

Delibera n. 166/2026

Misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato A alla delibera n. 56/2018. 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: 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) e, in particolare:

- il comma 2, lettera a), ai sensi del quale l'Autorità provvede a *“garantire, secondo metodologie che incentivino la concorrenza, l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti, le imprese e i consumatori, condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture ferroviarie, portuali, aeroportuali e alle reti autostradali, (...), nonché in relazione alla mobilità dei passeggeri e delle merci in ambito nazionale, locale e urbano anche collegata a stazioni, aeroporti e porti, ad esclusione del settore dell'autotrasporto merci”*;
- il comma 3, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“se sospetta possibili violazioni della regolazione negli ambiti di sua competenza, svolge ispezioni presso i soggetti sottoposti alla regolazione mediante accesso a impianti, a mezzi di trasporto e uffici; durante l'ispezione, anche avvalendosi della collaborazione di altri organi dello Stato, può controllare i libri contabili e qualsiasi altro documento aziendale, ottenerne copia, chiedere chiarimenti e altre informazioni, apporre sigilli; delle operazioni ispettive e delle dichiarazioni rese deve essere redatto apposito verbale”*;
- 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 inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la*

separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”;

VISTA

la delibera dell’Autorità n. 56/2018, del 30 maggio 2018, con la quale è stato approvato l’*“Atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi”* e, in particolare:

- la definizione di Prospetto Informativo dell’Autostazione (PIA) quale *“documento di riferimento essenziale per la regolazione dell’accesso all’autostazione e la definizione delle relative condizioni tecnico/economiche di utilizzo da parte dei vettori, predisposto dal gestore ai fini di garantire equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, delle modalità di accesso all’autostazione, in conformità con quanto previsto dall’art. 37, comma 2, lett. a) del d.l. 201/2011”* (cfr. pagina 2 Allegato A alla delibera ART 56/2018);
- la misura 1 (Ambito di applicazione) che dispone, tra l’altro, che:

“1. Le misure regolatorie di cui al presente atto si applicano alle autostazioni di seguito individuate:

a) autostazioni in cui vi è connessione tra servizi automobilistici di trasporto a media-lunga percorrenza, o servizi autorizzati che interessano due regioni, e una o più modalità, ovvero tipologie di servizi di trasporto della stessa o di diversa natura, ubicate anche in corrispondenza di stazioni metropolitane, stazioni ferroviarie, porti e aeroporti”;
- la misura 2 (Prospetto Informativo dell’Autostazione (PIA)) che dispone, tra l’altro, che:

“1. Il gestore, nel rispetto dei criteri di cui alle Misure 3, 4 e 5 del presente atto, definisce e adotta il “Prospetto Informativo dell’Autostazione” (nel seguito: PIA), contenente una completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell’autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle PMR.

[...]

3. Il gestore è tenuto a garantire e a verificare il mantenimento nel tempo delle condizioni di accesso e funzionalità dell’autostazione, secondo quanto definito nel PIA e per gli effetti di quanto previsto nella Misura 8”;
- la misura 5 (Criteri e modalità per stabilire le condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni), che dispone, tra l’altro, che:

“1. Al fine di garantire adeguate condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione, anche a beneficio delle PMR, gli spazi del fabbricato viaggiatori e le aree di circolazione dei passeggeri sono predisposte tenendo conto dei seguenti criteri e modalità:

a) adozione di adeguate condizioni di sicurezza, anche mediante la separazione dei flussi veicolari e pedonali in arrivo/partenza e la riduzione delle relative interferenze, mediante, ad esempio, l'adozione di adeguati sistemi di segnalazione e/o protezioni verticali/orizzontali;

b) individuazione di percorsi ottimali, tali da consentire, anche mediante apposita segnaletica, a tutti gli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione e ai relativi servizi (tra cui biglietterie, punti di orientamento, desk informativi) senza la necessità di richiedere assistenza specifica; la piena accessibilità all'autostazione a beneficio delle PMR può essere garantita anche mediante l'adozione di un programma di progressivo abbattimento delle barriere architettoniche eventualmente presenti, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti interessati;

- la misura 6 (Condizioni di accessibilità commerciale delle autostazioni) la quale dispone, tra l'altro, che:

