

*L'Amministratore Delegato*

Spettabile  
Autorità di Regolazione dei  
Trasporti  
Via Nizza 230  
10126

**Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 e successive modificazioni.**

*Trasmissione a mezzo pec: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)*

**Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 233/2025 notificata in data 19.12.2025**

## 1. Soggetto proponente

FS Park S.p.A.

## 2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 233 del 19.12.2025, avente ad oggetto **“Misure 4 e 8.2 dell'allegato A della delibera n. 28/2021 – Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di FS Park S.p.A.”**

### **Contestazioni:**

È contestato la violazione dalle misure 4 e 8.2 di cui all'allegato A alla Delibera ART n. 28/2021 in quanto:

- *“il meccanismo di trattamento dei reclami predisposto dalla Società non risulta prestare particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, come richiesto, invece, dalla misura 4.1”;*
- la sezione “Segnalazioni e Reclami” presente sul sito web *“non reca tutte le informazioni richieste dalla misura 4.3”* ed in particolare quelle di cui alle lettere c), c.1), c.2) e d);

Via Marsala, 41 – 00185 Roma  
FS Park S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di FS Sistemi Urbani S.p.A.  
Tel. +39 Tel. +39 06 44106573/ 06 44106569  
Email: [info@fspark.it](mailto:info@fspark.it)  
Pec: [fspark@pec.fspark.it](mailto:fspark@pec.fspark.it)  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro: 3.016.463,30 i.v.  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma (Tribunale di Roma)  
Cod. Fisc. e P. IVA 04942261001 - R.E.A. 820585



Associazione Italiana Operatori Sosta e Mobilità





- non è stata adottata “una apposita Carta dei servizi secondo quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b)”, contenente le informazioni di cui alla misura 4.3, nei termini assegnati dalla misura 8.2;

### **3. Descrizione degli impegni proposti**

Al fine di rimuovere le contestazioni formulate e al contempo ripristinare l’assetto degli interessi proprio dell’utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, la società intende assumere i seguenti impegni.

#### **3.1 Impegno n. 1**

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

###### Implementazione della sezione Reclami presente sul sito web

FS Park si impegna a rendere la sezione “Reclami” dei Terminal Bus sul proprio sito web istituzionale accessibile secondo le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), implementando i requisiti funzionali quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: regolazione contrasto e luminosità; Modalità alto contrasto (chiaro/scuro); Riduzione animazioni (reduce motion); Font ad alta leggibilità; Evidenziazione dei link, ecc...

##### **b) Costi previsti:**

Per l’adeguamento dell’intero sito internet aziendale, l’onere stimato è pari a euro [omissis] (tale onere deve intendersi comprensivo anche dell’adempimento dell’impegno 3.6).

##### **c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni:**

L’iter per l’implementazione del sito web alle WCAG è stato avviato e sarà ultimato entro 9 mesi a partire dalla presentazione della proposta di impegni (tale tempistica deve intendersi riferito all’adeguamento dell’intero sito internet e, pertanto, rileva anche ai fini dell’adempimento dell’impegno 3.6).

#### **3.2) Impegno n. 2**

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

###### Implementazione della sezione Reclami presente sul sito web

FS Park ha implementato le informazioni nella sezione “Reclami” del sito internet, che risulta completa delle indicazioni necessarie alla puntuale comprensione della procedura dei reclami per disservizi di prima e seconda istanza (con le relative indicazioni sull’indennizzo automatico di cui alla misura 6.2), delle modalità di risoluzione non giurisdizionale delle controversie (ADR) con l’utenza, delle modalità di presentazione di Reclami all’Autorità.

In particolare, nella Sezione Reclami è stata inserita la descrizione delle modalità di presentazione del reclamo di prima istanza, dei termini per la proposizione, dei tempi di risposta dell’azienda e degli indennizzi di cui alla misura 6.

