

Delibera n. 133/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 233/2025 nei confronti di FS Park S.p.A. per l'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 23 luglio 2026

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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 l'Autorità *"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"*;
- il comma 3, lettera m), ai sensi del quale l'Autorità *"nel caso di inottemperanza agli impegni di cui alla lettera f) applica una sanzione fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata"*;

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 3, (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 anche: Regolamento sanzionatorio);

VISTO il regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità, approvato con delibera del Consiglio n. 11/2017, del 25 gennaio 2017;

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);

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"; dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

-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"*;

VISTA la delibera n. 81/2025, del 15 maggio 2025, recante *"Autorizzazione all'ispezione presso il Terminal Bus Napoli Corso Lucci, gestito da F.S. Park S.p.A."*;

VISTA la delibera n. 233/2025, del 19 dicembre 2025, notificata a FS Park in pari data con nota prot. ART n. 101486/2025, con la quale, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo del 29 ottobre 2025 (cfr. il processo verbale di accertamento ispettivo del 29 ottobre 2025, acquisito con prot. ART n. 89367/2025, del 3 novembre 2025, la documentazione allo stesso allegata nonché i rilievi effettuati sul sito *web* ed ivi indicati, acquisiti con prot. ART n. 88143/2025, del 29 ottobre 2025) è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021; in particolare, con la citata delibera n. 233/2025 è stato contestato a FS Park di non aver:

- predisposto un meccanismo di trattamento dei reclami con particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, come richiesto dalla misura 4.1;
- fornito le informazioni di cui alle lettere c), c.1), c.2), e d) della misura 4.3 nel proprio sito *web*, nella sezione dedicata accessibile dalla home page, tramite apposito *link* denominato *"Segnalazioni e Reclami"*;
- riportato le informazioni di cui alla misura 4.3) nella carta dei servizi, come previsto dalla misura 4.4, lettera b), nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2;

VISTA la nota del 6 marzo 2026, acquisita agli atti con prot. ART n. 14773/2026, con cui FS Park ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento senza l'accertamento dell'infrazione, ed ha chiesto audizione *"per l'esame delle proposte presentate"* [sottolineatura nell'originale];

VISTO il verbale dell'audizione di FS Park, tenutasi in data 24 marzo 2026, acquisito agli atti con prot. ART n. 18475/2026, del 25 marzo 2026, nel corso della quale la Società, in risposta ai quesiti degli Uffici, ha rappresentato, tra l'altro, che *"[...] la messa a disposizione dei moduli di reclamo in francese e spagnolo costituisce un quid pluris e, a tal proposito, il documento della proposta di impegni, se l'Autorità ritiene, potrà essere aggiornato in tal senso da parte della Società"*; nel corso della medesima audizione la Società si è riservata di trasmettere una proposta di impegni *"integrata con le informazioni e i chiarimenti richiesti"*;

VISTA la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 23863/2026, del 9 aprile 2026, con cui FS Park ha presentato la proposta di impegni chiarita, unitamente ad una versione della stessa con *omissis*, in considerazione dei *"dati ritenuti riservati"* (cfr. il citato verbale di audizione prot. ART n. 18475/2026);

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, in data 14 aprile 2026, acquisiti agli atti con prot. ART n. 27020/2026 di pari data, dai quali emerge che FS Park, successivamente all'avvio del procedimento di cui alla citata delibera n. 233/2025, ha implementato la sezione reclami del sito *web* con le informazioni di cui alle lettere c), c.1), c.2), e d) della misura 4.3 nonché adottato la Carta dei servizi contenente le informazioni di cui alla suddetta misura;

VISTA

la delibera n. 62/2026, del 13 maggio 2026, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 33744/2026, con la quale la proposta di impegni acquista agli atti con prot. ART n. 23863/2026, del 9 aprile 2026 è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa *“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 a favore dei passeggeri: i) “[...] 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)”[...]; ii) [la riduzione dei] 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 [enfasi presenti nell’originale]”[...]; iii) [di] 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.” [...]; iv “[di] rendere disponibili ulteriori moduli per la presentazione dei reclami redatti anche in francese e spagnolo”;* con la citata delibera n. 62/2026 è stata disposta la pubblicazione della suddetta proposta di impegni sul sito *web* istituzionale dell’Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* di FS Park ed acquisiti con prot. ART n. 41887/2026, del 19 giugno 2026, da cui risulta che la Società ha avviato la campagna informativa avente ad oggetto la possibilità, per l’utenza, di presentare un reclamo per eventuali disservizi resi nel periodo 29 ottobre 2025 – 6 marzo 2026 nonché reso disponibile il modulo di reclamo in lingua francese e spagnola;

PRESO ATTO che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 62/2026, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;

VISTA la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

RITENUTO di confermare l'effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, presentati dalla Società con la nota acquisita con prot. ART n. 23863/2026, del 9 aprile 2026, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, ha altresì previsto a favore dei passeggeri:

- la riapertura dei termini per proporre reclamo di prima istanza per eventuali disservizi occorsi dal 29 ottobre 2025 al 6 marzo 2026, ossia dalla data dell'ispezione svolta dall'Autorità presso l'autostazione gestita da FS Park sino alla data di pubblicazione online della Carta dei Servizi da parte della stessa;
- la riduzione dei tempi di risposta ai reclami rispetto ai tempi massimi stabiliti dal Regolamento CE 181/2011;
- l'accessibilità dell'intero sito *web* istituzionale secondo le *Web Content Accessibility Guidelines*, non soltanto della sezione reclami;
- la disponibilità dei moduli per la presentazione dei reclami anche in francese e spagnolo;

RITENUTO conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per FS Park, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota acquisita con prot. ART n. 23863/2026, del 9 aprile 2026, dovendosi per l'effetto ritenere conclusa la trattazione delle contestazioni avanzate nei confronti della Società in relazione all'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 233/2025;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, in relazione all'inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, contestata con la delibera n. 233/2025, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da FS Park S.p.A. con la nota acquisita al prot. ART n. 23863/2026, del 9 aprile 2026, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;

2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 23863/2026, nella versione con *omissis*, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 233/2025, del 19 dicembre 2025, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per l'inottemperanza alle misure 4 e 8.2, dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021;
4. FS Park S.p.A. trasmette all'Autorità, entro il 31 gennaio 2027, una dettagliata relazione sull'attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, corredata da idonea documentazione a supporto, anche con riferimento all'esito della campagna informativa prevista al punto "3. 4) Impegno n. 4" della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 23863/2026;
5. qualora FS Park S.p.A. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a FS Park S.p.A., nonché 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.

Torino, 23 luglio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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