“5. I titoli di viaggio emessi all'interno dell'autostazione sono offerti al pubblico alle medesime condizioni tariffarie vigenti per il servizio interessato, senza alcuna discriminazione o sovrapprezzo, ferme restando eventuali condizioni tariffarie specifiche, derivanti da accordi tra il singolo vettore e il soggetto terzo che gestisce la biglietteria, che prevedano l'applicazione di commissioni di servizio;

6. Le condizioni di accessibilità commerciale sono riportate dal gestore nel PIA nel rispetto dei criteri di cui ai punti precedenti, specificando la disponibilità, la localizzazione e la funzionalità dei punti vendita interessati.

7. Il gestore definisce inoltre nel PIA, coinvolgendo i vettori interessati, l'operatività delle biglietterie dell'autostazione, in termini di:

a) informazioni commerciali al pubblico: orario di apertura, disponibilità dei titoli di viaggio, in particolare dei servizi integrati, MLP e OSP o altri servizi di trasporto afferenti all'autostazione, ecc.”;

- la misura 7 (Informazioni al pubblico e modalità di loro erogazione nelle autostazioni), ai sensi della quale:

“1. Fatti salvi gli obblighi di informazione in capo al vettore e al gestore di cui all'art. 25 del regolamento (UE) n. 181/2011, il gestore:

a) rende disponibili ai vettori spazi adeguati all'interno dell'autostazione, che consentano di fornire le seguenti informazioni minime:

i. Condizioni Generali di Trasporto dei vettori operanti sull'autostazione;

ii. indicazione, per ogni vettore operante in autostazione, dei canali e delle modalità di contatto per i reclami;

iii. titoli di viaggio necessari per usufruire dei servizi di trasporto afferenti all'autostazione, con riferimento in particolare ai biglietti integrati e ai titoli di viaggio dei servizi di TPL e MLP, provvedendo a garantire adeguata visibilità anche nel caso in cui tali servizi siano esterni all'autostazione, purché ubicati nelle immediate vicinanze, in modo da favorire le scelte di intermodalità dell'utenza;

b) rende disponibili, all'interno dell'autostazione [...] le seguenti informazioni:

i. orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati, fermo restando quanto disposto al punto 3, con riferimento in particolare ai servizi di TPL e MLP, nonché condizioni di integrazione modale offerte dall'autostazione;

ii. eventuale connessione con parcheggi di interscambio e possibilità di usufruire di bigliettazione integrata per l'uso di servizi di trasporto differenti, afferenti all'autostazione;

iii. mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione, riportanti:

a. i percorsi pedonali, con particolare riferimento a quelli attrezzati per le PMR;

b. l'ubicazione delle biglietterie e dei punti di informazione/accoglienza, con particolare riferimento a quelli dedicati alle PMR;

c. la collocazione delle fermate e delle banchine di movimentazione, e i relativi servizi ivi afferenti, con particolare riferimento a TPL e MLP e alle eventuali soluzioni di intermodalità proposte dall'autostazione;

iv. segnaletica orizzontale e verticale di orientamento dei passeggeri, con indicazione delle aree interne all'autostazione, e relativi servizi offerti, e delle modalità di accesso ai servizi di trasporto ubicati nelle immediate vicinanze dell'autostazione (e.g. stazione metropolitana, fermata/capolinea autobus TPL urbano, stazione ferroviaria);

v. eventuali ulteriori tipologie di informazioni, individuate dal gestore, quali a titolo indicativo e non esaustivo: servizi turistici e alberghieri (anche attraverso l'allestimento di un punto accoglienza dedicato), presidio dell'impianto e primo soccorso, informazioni di supporto al personale dei vettori (e.g. servizi di ristoro, sale riposo, servizi igienici dedicati). [...]

3. È fatto obbligo a ciascun vettore di comunicare tempestivamente al gestore le eventuali perturbazioni/variazioni occasionali incorse ai servizi di propria competenza (e.g. cambi di orario o di percorso, sospensioni, ritardi). Tale

comunicazione deve avvenire, per quanto possibile, in tempo reale e, allo scopo, il gestore implementa un apposito sistema di gestione informatizzata dei flussi informativi provenienti dai vettori interessati. [...]

