di Regolazione dei Trasporti – Ufficio di Vigilanza e Sanzioni

Via Nizza, 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Ulteriore presentazione degli impegni - ex art. 8 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità – a seguito dell'audizione per chiarimenti svolta davanti ad ART in data 17/12/2025 con riguardo alla Delibera n. 151/2025 di avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l., notificata a mezzo PEC in data 11 settembre 2025.

Spett.le Autorità – Ufficio di Vigilanza e Sanzioni, Preg.mo Dott. E. Pizzichetta,

con la presente **Autostazione di Bologna S.r.l.**, in persona del Presidente e legale rappresentante Dott.ssa Francesca Puglisi, con sede in Bologna Piazza XX Settembre n. 6 (C.F. e P.IVA 00313590374), facendo seguito al deposito di propria memoria difensiva in relazione alla suindicata delibera n. 151/2025 avente ad oggetto: *"Misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato "A" alla delibera n. 56/2018. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l."* e alle successive audizioni innanzi all'Ufficio del 05/11/2025 e del 17/12/2025, con le quali si è già argomentata la manifesta volontà della proponente Società di conformarsi alle prescrizioni normative oggetto di contestazione, presenta a codesta Autorità la seguente proposta di impegni. Tale proposta è formulata nell'ottica di adempiere pienamente a tutti gli obblighi ad essa contestati e, al contempo, di offrire un *quid pluris* volto al costante miglioramento dei servizi resi all'utenza e ai Vettori che Autostazione di Bologna aveva già preventivato ancor prima dell'accertamento di ART, superando quanto indicato da codesta Autorità. Ci si riferisce, in particolare, all'accessibilità delle PMR, nonché all'installazione di nuovi monitor ricompresi all'interno del bando per la ristrutturazione dell'intero complesso immobiliare dell'autostazione. In tale ottica i tempi della loro realizzazione saranno necessariamente legati a queste opere che avranno una durata indicativa di circa 3 anni a partire dal 16/10/2025 data di inizio lavori (v. Allegato A). Per taluni degli impegni che verranno qui sotto esposti sarà, comunque, possibile una più celere realizzazione per garantire fin da subito un miglioramento del servizio all'utenza.

Relativamente agli adeguamenti obbligatori, Autostazione di Bologna S.r.l. ha adottato tempestivamente i seguenti provvedimenti per sanare le difformità riscontrate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), nella specie:

a. Esposizione Commissioni e Deposito Bagagli

Nota ai Gestori: è stata inviata una nota ai gestori delle biglietterie per richiedere l'esposizione pubblica delle tariffe e dei regolamenti del deposito bagagli, oltre che delle eventuali commissioni sui biglietti.

Conformità: tutte le biglietterie aperte hanno già provveduto alla pubblicazione.

Aggiornamento PIA: il Piano Informativo di Autostazione (PIA) è stato aggiornato (30/07/2025) con l'introduzione dell'obbligo di esposizione delle commissioni.

b. Planimetrie e Segnaletica (Misure 6 e 7)

Aggiornamento PIA e Planimetrie: il PIA e le planimetrie allegate sono stati aggiornati per indicare chiaramente i percorsi pedonali e quelli dedicati alle Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

Nuove Mappe: sono state redatte e installate nuove planimetrie informative nei principali punti dell'Autostazione, inclusa l'indicazione dei punti di raccolta PMR.

Segnaletica Verticale: è stata installata segnaletica verticale nell'atrio e lungo la pensilina partenze, al fine di dare maggiore visibilità alle indicazioni utili all'utenza, comprensive di quelle sulle uscite e sul punto di raccolta per le PMR.

c. Accessibilità e Sicurezza (Misura 5)

Vigilanza: nei momenti di maggior afflusso è assicurata la presenza del capostazione nella zona posteriore dei bus per monitorare il carico/scarico passeggeri.

Richiami ai Vettori: sono stati effettuati richiami formali ai vettori sul rispetto del regolamento.

Messaggio Audio: viene diffuso un messaggio audio ogni 15 minuti che invita i passeggeri a utilizzare i marciapiedi e a non sostare nel piazzale di manovra.

d. Informazioni al Pubblico (Misura 7)

Gestione Ritardi (Ritardi Dinamici): in caso di ritardo comunicato dai Vettori in qualsiasi forma, il capostazione blocca la corsa sui tabelloni e aggiunge la scritta RIT. Il capostazione, interviene di norma autonomamente, anche laddove non avvisato a bloccare e inserire RIT per le corse in forte ritardo.

