

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento¹

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Numero del Procedimento: PS/12925

Data di ricezione della Comunicazione di avvio: 18 febbraio 2025

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Atac S.p.A. ("Atac" o "**Società**"), con sede legale in Via Prenestina n. 45, 00176 – Roma

3. CONDOTTA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 18 febbraio 2025, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**") ha notificato alla Società la Comunicazione di avvio di un'istruttoria volta ad accertare una presunta violazione dell'obbligo di diligenza professionale, di cui all'art. 20 co. 2 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("**Codice del Consumo**"), consistita ad avviso dell'Autorità: (i) nella mancata adozione, da parte del Professionista, di interventi tesi ad incrementare le proprie *performance* in modo sufficiente a garantire il raggiungimento degli obiettivi riguardanti la qualità e la quantità di servizi erogati nel triennio 2021-2023 così come determinati nel contratto di servizio con il Comune di Roma e prospettate ai consumatori attraverso la Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico e (ii) nella mancata introduzione e proposta agli utenti di misure di adeguamento e/o rimborso parziale delle tariffe applicate, specie nei confronti di coloro che si affidano al servizio di Trasporto Pubblico Locale ("**TPL**") su base continuativa, attraverso l'acquisto di abbonamenti annuali, mensili o settimanali.

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E RISPETTIVI PERIODI DI VALIDITÀ

In via preliminare, si intende richiamare l'attenzione di codesta Autorità su alcune considerazioni di fatto attinenti alla concreta attuazione del servizio svolto da Atac che confermano, ad avviso della Società, la conformità della propria condotta alla nozione di diligenza professionale, in relazione ai presunti profili di violazione indicati nella Comunicazione di Avvio:

- nel triennio 2021-2023 Atac ha trasportato circa 1,8 miliardi di persone pari ad una media annua di circa 590 milioni di passeggeri. Il numero di passeggeri annuali trasportati supera i 2 miliardi nel triennio 2022-2024 con una media annua di oltre 700 milioni di passeggeri.
- Nel biennio 2021-2022, la gestione del servizio di TPL è avvenuta in un contesto caratterizzato da un lato, dalla complessa operazione di gestione della crisi d'impresa e dall'altro, dalle pesanti e significative limitazioni imposte dalle misure straordinarie adottate per il contenimento dall'emergenza epidemiologica. Lo stesso legislatore, infatti, nel corso dello stato di emergenza che, si ricorda, si è protratto sino al 31.3.2022,

¹ Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa, adottato con Delibera AGCM n. 31356 del 5 novembre 2024 ("**Regolamento**").

consapevole degli effetti dell'evento pandemico sulle aziende di trasporto, ha sospeso *ex lege* (art. 92 comma 4-*bis* L. n. 27/2020) l'applicazione di ogni tipo di penale prevista nei contratti di servizio in ragione delle minori corse effettuate o delle minori percorrenze realizzate (con impatti sulla regolarità e puntualità del servizio). Nello stesso periodo, lo svolgimento del servizio da parte della Società è stato fortemente influenzato dalla presenza di numerosi cantieri per i lavori connessi con l'evento Giubileo della Misericordia e dal rinnovo dell'armamento delle linee tranviarie.

- Nel 2024, Atac ha attuato una serie di misure correttive per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati. In particolare, grazie anche al supporto finanziario derivante da diverse fonti pubbliche (principalmente finanziamenti PNRR e fondi dei Decreti Giubileo²) e da Roma Capitale, la Società ha rinnovato gran parte della flotta, potenziando i servizi offerti, ha proseguito l'azione di risanamento economico, riacquistando credibilità nei confronti dei fornitori e sta attualmente effettuando numerosi investimenti in regime di auto-finanziamento con le risorse generate dalla gestione. Tali cambiamenti hanno di fatto migliorato l'efficienza del servizio di TPL e ciò trova riscontro anche nelle indagini di *Customer Satisfaction*, effettuate da soggetti terzi per conto di Roma Servizi per la Mobilità e Roma Capitale, che evidenziano un livello di soddisfazione stabilmente al di sopra della soglia minima di soddisfazione³.
- La vigente normativa di settore e il Contratto di Servizio con Roma Capitale non prevedono, come noto, alcun obbligo a carico del gestore di servizi di trasporto urbano di prevedere forme di indennizzo agli utenti per eventuali disservizi.

Tutto ciò premesso, al solo fine di giungere ad una rapida conclusione del Procedimento e senza prestare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, in un'ottica di rinnovata fattiva cooperazione con codesta Spett.le Autorità, oltre che in coerenza con i costanti interventi tesi a migliorare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di TPL nonché il livello di tutela dei consumatori, Atac presenta la seguente proposta di impegni (di seguito, "**Impegni**"), ai sensi degli artt. 27, co. 7, del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento.