5. Le informazioni di cui al precedente punto 1, sub. b), sono altresì pubblicate, in lingua italiana e in lingua inglese, e rese fruibili anche alle PMR, sui siti internet del gestore e/o dell'autostazione e attraverso mobile APP; le medesime informazioni sono altresì rese accessibili e riutilizzabili, a condizioni eque e non discriminatorie, agli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri, anche sotto forma di intermediazione.

6. Il gestore, qualora preveda l'istituzione all'interno dell'autostazione di uno specifico punto informativo al fine di migliorare le condizioni di offerta dei servizi informativi, tiene in considerazione: a) le caratteristiche dell'infrastruttura, in relazione agli spazi disponibili all'interno del fabbricato viaggiatori; b) i servizi di trasporto ad essa afferenti, in termini di tipologie e modalità interessate, volumi di traffico, interconnessione tra i servizi, integrazione tariffaria, interoperabilità tra vettori; c) la possibilità di integrare il servizio reso dalle biglietterie o dalla biglietteria unificata, come disciplinate dalla precedente Misura 6.9 Allegato A alla delibera n. 56/2018 del 30 maggio 2018. Il predetto punto informativo può essere gestito direttamente dal gestore o, in alternativa, da eventuale soggetto terzo, garantendo comunque condizioni eque e non discriminatorie di diffusione delle informazioni relative ai servizi di tutti i vettori interessati.

- la misura 8 (Monitoraggio delle condizioni di accesso alle autostazioni), ai sensi della quale:

"1. Al fine di verificare il rispetto dei principi di equità e non discriminazione nell'accesso nei confronti dei vettori e/o dei passeggeri, l'Autorità vigila sul rispetto criteri di cui alle Misure precedenti in relazione alle condizioni definite dal gestore, secondo le modalità previste dall'art. 37, comma 3, lettere d) ed e) del d.l. 201/2011 e nel rispetto del vigente Regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità.

2. L'Autorità ordina la cessazione delle condotte in contrasto con la regolazione adottata, con particolare riferimento alle condizioni specificate nel PIA, dispone le misure opportune di ripristino e adotta le ulteriori azioni previste dall'art. 37, comma 3, del d.l. 201/2011.

3. L'Autorità avvia le attività di vigilanza di cui al precedente punto 1 anche a seguito di specifica segnalazione da parte di uno o più vettori o di uno o più passeggeri, pervenuta in forma scritta e relativa a una presunta violazione delle condizioni di utilizzo dell'autostazione disciplinate dal PIA e/o all'insorgere di situazioni inique o discriminatorie di accesso all'infrastruttura

e/o delle condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni e, in generale, delle Misure rivolte a beneficio dei passeggeri”;

- 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 n. 66/2026, del 13 maggio 2026, recante *“Autorizzazione all’ispezione presso l’autostazione di Firenze – Villa Costanza, gestita da Unipark S.r.l.”;*
- VISTI** i rilievi effettuati sul sito *web* di Parcheggio Villa Costanza in funzione dell’ispezione autorizzata con la citata delibera 66/2026 e acquisiti agli atti con prot. ART n. 38099/2026, del 3 giugno 2026, e, in particolare, il Prospetto informativo dell’autostazione, denominato *“PIA VILLA COSTANZA Prospetto informativo autostazione Rev.2 15/06/2021”* (di seguito: *“PIA”*), inclusi gli allegati ivi richiamati considerati parte integrante e sostanziale del PIA stesso;
- 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”*), che gestisce l’autostazione Villa Costanza, sita in Autostrada A1— uscita Villa Costanza — Scandicci (FI);
- VISTO** il processo verbale di accertamento ispettivo del 16 giugno 2026, acquisito al prot. ART n. 41590/2026, del 18 giugno 2026, relativo al proseguimento dell’ispezione iniziata, nei confronti di Unipark, in data 15 giugno 2026;
- VISTA** la documentazione, acquisita in copia, allegata ai citati verbali di accertamento ispettivo del 15 e 16 giugno 2026, indicata nei rispettivi Allegato A (*“Lista dei documenti acquisiti in copia”*);
- VISTI** i rilievi fotografici effettuati nel corso degli accertamenti ispettivi svolti nei confronti di Unipark, indicati nei citati verbali del 15 e 16 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 ai prott. ART. nn. 53227/2026, del 30 luglio 2026, e 54486/2026, del 4 agosto 2026, e, in particolare, il Prospetto informativo dell’autostazione, denominato *“PIA VILLA COSTANZA Prospetto informativo autostazione Rev.2 15/06/2021”*, inclusi gli allegati ivi richiamati considerati parte integrante e sostanziale del PIA stesso;
- VISTA** la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all’avvio del procedimento sanzionatorio;
- CONSIDERATO** che, dalla documentazione agli atti, risulta quanto segue:

- 1) Unipark è gestore dell'autostazione Villa Costanza (di seguito anche: "Autostazione"), sita in Autostrada A1— uscita Villa Costanza — Scandicci (FI), e, pertanto, è soggetto alle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla delibera n. 56/2018 ai sensi della misura 1, lettera a), che dispone che "[l]e misure regolatorie di cui al presente atto si applicano alle autostazioni di seguito individuate: a) autostazioni in cui vi è connessione tra servizi automobilistici di trasporto a media-lunga percorrenza, o servizi autorizzati che interessano due regioni, e una o più modalità, ovvero tipologie di servizi di trasporto della stessa o di diversa natura, ubicate anche in corrispondenza di stazioni metropolitane, stazioni ferroviarie, porti e aeroporti";
- 2) al fine di verificare il corretto adempimento alle misure di regolazione di cui al citato all'Allegato A, 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; l'accertamento ispettivo si è concluso in data 16 giugno 2026;
- 3) nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2) sono stati constatati inadempimenti da parte di Unipark alle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla citata delibera n. 56/2018, nonché a quanto previsto dal PIA;
- 4) invero, sulla base di quanto emerso nel corso dell'accertamento ispettivo di cui al punto 2 (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026, processo verbale di accertamento ispettivo del 16 giugno 2026, nonché i rilievi fotografici ivi indicati e successivamente acquisiti al prot. ART n. 41596/2026, del 18 giugno 2026), nonché dei rilievi effettuati sui siti *web* di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza, acquisiti ai prott. ART nn. 38099/2026, del 3 giugno 2026, 53227/2026, del 30 luglio 2026, e 54486/2026, del 4 agosto 2026, si constata quanto segue:
 - i) il PIA, corredato dei relativi allegati, (prot. ART n. 38099/2026, del 3 giugno 2026) non fornisce una corretta e completa *"descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle PMR"* (persone a mobilità ridotta, n.d.r. – di seguito: "PMR"), configurandosi pertanto la violazione dei punti 1 e 3 della Misura 2, tenuto conto degli obblighi di vigilanza e garanzia previsti dalla regolazione in capo al gestore dell'autostazione, atteso che:
 - a) le condizioni economiche di accesso all'autostazione risultano difformi da quanto descritto nel PIA; in particolare:
 - con riferimento ai vettori non contrattualizzati, che effettuano servizi di linea autorizzati nazionali/internazionali di media-lunga percorrenza (di seguito: "servizi MLP") e/o servizi di trasporto di persone occasionali di tipo prevalentemente turistico (di seguito: "servizi NOL"), le tariffe riportate al

§ 4.1.1 del PIA (c.d. *"Listino prezzi"*) non corrispondono ai *"sistemi di tariffazione [...] contenuti nella Convenzione che regola i rapporti tra la società Autostrade per l'Italia spa [...] ed Unipark srl"* (PIA, § 4, pag. 5);

- con riferimento ai vettori contrattualizzati, le tariffe riportate al medesimo § 4.1.1 del PIA (c.d. *"Listino prezzi a scalare"*) non corrispondono a quelle effettivamente praticate, atteso che il sistema di scontistica a scalare applicato a un vettore risulta differente da quello applicato a un altro vettore, ed entrambi sono diversi dalla valorizzazione riportata nel PIA (cfr. Allegato 3 al processo verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026);

b) le condizioni di accesso e utilizzo dell'Autostazione da parte dei vettori risultano difformi da quanto descritto nel PIA; in particolare, è stata riscontrata la presenza di veicoli privati in corrispondenza delle aree di sosta riservate ai bus turistici (vettori di servizi NOL), in violazione di quanto disposto dal § 5.4 del PIA e dal relativo Allegato 3 (*"Regolamento del parcheggio"*, art. 5);