Inoltre, nella sezione “Reclami” è già previsto un modulo in lingua inglese. In aggiunta, in considerazione del successivo impegno n. 3.4, verrà inserita entro 7 giorni dal provvedimento di ammissibilità della proposta di impegni, una specifica indicazione in



merito ai reclami retroattivi, che potranno essere presentati dai clienti a partire dalla data dell'ispezione di codesta Autorità (29.10.2025) sino alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi (06.03.2026).

***b) Costi previsti:***

Le modifiche sono state già implementate attraverso personale interno alla società e quindi senza ulteriori costi vivi.

***c) Tempi e modalità di attuazione degli impegni:***

Le modifiche sono già attive sul sito web a far data dal 6 marzo 2026.

\*\*\*

**3.3) Impegno n. 3**

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

Predisposizione della Carta Servizi con tutte le informazioni previste dalla misura 4.3

Al fine di garantire un ampio quadro informativo all'utenza sui servizi offerti, sugli standard di qualità, sui diritti dei passeggeri e sulle procedure di tutela in caso di disservizi, FSPark ha provveduto a predisporre la Carta dei Servizi, articolata nelle seguenti n. 6 sezioni:

1. PREMESSA
2. DIRITTI DEL PASSEGGERO E RECLAMI
3. SERVIZI
4. SERVIZI INFORMATIVI ED INDIRETTI
5. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)
6. CONTATTI

Per quanto qui di interesse, la sezione 2 "Diritti dei passeggeri e reclami" è articolata in sottosezioni:

- 2.1 I diritti del passeggero nel trasporto su autobus
- 2.2 Reclami e modalità di presentazione da parte dell'utente

2.1. I diritti del passeggero nel trasporto su autobus

Vi è il riferimento al Regolamento (UE) n. 181/2011, consultabile e scaricabile dal portale FS Park, nella Sezione PIA del terminal bus al seguente [link](#); inoltre nella carta dei servizi di FS Park a questo [link](#) è disponibile una sintesi dei diritti del passeggero.

2.2. Reclami e modalità di presentazione da parte dell'utente

Con specifico riferimento ai reclami di propria competenza, è precisato che FS Park adotta le misure di cui alla delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus.



Si passa quindi alla indicazione delle modalità di reclamo, con indicazione del modulo da utilizzare (Allegati 1 e 2).

È precisato, altresì, l'impegno a prevedere che la sezione "Reclami" sia disponibile in lingua italiana e inglese e che sul sito è disponibile il modulo in inglese della sezione reclami, nonché saranno resi disponibili i moduli redatti in francese e spagnolo.

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

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

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

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

È puntualmente illustrata, altresì, la possibilità di reclamo di seconda istanza, in caso di mancata risposta al reclamo (accoglimento, rigetto, comunicazione di aperta istruttoria) da parte del gestore nel termine di 20 giorni; il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo "*Tutela dei diritti del passeggero.*"

Si precisa che In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 20 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a 5 euro. Si elencano i casi in cui l'indennizzo non è dovuto: reclamo carente dei requisiti minimi; avvenuta corresponsione di un indennizzo all'utente relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Tutela diritti dei passeggeri

Si indica ART come organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento 181/2011 e la possibilità di scaricare il modulo per i reclami sul sito istituzionale dell'Autorità.

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

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



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

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

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

- a) alle Camere di Conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- b) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del Consumo.

#### **b) Costi previsti**

Per la predisposizione della Carta dei servizi FS Park ha incaricato il proprio consulente legale nell'ambito del più generale rapporto di consulenza in essere. L'attività è quantificabile in [omissis]. Per la sua pubblicazione sul sito internet, FS Park ha operato mediante risorse interne e l'onere è quantificabile in [omissis].

#### **c) Tempi e modalità di attuazione**

La predisposizione della Carta dei servizi e la sua pubblicazione sul sito internet è avvenuta a far data dal 6 marzo 2026.