È stata inviata una nuova comunicazione a tutti gli 80+ vettori (28/07/2025) sulla procedura per l'accesso diretto ai pannelli informativi.

Società come Flixbus utilizzano regolarmente l'accesso diretto, mentre Blablacar ha affisso un QR code in Autostazione per i ritardi in tempo reale.

L'Autostazione ha concesso ai vettori diversi canali per la comunicazione dei ritardi (e-mail, PEC, telefono, messaggistica).

Assistenza PMR: è stato predisposto un messaggio audio diffuso ogni 30 minuti per segnalare il punto di raccolta PMR e i contatti per l'assistenza.

La proposta qui sotto riportata è formulata nell'ottica di offrire interventi aggiuntivi volti al costante miglioramento dei servizi all'utenza, superando i meri obblighi normativi.

In tal senso **Autostazione di Bologna S.r.l.** sottopone alla Vostra attenzione la seguente proposta di impegni:

1. Miglioramento delle informazioni al pubblico

- **Installazione di due nuovi schermi informativi**

Saranno installati due monitor aggiuntivi: uno all'inizio della pensilina partenze e uno all'interno della saletta d'attesa. Entrambi forniranno aggiornamenti in tempo reale sulle corse in partenza. Autostazione informerà tutti i vettori della possibilità di inserire nei pannelli un link diretto con gli aggiornamenti relativi alle proprie corse. Resta inteso che la disponibilità effettiva delle informazioni sui ritardi dipenderà dalla tempestiva trasmissione dei dati da parte dei vettori. Saranno comunque mantenute e migliorate le attuali modalità di aggiornamento (accesso diretto ai pannelli da parte dei vettori, aggiornamento software, invio di email/PEC e servizio telefonico attivo h24). Con le principali compagnie di trasporto è già stato preso contatto ed è già possibile la suddetta implementazione. Qualora, nonostante tali implementazioni, alcuni vettori continuassero a non comunicare i ritardi, sarà predisposto e attivato un regime sanzionatorio *ad hoc*.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro il 31/03/2026.
- *Costi stimati:* circa Euro 15.000 comprensivi di schermo, configurazione del software, installazione e creazione pagina web.

- **Segnaletica orizzontale e verticale**

A margine della ristrutturazione dell'immobile, la Società ha attivato nel 2024, sempre attraverso procedura di appalto pubblico, il rifacimento dell'impermeabilizzazione del piazzale delle corriere, a causa di forti infiltrazioni al piano sottostante. Attualmente, nonostante i lavori siano quasi terminati, si rilevano, durante le piogge, ancora perdite dovute, come da evidenze degli ultimi mesi, ad una cattiva posa della guaina in alcune aree. Allo stato attuale, dunque, la Società – su suggerimento della Direzione Lavori esterna - ha chiesto all'impresa aggiudicataria dell'appalto di provvedere al rifacimento delle aree suddette. Questo spiega il motivo per il quale le attività legate alla nuova segnaletica orizzontale, già preventivate e studiate con il fornitore del servizio, non sono state ancora espletate.

È, comunque, intenzione della scrivente Società di provvedere alla realizzazione di **nuova segnaletica orizzontale** nel piazzale di manovra, per migliorare la sicurezza e la separazione dei flussi pedonali e veicolari, compresi, laddove necessario, lavori in muratura per uniformare il marciapiede in prossimità dei capilinea alla nuova segnaletica.

Unitamente alla realizzazione di una segnaletica verticale sulla pensilina 25, che informi (in italiano e inglese) i passeggeri del divieto di attraversare il piazzale.

Nonché con installazione di un cartello all'ingresso dei pullman con numero di telefono per assistenza PMR per richiesta accesso al piazzale per scarico/carico passeggeri a mobilità ridotta.

- *Tempi e modalità di attuazione:* progetto è già pronto e approvato nei costi; si prevede la sua messa in opera entro il 30/09/2026 (in considerazione del minor flusso veicolare del periodo, nonché delle più favorevoli condizioni meteorologiche).

- *Costi stimati: circa Euro 25.000.*

- **Segnale acustico per non vedenti**

Installazione di un segnale acustico per non vedenti all'attraversamento pedonale che conduce al capolinea 25 già realizzato e funzionante.

- **Inserimento dati in homepage**

Autostazione di Bologna provvederà a pubblicare nella home page del sito web le informazioni relative a partenze e arrivi, comprensive di orario, destinazione e stallo assegnato.