c) le planimetrie allegate al PIA (Allegato 1) non sono immediatamente intelleggibili e comunque risultano inadeguate alle relative finalità informative e orientative; in particolare, nella planimetria generale non sono identificabili le aree di carico/scarico dei passeggeri dei servizi MLP e NOL, né le infrastrutture di riferimento, quali la biglietteria e il fabbricato viaggiatori con servizi igienici e servizi di ristorazione, e non sono individuabili graficamente i flussi di circolazione dei veicoli (autobus e mezzi privati) rispetto ai percorsi degli utenti/passeggeri e i relativi punti di interferenza, né i percorsi di accesso alle aree di fermata e ai servizi esistenti con la relativa segnaletica orizzontale/verticale, anche con riferimento alle esigenze di mobilità in autonomia delle PMR;

ii) l'operatività dell'Autostazione presenta specifiche criticità in relazione alle condizioni di accessibilità fisica della stessa, documentate anche dai rilievi fotografici presenti agli atti, evidenziandosi significative difformità rispetto a quanto previsto nel PIA (§§ 6.1 *"Norme di comportamento degli utenti"* e 6.3 *"Accessibilità PMR"*), che configurano la violazione del punto 1 della Misura 5 relativamente all'adozione di *"adeguate condizioni di sicurezza, anche mediante la separazione dei flussi veicolari e pedonali in arrivo/partenza e la riduzione delle relative interferenze, mediante, ad esempio, l'adozione di adeguati sistemi di segnalazione e/o protezioni verticali/orizzontali"*, nonché di *"individuazione di percorsi ottimali, tali da consentire, anche mediante apposita segnaletica, a tutti gli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione"*; al riguardo, sono stati rilevati comportamenti non conformi agli obblighi previsti nel PIA che rivelano carenze del gestore nella vigilanza

sull'osservanza degli obblighi stessi, essendo stata, invero, rilevata la presenza di:

- d) auto private in corrispondenza degli attraversamenti pedonali che impediscono il regolare accesso degli utenti tra l'area di parcheggio veicolare (auto private) e l'Autostazione (banchine di fermata, fabbricato viaggiatori);
- e) utenti al di fuori delle aree dedicate (banchine di fermata), in particolare all'interno delle corsie veicolari degli autobus, per l'espletamento di operazioni di carico/scarico dei bagagli dai veicoli in sosta;
- f) barriere architettoniche (gradini marciapiede sprovvisti di rampa di accesso) in corrispondenza di uno dei percorsi di connessione tra l'area di parcheggio veicolare e la zona di accesso all'Autostazione – lato banchina scoperta (stalli 6-10);

inoltre, con riferimento agli obblighi previsti nel PIA e gravanti in capo ad Unipark, è stata riscontrata l'assenza di adeguata segnaletica verticale e orizzontale di identificazione dei percorsi e dei servizi dedicati alle PMR in corrispondenza dell'area di accesso all'Autostazione – lato banchina tram – ove risulta collocata un'unica cartellonistica, posizionata sul lato sud dell'area (opposto a quello della banchina tram), che peraltro non riporta alcuna indicazione in merito all'ubicazione del punto di ritrovo/*infopoint* presente in autostazione;

- iii) con riferimento alle condizioni di accessibilità commerciale dell'Autostazione, le condizioni operative della biglietteria unificata dell'autostazione si presentano differenti rispetto a quanto previsto nel PIA (§ 5.3 *"Norme di comportamento per i gestori delle biglietterie e i vettori"*) atteso che, presso la biglietteria dell'autostazione:

- g) sono venduti i titoli di viaggio dei vettori contrattualizzati con un sovrapprezzo di € 5,00 a biglietto a carico dell'utente e senza che sia esposta alcuna informazione al riguardo; tale condizione commerciale non è menzionata nel PIA;

- h) non risulta esposto l'orario di apertura al pubblico;

tali condotte integrano la violazione dei punti 5 e 6 della Misura 6 della citata delibera n. 56/2018. Inoltre, al riguardo, non può sottacersi che gravano in capo al gestore gli obblighi di vigilanza previsti dalla misura 2.3 della delibera 56/2018 in ordine alla verifica e garanzia dell'effettività delle condizioni di accesso all'Autostazione definite nel PIA;