Tali impegni, ove accettati dall'Autorità, diverranno anche parte integrante della Carta della Qualità dei Servizi predisposta dalla Società.

In sintesi, si elencano di seguito gli Impegni proposti e i relativi periodi di validità:

- (i) Dal 01.01.2026: introduzione di una innovativa procedura di rimborso tramite la nuova *app* proprietaria di Atac ("**APP ATAC**") a vantaggio di tutti i Clienti titolari di un abbonamento annuale Metrebus.
- (ii) Dal 01.01.2026: applicazione di uno sconto sull'acquisto di titoli di viaggio riconosciuto tramite l'APP ATAC a vantaggio dei Clienti in possesso dei requisiti indicati al successivo punto 2.2 (i) e (ii), titolari di un abbonamento annuale Metrebus valido nell'anno 2024.
- (iii) Dal 01.01.2026: assunzione di personale in qualità di operatore di stazione al fine di migliorare il presidio delle stazioni metro e la fruibilità degli impianti di traslazione.
- (iv) Dalla data di accettazione degli impegni: adozione di strumenti di *compliance* in materia di tutela del consumatore.

² DPCM del 15 dicembre 2022, DPCM del 8 giugno 2023 e DPCM del 11 giugno 2024.

³ Cfr. Relazione di affidamento approvata con Deliberazione della Giunta capitolina n. 136 del 31/10/2024, p. 35, disponibile presso il seguente link:
https://www.comune.roma.it/web-resources/cms/documents/Relazione_di_Affidamento_integrata.pdf.

- (v) Dalla data di accettazione degli impegni: potenziamento dei canali di comunicazione verso i clienti.

Segue la descrizione analitica degli Impegni proposti e delle relative modalità e tempistiche di attuazione.

IMPEGNO 1 – INTRODUZIONE DI UNA PROCEDURA DI RIMBORSO A VANTAGGIO DEI CLIENTI TITOLARI DI UN ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS

Dall'esame delle carte dei servizi delle principali città italiane emerge come nel settore del TPL, specialmente in ambito urbano, le forme di indennizzo a vantaggio degli utenti del servizio o non sono adottate o, se previste, si riferiscono a ipotesi molto limitate.

L'introduzione di una procedura strutturata di rimborso si prefigura pertanto come fortemente innovativa per il settore e, al contempo, economicamente e organizzativamente impegnativa per il gestore. Ne consegue che, in caso di accoglimento della presente proposta, i Clienti dei servizi di trasporto di Roma Capitale gestiti da Atac potranno godere di un'attenzione unica nel panorama nazionale.

Atac sta già lavorando allo scopo e, a partire dal 01.01.2026, sarà in grado di rendere pienamente operativa la nuova *app* proprietaria ("**APP ATAC**"), aggiornata secondo i più recenti e complessi standard tecnologici e commerciali, anche in ottica *M.A.A.S. (Mobility as a Service)*.

L'**APP ATAC** consentirà al Cliente di acquisire ogni informazione utile rispetto alle proprie esigenze di mobilità e di usufruire al meglio dei servizi offerti dalla Società. Il Cliente potrà organizzare il viaggio secondo le variabili che ritiene più confacenti alle proprie esigenze (ad es. in base alla durata o al costo del tragitto), comprare il titolo di viaggio utilizzando il proprio borsellino elettronico (anche nel caso in cui si trovi ad utilizzare altre modalità di trasporto convenzionate), ottenere sconti e/o agevolazioni e, per quanto qui di interesse, **geolocalizzare la propria presenza in una fermata specifica della rete di trasporto al fine di presentare istantaneamente reclami relativi ad eventuali disservizi.**

Nei paragrafi successivi si descrivono i tratti essenziali della procedura di rimborso, di facile accesso ed utilizzo per il Cliente⁴.

1.1 Comunicazione informativa verso i Clienti

Sin dalla data di accettazione della presente proposta, la Società si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, ad informare i Clienti della nuova procedura di rimborso tramite la pubblicazione di un avviso che conterrà l'indicazione chiara dei presupposti e delle modalità da seguire per ottenere il rimborso. Tale avviso verrà pubblicato attraverso:

- i canali di comunicazione gestiti direttamente da Atac: il sito istituzionale, i canali *social* e, successivamente alla messa in opera, la nuova APP ATAC;
- i canali di comunicazione non gestiti direttamente da Atac: comunicazioni a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane attraverso display, annunci vocali e testuali.

