

Delibera n. 165/2026

Misure 4 e 8.2 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021. Avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di Unipark S.r.l.

L'Autorità, nella sua riunione del 3 settembre 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”*;

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]/ *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);
- 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 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 n. 66/2026, del 13 maggio 2026, recante *“Autorizzazione all’ispezione presso l’autostazione di Firenze – Villa Costanza, gestita da Unipark S.r.l.”;*
- VISTO** il processo verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026, acquisito al prot. ART n. 41585/2026, del 18 giugno 2026, relativo all’ispezione svolta, in pari data, nei confronti di Unipark S.r.l. (di seguito anche: “Unipark” oppure “Società”);
- VISTI** i rilievi effettuati sui siti *web* di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza in occasione del suddetto accertamento ispettivo, acquisiti al prot. ART. n. 40779/2026, del 15 giugno 2026, finalizzati alla verifica del corretto adempimento alle misure di cui all’Allegato A alla delibera n. 28/2021;
- VISTA** la documentazione, acquisita in copia, allegata al citato verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026, indicata nell’*“Allegato A” (“Lista dei documenti acquisiti in copia”)*;
- VISTI** i rilievi fotografici effettuati nel corso dell’accertamento ispettivo svolto nei confronti di Unipark, indicati nel citato verbale del 15 giugno 2026 e acquisiti al prot. ART n. 41596/2026, del 18 giugno 2026;
- VISTI** gli ulteriori rilievi effettuati sui siti *web* di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza, acquisiti al prot. ART n. 52694/2026, del 28 luglio 2026;
- VISTA** la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;
- TENUTO CONTO** di quanto rappresentato nella suddetta relazione, ovvero che:
- 1) l’Allegato A alla delibera n. 28/2021 definisce, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera e), della legge istitutiva, 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*”;

- 2) con riferimento al servizio di trasporto con autobus, ai sensi della misura 1.4, dell'Allegato A, alla citata delibera n. 28/2021, le misure di cui al suddetto allegato si applicano *“altresì con riguardo ai servizi prestati da gestori di stazione”* ove, ai sensi della misura 2.1, lettera b.2) è gestore di stazione *“il soggetto, pubblico o privato, responsabile della gestione di una stazione come definita dall'articolo 3, lettera m) del Regolamento autobus”* ovvero il soggetto pubblico o privato che gestisce *“[...] 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”*;
- 3) nella sua qualità di gestore dell'autostazione Villa Costanza (di seguito anche: *“Autostazione”*), sita in Autostrada A1— uscita Villa Costanza — Scandicci (FI), Unipark rientra nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui all'Allegato A alla delibera n. 28/2021 e, pertanto, essa ha l'obbligo di garantire un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, con particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, fornendo agli utenti le informazioni di cui alla misura 4.3, con le modalità indicate dalla successiva misura 4.4, ossia *“nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato “Reclami”* (lettera a) e *“nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata “Reclami” nella carta dei servizi”* (lettera b);
- 4) al fine di verificare il corretto adempimento alle misure di regolazione di cui al citato Allegato A alla delibera n. 28/2021, in data 15 giugno 2026 funzionari dell'Autorità di regolazione dei trasporti, unitamente a militari della Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust, hanno effettuato un accesso ispettivo presso l'autostazione gestita da Unipark;
- 5) nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 4 sono stati constatati inadempimenti da parte di Unipark alle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla citata delibera n. 28/2021;
- 6) invero, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 4 (*cfr.* processo verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026, nonché i rilievi effettuati sul sito *web* di Unipark, ivi richiamati, acquisiti al prot. ART n. 40779/2026, di pari data, e i rilievi fotografici ivi indicati e successivamente acquisiti al prot. ART n. 41596/2026, del 18 giugno 2026) risulta che la Società:
 - i) non garantiva la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami, in violazione della misura 4.1 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, né forniva 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" né "nelle stazioni nonché in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi";

ii) non aveva adottato la Carta dei servizi, la cui redazione è prevista per i gestori di servizi pubblici locali di rilevanza economica ai sensi dell'articolo 25 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, e, pertanto, non aveva ottemperato a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b), nei termini assegnati dalla misura 8.2;

7) l'inottemperanza alla misura 4 della citata delibera n. 28/2021 trova conferma, oltre che nei rilievi, sul sito *web* e fotografici, effettuati in occasione del suddetto accertamento ispettivo (cfr. prott. ART nn. 40779/2026 e 41596/2026), anche nelle affermazioni rese in sede ispettiva dal referente di Unipark, che ha dichiarato che *"sul sito web di Unipark S.r.l. e sul sito del Parcheggio Villa Costanza non sono presenti le informazioni richieste dal suddetto Allegato A, che le medesime informazioni non sono esposte in stazione e che non gli risulta che Unipark S.r.l. abbia adottato una Carta dei Servizi per l'autostazione"*;

RILEVATO

che, dagli ulteriori rilievi effettuati sui siti *web* di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza (cfr. prot. ART n. 52694/2026, del 28 luglio 2026), emerge che, successivamente al suddetto accertamento ispettivo, Unipark ha posto in essere le seguenti azioni:

- l'implementazione del sito *web* di Parcheggio Villa Costanza, accessibile anche dal sito *web* di Unipark, con l'aggiunta nella *home page* di un link denominato "Modulo reclami", dal quale è possibile scaricare il modulo per la presentazione del reclamo;
- l'adozione della carta dei servizi, denominata "CARTA DEI SERVIZI – VILLA COSTANZA, SCANDICCI (FI) LUGLIO2026", nella quale, al capitolo 2 denominato "I diritti del passeggero", nei paragrafi denominati rispettivamente "Reclami" e "Tutela diritti dei passeggeri", la Società fornisce le informazioni di cui alla misura 4.3, lettere a), b) e c), ottemperando, seppur parzialmente, a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b);

RILEVATO

altresì che a tutt'oggi:

- i) il meccanismo di trattamento dei reclami predisposto dalla Società non risulta prestare particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, come invece richiesto dalla misura 4.1, e, comunque, non consente la presentazione del reclamo tramite il sito *web*, atteso che il sito di Parcheggio Villa Costanza non risulta essere abilitato alla trasmissione telematica del modulo di reclamo ivi scaricabile, in difformità da quanto dichiarato nella carta dei servizi, che prevede che i

reclami possono essere inviati “on line con compilazione del modulo presente sul sito www.parcheggiovillacostanza.it” (cfr. n. 52694/2026, del 28 luglio 2026);

- ii) Unipark non fornisce, sul proprio sito *web* né nel sito di Parcheggio Villa Costanza, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato “Reclami”, e nemmeno in stazione, le informazioni di cui alla misura 4.3, come disposto, rispettivamente, dalle lettere a) e b) della misura 4.4;
- iii) la carta dei servizi difetta delle informazioni di cui alla lettera d) della misura 4.3, relative all’indennizzo automatico previsto dalla misura 6.2;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Unipark per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l’inottemperanza alle misure 4 e 8.2 dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021;

DATO ATTO

che, ai sensi dell’articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all’esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l’ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Unipark S.r.l., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l’inottemperanza alla misura 4 dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto non ha predisposto un meccanismo di trattamento dei reclami, come richiesto dalla misura 4.1, 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 suddette informazioni di cui alla misura 4.3;
2. per la violazione di cui al punto 1, all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata, nei confronti di Unipark S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell’articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all’esito del procedimento, risulterà provato che la violazione di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l’ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
5. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
7. Il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate, a sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;
8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Unipark S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 3 settembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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