- iv) in materia di informazione al pubblico e alle relative modalità di erogazione, sono state riscontrate inadempienze da parte di Unipark che configurano la violazione della Misura 7 della citata delibera n. 56/2018, con riferimento:

- al punto 1, che prevede l'obbligo in capo al gestore di rendere disponibili all'interno dell'autostazione: *"ai vettori spazi adeguati all'interno dell'autostazione, che consentano di fornire (...) informazioni minime"* relative ai servizi offerti (lett. a), *"orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati (...)"* (lett. b/i), *"mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione, riportanti: a) i percorsi pedonali, con particolare riferimento a quelli attrezzati per le PMR (...)"* (lett. b/iii), nonché *"segnaletica orizzontale e verticale di orientamento dei passeggeri, con indicazione delle aree interne all'autostazione, e relativi servizi offerti (...)"* (lett. b/iv);
- al punto 3, che prevede l'implementazione dei flussi di comunicazione tra il gestore dell'autostazione e i vettori interessati, al fine di rendere disponibili al pubblico *"le eventuali perturbazioni/variazioni occasionali incorse ai servizi di propria competenza (e.g. cambi di orario o di percorso, sospensioni, ritardi)"*;
- al punto 5, che prevede la pubblicazione delle informazioni *"di cui al precedente punto 1, sub. b) (...) in lingua italiana e in lingua inglese (...) sui siti internet del gestore e/o dell'autostazione"*;
- al punto 6, che prevede che *"[i]l gestore, qualora preveda l'istituzione all'interno dell'autostazione di uno specifico punto informativo al fine di migliorare le condizioni di offerta dei servizi informativi, tiene in considerazione: a) le caratteristiche dell'infrastruttura, in relazione agli spazi disponibili all'interno del fabbricato viaggiatori; b) i servizi di trasporto ad essa afferenti (...)"*;

atteso che è stata riscontrata:

- i) l'assenza di bacheche informative e/o spazi dedicati ai vettori per l'esposizione degli orari delle corse, delle condizioni di trasporto e/o di altri avvisi al pubblico, peraltro in difformità anche da quanto previsto dal PIA (§ 7 *"Informazioni al pubblico"*) che dispone che gli *"operatori del trasporto possono esporre orari e/o altri avvisi informativi previa autorizzazione Unipark S.r.l. e limitatamente agli spazi dalla medesima indicati"*;
- j) l'assenza di monitor/pannelli informativi all'interno dell'Autostazione, nei quali gli utenti possano rilevare sia gli orari di partenza/arrivo degli autobus, sia l'assegnazione delle corse in corrispondenza degli stalli delle due banchine dell'Autostazione; peraltro, non risultano presenti pannelli informativi nemmeno presso il bar/punto di ristoro, ove i monitor ivi ubicati trasmettono immagini non pertinenti con i servizi d'interesse dei passeggeri, in difformità anche da quanto previsto dal summenzionato § 7 del PIA, che dispone che *"la comunicazione degli orari di partenza/arrivo di ciascuna"*

corsa dei servizi MLP è garantita attraverso [...] n° 1 pannello luminoso esposto all'interno dei locali del bar/punto ristoro");