⁴ La procedura di rimborso a vantaggio dei Clienti titolari di abbonamenti annuali Metrebus è stata elaborata in coerenza con le misure minime individuate nell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021 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.

Inoltre, al fine di indicare al Cliente in maniera chiara e trasparente la procedura di rimborso, la Società pubblicherà nell'APP ATAC i diagrammi di flusso che rappresentano le fasi della procedura di rimborso relativa ai servizi di superficie e metropolitano (All. 1).

1.2 Presupposti per ottenere il rimborso

Per formulare una richiesta ed ottenere il rimborso il Cliente deve dimostrare di aver domandato il servizio di trasporto. Ciò avverrà:

- ✓ per il servizio di superficie, attraverso la convalida dell'abbonamento sul mezzo utilizzato o, qualora il disservizio consista nell'attesa presso la fermata, attraverso l'attivazione della geolocalizzazione sulla APP ATAC, così che la Società possa verificare l'effettiva presenza del Cliente in prossimità della fermata presso cui si è verificato il disservizio;
- ✓ per il servizio di metropolitana, attraverso la convalida dell'abbonamento presso i tornelli della stazione dove si verifica l'eventuale disservizio.

1.3 Cause di rimborso

Il rimborso, nella misura di cui al successivo punto 1.4, sarà riconosciuto al Cliente che dimostri di aver subito un tempo di attesa superiore a 15 minuti rispetto alle frequenze programmate sulle linee bus, tram e metropolitane, dovuto a cause imputabili alla Società e a prescindere se il mancato rispetto delle frequenze programmate (o "ritardo") sia legato alla cancellazione totale o parziale della corsa.

Il ritardo dovuto a cause non imputabili alla Società non può essere rimborsato. Le cause di ritardo non imputabili alla Società coincidono con le cause di forza maggiore previste dall'art. 6 del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e Atac. S.p.A. in vigore dal 31 gennaio 2025 – già art. 10 del precedente Contratto di Servizio in vigore fino al 31 dicembre 2024 - come ad es. incidenti, cantieri, eventi naturali e danni al manto stradale. L'esito del rimborso sarà valutato solo a seguito della verifica dei dati di transito della linea.

Si precisa che la Società non sarà tenuta a corrispondere alcun rimborso al Cliente in caso di predisposizione di servizi sostitutivi ovvero in presenza di modalità di trasporto alternativo a condizioni simili. Il servizio sostitutivo del trasporto in metropolitana e tram è fornito dal trasporto su gomma.

Il diritto al rimborso spetta solo in caso di servizi di competenza della Società, con esclusione delle linee rientranti nell'ambito dei servizi periferici.

1.4 Misura del rimborso

Come noto, Atac fa parte del sistema di tariffazione integrata regionale "Metrebus", unitamente a Cotral e Trenitalia. Nell'ambito di Metrebus, Atac svolge un mero ruolo di gestione e coordinamento del sistema.

L'abbonamento annuale "Metrebus Roma" ha un valore ordinario di vendita pari a € 250. Sono previste riduzioni/agevolazioni della tariffa annuale per particolari categorie di utenti, disposte sia da Roma Capitale che dalla Regione Lazio.

Nel caso in cui venga riconosciuto al Cliente il diritto al rimborso, lo stesso verrà corrisposto nella misura del valore convenzionale del viaggio (V_e), pari a 0,50 € sia in caso di abbonamenti annuali ordinari che agevolati.⁵

⁵ Il valore convenzionale del viaggio è stato determinato in base alla seguente formula e arrotondato all'eccesso:

1.5 Modalità di richiesta del rimborso

Per la presentazione delle richieste di rimborso il Cliente dovrà previamente registrarsi sulla APP ATAC, creando un proprio profilo personale ed indicando tutte le informazioni richieste (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, documento di identità, ecc.).

Con l'identificazione del Cliente nell'Area Riservata della APP ATAC verrà automaticamente generato il borsellino elettronico associato al Cliente nel quale verranno trasferiti gli eventuali rimborsi per disservizi, a seguito della richiesta del Cliente e della verifica da parte della Società.

L'utente può formulare richiesta di rimborso tramite accesso all'Area Riservata dell'APP ATAC, compilando il *form* nella Sezione "Richieste di Rimborso" con le seguenti informazioni:

- a. Estremi dell'abbonamento annuale;
- b. Data e ora del disservizio;
- c. Tempo di attesa;
- d. Numero di linea (superficie o metropolitana);
- e. Luogo di partenza (numero della pensilina/palina ovvero stazione metropolitana).