Tale canale garantirà un servizio aggiornato in tempo reale, offrendo un importante vantaggio per gli utenti – anche in considerazione della vicinanza con la Stazione Centrale di Bologna – che desiderino conoscere immediatamente le destinazioni e gli orari dei bus in partenza.

- *Tempi e modalità di attuazione: entro il 30/06/2026.*
- *Costi stimati: circa Euro 5.000.*

- **Miglioramento della sezione dedicata ai Vettori e alla Carta Servizi**

Autostazione provvederà a migliorare le sezioni presenti nel sito web, al fine di rendere semplice e immediato il reperimento delle informazioni da parte dei vettori e degli utenti.

- *Tempi e modalità di attuazione: entro il 31/01/2026.*
- *Costi stimati: 2 giornate di lavoro due unità, quindi circa Euro 666*

2. Locker deposito bagagli

Pubblicazione di un avviso di manifestazione di interesse per l'utilizzo e la gestione di spazi per l'installazione di Locker automatici presso l'Autostazione di Bologna, al fine di dare una risposta all'esigenza di un deposito bagagli veloce, autonomo, flessibile e trasparente. La Società ha previsto l'offerta tecnica con punteggio 60/100 e 40/100 sull'offerta economica, proprio al fine di ottenere il massimo servizio per l'utenza.

- *Tempi e modalità di attuazione: entro 31/03/2026*
- *Costi stimati: 4 giornate di lavoro di due dipendenti per la procedura, quindi indicativamente Euro 1332*

3. Sistema di Audit Interno Periodico

Autostazione adotterà una procedura di monitoraggio mensile per verificare l'effettiva attuazione e il corretto funzionamento di tutte le misure implementate, tra cui:

- integrità e leggibilità delle planimetrie installate;
- aggiornamento della pagina web dedicata ai vettori;
- verifica di ogni link presente sul sito relativo agli utenti, in particolare alla sezione reclami;
- corretto funzionamento di tutti i pannelli informativi (orari/ritardi) e dell'impianto audio per la diffusione dei messaggi (reclami e PMR);
- validità delle autorizzazioni ministeriali;

- rispetto da parte delle biglietterie dell'obbligo di esposizione di commissioni, dei regolamenti del deposito bagagli e degli orari di apertura al pubblico;
- verifica della presenza nelle bacheche della procedura per reclami in italiano e inglese ed estratto della PIA;
- verifica della presenza e corretta compilazione del registro giornale e del registro corse;
- verifica della presenza ed integrità della segnaletica verticale (cartelli per l'utenza) e orizzontale (piazzale di manovra);
- verifica del funzionamento del segnale acustico per attraversamenti pedonali ed integrità percorsi, tavole tattili e segnalazioni a contrasto cromatico (dopo l'avvenuta realizzazione degli stessi a fine lavori di ristrutturazione).

L'attivazione dell'Audit Interno Periodico garantirà il monitoraggio costante dell'adempimento delle misure ART e il mantenimento degli standard di qualità nel tempo.

- *Tempi e modalità di attuazione:* entro 30 giorni dal provvedimento di accoglimento e approvazione degli impegni verrà completata la stesura della procedura interna di Autostazione, mentre l'Audit avrà cadenza mensile.
- *Costi stimati:* 3 giornate di lavoro per la procedura, quindi circa Euro 387

4. Adozione e Implementazione del PIA

Autostazione di Bologna S.r.l. si impegna ad aggiornare il Piano Informativo di Autostazione (PIA) inserendo:

- la realizzazione di un audit interno, volto a verificare la piena conformità delle misure di accessibilità (in particolare quelle relative alle PMR) e dei servizi alla normativa vigente e alle Linee Guida ART;
 - l'obbligo di invio da parte dei vettori della programmazione mensile delle corse;
 - l'obbligo della comunicazione delle cancellazioni e dei ritardi delle corse;
 - la previsione di un regime sanzionatorio;
 - il regolamento sull'utilizzo del piazzale e sul carico/scarico passeggeri.
-
- *Tempi e modalità di attuazione:* per i primi tre punti il Pia sarà aggiornato entro 90 giorni dall'accoglimento e approvazione degli impegni, mentre per la parte relativa al regolamento del piazzale e per il regime sanzionatorio si prevede la scadenza del 30/09/2026.
 - *Costi stimati:* Euro 15.000.