- k) la mancata disponibilità all'interno dell'Autostazione di adeguate mappe orientative, riportanti i percorsi pedonali preferenziali da seguire, anche a beneficio delle PMR: in particolare, in corrispondenza della banchina scoperta (stalli 6-10), la segnaletica verticale d'orientamento non è immediatamente identificabile dai passeggeri in discesa e la presenza di autobus parcheggiati negli stalli impedisce la visibilità e l'immediata identificazione del fabbricato viaggiatori e delle vie di uscita dall'autostazione;
- l) la mancata esposizione all'interno dell'Autostazione dell'estratto del regolamento (UE) n. 181/2011, in difformità anche da quanto previsto dal summenzionato § 7 del PIA, che dispone che *"i diritti dei passeggeri nel trasporto definiti dal regolamento UE n. 181/2011 sono resi fruibili all'utenza attraverso [...] apposita cartellonistica installata presso i marciapiedi di partenza/arrivo, l'infopoint e la biglietteria")*;
- m) l'assenza di flussi comunicativi *"tramite contatto telefonico"* tra i vettori e il personale della biglietteria o dell'infopoint, al fine di fornire una *"corretta informazione al pubblico"* in merito alle *"corse in ritardo o cancellate"*, in difformità anche da quanto previsto dal summenzionato § 7 del PIA; al riguardo, il referente di Unipark ha dichiarato che soltanto un vettore *"comunica via e-mail, sia le variazioni programmate del piano transiti annuali, sia le variazioni programmate derivanti da cause occasionali (ad es. chiusura strada); (...) e (...) non risultano disponibili analoghe comunicazioni da altri vettori"* (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 15 giugno 2026), mentre il personale della biglietteria ha riferito di poter disporre esclusivamente degli *"orari pubblicati dai vettori MLP sui propri siti internet in assenza di qualsiasi informazione diretta da parte degli stessi mediante contatto telefonico"* (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 16 giugno 2026);
- n) sui siti web di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza non risultano disponibili le informazioni di cui alla succitata misura 7.1, lettera b) (cfr. prot. ART n. 54486/2026, del 4 agosto 2026), in difformità anche da quanto previsto dal summenzionato § 7 del PIA, che dispone che *"[t]utte le informazioni relative a "Villa Costanza" (orari di apertura dei principali servizi, orari statici del servizio MLP (...) sono disponibili sul sito internet www.parcheggiovillacostanza.it (...) la comunicazione degli orari di partenza/arrivo di ciascuna corsa dei servizi MLP è garantita attraverso il sito web (...)";* peraltro, il referente di Unipark ha dichiarato che *"non tutti i vettori attualmente riportati nel sito sono attualmente operativi e, pertanto, il suddetto sito web sarà aggiornato"* (cfr. processo verbale di accertamento

ispettivo del 15 giugno 2026, nonché rilievi acquisiti al prot. ART n. 53227/2026, del 30 luglio 2026);

- o) il presenziamento di personale del Gestore all'interno dell'Autostazione è limitato agli orari di funzionamento dell'*infopoint* (9:00 - 14:00) e a un'unica risorsa: tale punto informativo, pur se conforme a quanto previsto dal PIA (§ 3.2.4), risulta tuttavia inadeguato ai servizi di trasporto afferenti all'Autostazione, tanto più alla luce della circostanza che il medesimo personale costituisce anche riferimento di supporto per il servizio di assistenza alle PMR, secondo quanto disposto dal § 6.3 del PIA; al riguardo, il referente di Unipark ha dichiarato che *"la presenza di personale Unipark S.r.l. si protrae, con orario variabile, anche oltre l'orario di apertura dell'infopoint"* (cfr. processo verbale di accertamento ispettivo del 16 giugno 2026), ma tale evenienza e le relative modalità di attuazione non risultano al momento disciplinate nel PIA;

TENUTO CONTO

che il referente di Unipark ha dichiarato che *"il PIA in vigore è quello pubblicato, ovvero "PIA VILLA COSTANZA Prospetto informativo autostazione Rev.2 15/06/2021" e, inoltre, che, al momento, non sono disponibili ulteriori planimetrie, oltre quella allegata al PIA"*;

RILEVATO

che, successivamente all'accertamento ispettivo, la Società non risulta aver aggiornato il PIA dell'Autostazione né risulta aver aggiornato, relativamente agli obblighi informativi di cui alla misura 7.1, secondo le modalità previste dalla misura 7.5, dell'Allegato A alla delibera n. 56/2018, i siti *web* di Unipark e di Parcheggio Villa Costanza (cfr. prott. ART nn. 53227/2026, del 30 luglio 2026, e 54486/2026, del 4 agosto 2026);

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di 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, per l'inottemperanza alle sopra indicate misure disposte con la delibera n. 56/2018, per gli specifici aspetti rilevati come sopra descritti;

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 alle misure 2, 5, 6 e 7 dell'Allegato A alla delibera n. 56/2018 per gli specifici aspetti puntualmente descritti in premessa;

2. per la violazione delle misure di regolazione 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)