

Delibera n. 10/2025

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

L'Autorità, nella sua riunione del 24 gennaio 2025

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"*;

- VISTA** 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";

VISTI

i rilievi effettuati sul sito web della società Tiburtina Bus S.r.l. (di seguito anche "TIBUS" o "Società"), in data 3 dicembre 2024, acquisiti agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 124761/2024 di pari data;

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 e, in particolare, che:

- 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*";
- 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*";
- atteso che nella sua qualità di gestore dell'autostazione sita in Roma, Largo Mazzoni, TIBUS rientra nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, TIBUS 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, ovvero "*nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami"*" e, oltre che nelle stazioni, anche "*in una sezione dedicata denominata "Reclami" nella carta dei servizi*";
- premesso tutto quanto sopra, dai citati rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti con prot. ART. n. 124761/2024, del 3 dicembre 2024, si constata quanto segue:
 - i) sulla *home page* non risulta presente un *link* denominato "*Reclami*", mediante il quale sia possibile accedere ad una sezione a ciò dedicata, pertanto, la Società non ottempera a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera a) ed inoltre la suddetta *home page* difetta di ogni riferimento alle informazioni previste dalla misura 4.3;
 - ii) nella Carta dei servizi "*aggiornata al 09 luglio 2020*", i reclami sono disciplinati a pag. 5 e 6 dove, ad eccezione dell'informazione relativa ai canali utilizzabili per l'inoltro dei reclami (misura 4.3, lettera a)) e alla possibilità di presentare un reclamo in seconda istanza all'Autorità (misura 4.3 lettera c.2), difetta il riferimento alle informazioni previste dalla misura 4.3, lettere a), b), c.1), e d), ossia:
 - le lingue utilizzabili per l'inoltro del reclamo (lettera a);

- i termini massimi entro i quali il gestore di stazione fornisce la risposta al reclamo in conformità a quanto previsto dalla carta dei servizi (lettera b) atteso che la circostanza che i suddetti termini siano indicati a pag. 12 del prospetto informativo e regolamento dell'autostazione, "*Versione REV 1.1 Aggiornato al 6 agosto 2020*", non può ritenersi un adempimento conforme a quanto richiesto dalla citata misura 4.3, lettera a) che indica la carta dei servizi quale documento deputato a veicolare suddetta informazione agli utenti;
- la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste (lettera c.1);
- l'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.2 (lettera d);

quindi, la Società non ha adeguato la Carta dei servizi a quanto previsto dalla misura 4.4, lettera b), nei termini assegnati dalla misura 8.2;

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Tiburtina Bus S.r.l., agli obblighi informativi previsti dalle misure di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, in quanto risulta che la Società:

- i) non fornisce, sul proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclam*", le informazioni di cui alla misura 4.3, come disposto dalla misura 4.4, lettera a);
- ii) non fornisce, nella Carta dei servizi, le informazioni di cui alla misura 4.3 lettere a), b), c.1) e d), come disposto dalla misura 4.4, lettera b);

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Tibus 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. 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 Tiburtina Bus 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 4 e 8.2 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, in quanto non fornisce 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*”, non fornisce le informazioni di cui alla misura 4.3 lettere a), b), c.1), e d) nella propria carta dei servizi che, pertanto, non risulta adeguata alle citate misure di regolazione nel rispetto dei termini indicati dalla misura 8.2;

2. per la violazione di cui al punto 1, all’esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Tiburtina Bus 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 Tiburtina Bus S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 24 gennaio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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