5. Adozione e Implementazione dei contratti ai vettori

Autostazione di Bologna S.r.l. si impegna ad aggiornare gli obblighi contrattuali inserendo nell'autorizzazione all'utilizzo dell'Autostazione di Bologna:

- l'obbligo di invio della programmazione mensile delle corse;
- l'obbligo della comunicazione dei ritardi e delle cancellazioni nonché le metodologie per la gestione degli stessi;
- riferimento al regime sanzionatorio.

Tale inserimento costituirà la base formale per l'applicazione del regime sanzionatorio stesso.

- *Tempi e modalità di attuazione:* i contratti saranno aggiornati in tempo reale dopo ogni approvazione del PIA.
- *Costi stimati:* 5 giornate di lavoro per 2 unità, per circa Euro 1665

6. Ulteriori implementazioni legate ai lavori di riqualificazione

Le migliorie che seguiranno devono essere lette all'interno di un processo più ampio che riguarda la società Autostazione di Bologna e – per questo – seguiranno inevitabilmente tempistiche non immediate, ma frutto della gestione delle fasi elencate nell'Allegato A. Seppure in tempi non brevi, in alcuni casi, la volontà e la contrattualizzazione degli elementi di seguito riportati è già stata realizzata dalla Società, proprio perché la forte vocazione al servizio è l'identità stessa di Autostazione di Bologna Srl, a partire dalla compagine societaria interamente pubblica e – per definizione – a servizio dell'interesse collettivo.

In riferimento a quanto sopra precisato si riporta di seguito l'elenco degli ulteriori impegni che Autostazione di Bologna si dichiara qui disposta ad assumere nell'ambito della summenzionata ristrutturazione:

1. Nuovi schermi informativi

Installazione di **tre ulteriori monitor** in corrispondenza delle biglietterie, destinati a comunicare orari, eventuali ritardi e altre informazioni utili all'utenza, comprese:

- a. procedure per la presentazione dei reclami;
- b. mappe dell'Autostazione con percorsi interni;
- c. indicazioni sul punto di raccolta per le persone a mobilità ridotta (PMR).
 - *Tempi e modalità di attuazione:* entro il 31/12/2028.
 - *Costi stimati:* 7.500,00 euro/monitor x 3 = Euro 22.500 + Euro 1.500,00 per il montaggio + Euro 4.000,00 per la preparazione delle informazioni video + Euro 1.500,00 per configurazione con software di gestione ritardi e, pertanto, per un costo complessivo pari a Euro 29.500.

2. Miglioramento dell'accessibilità per le PMR

Sempre nell'ambito della ristrutturazione del complesso di Autostazione di Bologna, verranno realizzati interventi specifici per migliorarne l'accessibilità:

- percorsi e tavole tattili;
- segnalazioni a contrasto cromatico;
 - *Tempi e modalità di attuazione:* entro 31/12/2028.
 - *Costi stimati:* Euro 60.000.

7. Relazione Semestrale ad ART

Autostazione di Bologna S.r.l. si impegna, infine, ad inviare a codesta Autorità di Regolazione dei Trasporti una Relazione semestrale sullo stato di attuazione di tutti gli impegni assunti e ammessi da ART. La relazione illustrerà l'andamento di quanto realizzato rispetto ai tempi e alle modalità previste nella presente proposta. La Relazione Semestrale sarà anche dettagliata con riguardo al *timing* delle opere



strutturali a lungo termine, rendendo il mantenimento della promessa e l'adempimento degli impegni un'obbligazione continuamente verificabile per tutta la durata del progetto di ristrutturazione.

- *Tempi e modalità di attuazione:* La prima relazione sarà inviata entro sei mesi dall'accoglimento e approvazione degli impegni qui proposti.
- *Costi stimati:* 1 giornata di lavoro e, quindi, indicativamente Euro 204.

Con tutte le misure sopra indicate, Autostazione di Bologna S.r.l. intende garantire non solo la piena conformità alle prescrizioni dell'Autorità, ma anche un miglioramento sostanziale dei servizi offerti agli utenti, in un'ottica di trasparenza, accessibilità e sicurezza.

Autostazione di Bologna S.r.l. dichiara che in relazione alla presente proposta di impegni non sussistono esigenze di riservatezza e/o segretezza e che, quindi, la stessa può essere integralmente pubblicata.

Autostazione di Bologna S.r.l. si dichiara, ovviamente, disponibile ad ulteriori incontri e/o audizioni con codesta Autorità, qualora ritenuti necessari per approfondire o integrare la presente proposta di impegni.

Con osservanza

Bologna, 30/12/2025

Autostazione di Bologna S.r.l.

La Presidente

Francesca Puglisi

(Firmato digitalmente)