Per l'illustrazione delle modalità di richiesta di rimborso si veda la presentazione *power point* allegata al presente formulario dal titolo "*Sviluppo funzione «richiesta rimborso» nella nuova App di ATAC – Mock up – Work in progress*" (All. 2).

La compilazione delle informazioni relative al luogo di partenza avverrà in automatico attraverso l'utilizzo del servizio di geolocalizzazione. L'attivazione della geolocalizzazione risulta obbligatoria per effettuare la richiesta di rimborso qualora l'utente, a seguito del contestato ritardo, non utilizzi il servizio Atac per giungere a destinazione. Tale limitazione si spiega in ragione del fatto che la Società deve poter disporre dei dati necessari per verificare la fondatezza delle richieste di rimborso, al fine di tutelarsi da possibili eventuali abusi.

1.6 Erogazione del rimborso

Qualora la richiesta di rimborso venga accolta, la Società provvederà, dandone comunicazione al Cliente, ad emettere entro 30 giorni dalla data del reclamo un *voucher* digitale che sarà automaticamente inserito nell'APP ATAC e potrà essere utilizzato per l'acquisto di titoli di viaggio entro un anno dall'emissione.

In caso di più rimborsi riconosciuti allo stesso Cliente per eventi diversi, il borsellino digitale utilizzabile annualmente dallo stesso non potrà risultare superiore al valore corrisposto per l'acquisto del titolo in base al quale sono stati chiesti i rimborsi (250 € in caso di abbonamento annuale ordinario).

1.7 Decorrenza e termini

Con la procedura di rimborso qui proposta Atac assume un impegno strutturale e definitivo per il futuro. Tuttavia, come anticipato, tenuto conto delle complessità legate allo sviluppo tecnologico della nuova APP ATAC, tale procedura potrà essere operativa a vantaggio dei Clienti titolari di abbonamento annuale Metrebus solo a partire dal 01.01.2026.

$$V_e = (T_{\text{atac}}/G)$$

dove

- T_{atac} è il valore della tariffa Atac (250 € sia in caso di abbonamento annuale ordinario che agevolato).
 - G è pari al numero convenzionale di viaggi compresi nell'abbonamento annuale nell'ipotesi di utilizzo per 5 giorni settimanali con viaggi di andata e ritorno (260 gg annui x 2 viaggi = 520 viaggi).
- Quindi: $V_e = 250 \text{ €} / 520 \text{ viaggi} = 0,4808 \text{ €} \approx 0,50 \text{ €}$.

IMPEGNO 2 – RISTORO A VANTAGGIO DEI CLIENTI TITOLARI DI ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS NELL'ANNO 2024.

La Società si impegna, inoltre, a prevedere una forma di ristoro a vantaggio dei Clienti in possesso dei requisiti di cui al successivo punto 2.2 (i) e (ii), titolari di un abbonamento annuale Metrebus in corso di validità nell'anno 2024, assumendo che ciascuno di essi può aver patito dei disagi seppur di diversa entità.

Il ristoro potrà essere fruito dai Clienti sotto forma di sconto sull'acquisto di futuri biglietti o abbonamenti e accreditato in via automatica nel borsellino elettronico disponibile sulla nuova APP ATAC, previa registrazione sulla stessa da parte del Cliente.

2.1 Comunicazione verso i Clienti

È onere di Atac informare tutti i Clienti interessati della possibilità di ottenere il ristoro mediante utilizzo dell'APP ATAC.

Sin dalla data di accettazione della presente proposta, la Società si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, ad informare i Clienti della possibilità di ottenere un ristoro sotto forma di sconto sull'acquisto di futuri biglietti o abbonamenti tramite la pubblicazione di un avviso che conterrà l'indicazione dei presupposti per beneficiare del ristoro nonché delle modalità da seguire per ottenerlo. Tale avviso verrà pubblicato attraverso:

- i canali di comunicazione gestiti direttamente da Atac: il sito ufficiale, i canali social e, successivamente alla messa in opera, la nuova APP ATAC.
- i canali di comunicazione non gestiti direttamente da Atac: comunicazioni a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane attraverso display, annunci vocali e testuali.

2.2 Presupposti per ottenere il ristoro

La società propone ristori diversificati, nella misura di cui al successivo punto 2.4 (i) e (ii) a due gruppi di Clienti, come segue:

- (i) un gruppo di Clienti che: (a) sia stato in possesso nel 2024 di un abbonamento annuale (sia ordinario che agevolato) valido per almeno 1 giorno, anche acquistato precedentemente⁶, (b) sia in possesso di una Metrebus Card valida al momento della registrazione sull'APP ATAC e (c) sia registrato tramite l'APP ATAC;
- (ii) un sottogruppo di Clienti facenti parte del gruppo indicato al precedente punto (i), titolari di un abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) valido per almeno 1 giorno nel 2024 e in possesso dei requisiti indicati al precedente punto (i), che abbiano: (a) rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nel 2024, (b) risultino essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e (c) non risultino aver beneficiato di un "ristoro COVID" già elargito da ATAC.