\*\*\*

### **3.4) Impegno n. 4**

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

##### **Riapertura termini presentazioni reclami**

Nell'ottica di fornire un **quid pluris** rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, nonché per rimediare alla carenza temporanea del servizio informativo, rilevata nell'ispezione del 29 ottobre 2025, FS Park s'impegna ad offrire agli utenti la possibilità di proporre il reclamo di prima istanza (mediante una riapertura dei relativi termini), e pertanto la proponente prenderà in esame anche i reclami riguardanti i disservizi lamentati a partire dalla data dell'ispezione di codesta Autorità (29.10.2025) sino alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi (06.03.2026).

Sarà data opportuna evidenza della possibilità per gli utenti di avanzare i reclami mediante la riapertura dei relativi termini mediante apposita campagna informativa (tramite pubblicazione sul sito web, affissione avvisi nelle bacheche presenti in autostazione).



**b) Costi previsti**

L'impegno economico assunto non è predeterminabile, non potendosi prevedere il numero dei reclami che perverranno e che verranno accolti. La campagna informativa verrà attuata mediante utilizzo di risorse interne alla società, il cui impiego è stimato in [omissis].

**c) Tempi e modalità di attuazione**

La partenza della campagna informativa nelle modalità suddette avverrà entro 7 giorni dal provvedimento di ammissibilità degli impegni e proseguirà per tutta la durata dell'apertura del nuovo termine di presentazione dei reclami.

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

\*\*\*

**3.5) Impegno n. 5**

**Riduzione tempi risposta reclami**

Nell'ottica di fornire un *quid pluris* rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, FS Park ha ridotto i tempi di risposta ai reclami rispetto ai tempi massimi stabiliti dal Regolamento CE 181/2011 (seppur non cogenti per i gestori di autostazione). In particolare, all'art. 2.2 della Carta dei Servizi è stato previsto che FS Park risponderà al reclamo **entro 20 giorni**, comunicando l'accoglimento, il rigetto o il prosieguo di istruttoria. In tale ultimo caso il termine massimo di risposta è stato fissato in **60 giorni**, decorrenti dalla ricezione del reclamo.

**b) Costi previsti**

L'impegno assunto non determina ulteriori costi per FS Park.

**c) Tempi e modalità di attuazione**

La previsione dei termini anzidetti è stata inserita nella Carta dei Servizi pubblicata in data 6.03.2026. A partire dal 09.04.2026 è stato altresì aggiornato in tal senso anche il documento informativo affisso nell'Autostazione (estratto del Regolamento dei diritti dei Passeggeri).

**3.6) Impegno n. 6**

**Implementazione sito PMR**

Nell'ottica di fornire un *quid pluris* rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, FSPark si impegna a rendere l'intero sito web istituzionale, e non soltanto la sezione reclami, accessibile secondo le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), implementando i requisiti funzionali quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: regolazione contrasto e luminosità; Modalità alto contrasto (chiaro/scuro); Riduzione animazioni (reduce motion); Font ad alta leggibilità; Evidenziazione dei link, ecc.

**b) Costi previsti**

Per l'adeguamento dell'intero sito internet aziendale, l'onere stimato è pari a euro [omissis].



**c) Tempi e modalità di attuazione**

L'implementazione del sito sarà completata entro 9 mesi dalla data di presentazione degli impegni.

**3.7) Impegno n. 7**

**Traduzione del modulo di presentazione di reclami in francese e spagnolo**

Nell'ottica di fornire un *quid pluris* rispetto alle indicazioni obbligatorie di codesta Autorità, FSPark si impegna a rendere disponibili ulteriori moduli per la presentazione dei reclami redatti anche in francese e spagnolo.

**b) Costi previsti**

FS Park opererà mediante risorse interne e l'onere è quantificabile in [omissis].

**c) Tempi e modalità di attuazione**

I moduli in francese e spagnolo saranno disponibili entro il 30/04/2026.

**FS Park S.p.A.**

L'Amministratore Delegato