2.3 Cause del ristoro

Come anticipato, con l'Impegno 2 la Società si prefigge di ristorare forfettariamente nelle diverse misure indicate al successivo punto 2.4, i Clienti titolari di un abbonamento annuale Metrebus

⁶ Si precisa che l'abbonamento annuale è valido 365 giorni dalla data di acquisto. Il rimborso è pertanto riservato a tutti i clienti che sono stati in possesso di un abbonamento annuale valido nell'intervallo temporale dal 2.1.2023 fino a tutto il 31.12.2024.

valido per almeno 1 giorno durante l'annualità 2024 e in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii), assumendo che questi soggetti possano aver subito dei disservizi.

2.4 Misura del ristoro

Quanto all'importo del ristoro, la Società si impegna ad accreditare:

- (i) forfettariamente 5 € sul borsellino elettronico di ciascun Cliente che fa parte del gruppo di cui al punto 2.2 (i);
- (ii) forfettariamente 10 € - quindi raddoppiando la misura del ristoro di cui al precedente punto (i) - sul borsellino elettronico del sottogruppo di clienti in possesso dei requisiti di cui al precedente punto 2.2 (ii).

La Società ha verificato che, sul totale di 483.939⁷ utenti titolari di un abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) valido per almeno 1 giorno nel 2024 (di cui alla Tabella 1 della risposta alla richiesta di informazioni depositata in data 19 giugno 2025) che formano il gruppo di Clienti di cui al punto 2.2 (i), un sottogruppo di 117.646 utenti hanno rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nello stesso anno, risultano essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e non hanno beneficiato di un "ristoro COVID", e formano il gruppo di cui al punto 2.2 (ii).

Ne consegue che ATAC propone di ristorare, con un importo forfettario di 5€ ciascuno, 366.293 Clienti di cui al punto 2.2 (i). Al contempo, nell'ottica di ristorare e tutelare gli utenti che maggiormente fruiscono dei servizi della Società, si impegna a ristorare per un importo forfettario pari a 10€ ciascuno, il sottoinsieme di 117.646 utenti che, oltre ai requisiti di cui al punto 2.2 (i) che precede, hanno anche: (a) rinnovato l'abbonamento annuale Metrebus (ordinario e agevolato) nel 2024, (b) risultano essere stati abbonati almeno una volta nel triennio 2021-2023 (periodo oggetto di istruttoria) e (c) non hanno beneficiato di un "ristoro COVID".

La misura di tali importi forfettari è stata calcolata a partire dal valore convenzionale di 0,50 € per viaggio (determinato secondo la formula **sub** nota 5, par. 1.4, Impegno 1), moltiplicato per un numero di ritardi annui, che si presume siano stati subiti da ciascun Cliente che è in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii), titolare di un abbonamento annuale Metrebus valido per almeno 1 giorno nel corso dell'anno 2024.

Il costo massimo che Atac sosterrà per l'attuazione dell'Impegno 2 a favore dei due gruppi di Clienti come individuati ai punti 2.2 (i) e (ii), risulta essere di Euro 3.007.925.

2.5 Modalità di erogazione del ristoro

Come anticipato, per ottenere il ristoro i Clienti in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii) dovranno previamente registrarsi sulla APP ATAC, creando un proprio profilo personale ed indicando tutte le informazioni richieste (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail, documento di identità ecc.).

Con l'identificazione del Cliente nell'Area Riservata della APP ATAC verrà automaticamente generato il borsellino elettronico associato al Cliente, nel quale la Società accrediterà il ristoro. In particolare, l'APP ATAC sarà in grado di verificare in automatico che il Cliente sia in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii).

⁷ Il dato è stato aggiornato dalla Società a seguito di una verifica approfondita effettuata per rispondere alla richiesta di informazioni inviata a codesta Autorità in data 19 giugno 2025.

Il ristoro potrà essere utilizzato dal Cliente come sconto sull'acquisto di nuovi titoli di viaggio anche cumulativamente con il/i rimborso/i di cui all'Impegno 1.

2.6 Termini e decorrenze

Il ristoro verrà reso disponibile a partire dal 01.01.2026, con l'entrata in operatività della nuova APP ATAC e sarà accreditato nel borsellino digitale del Cliente in via automatica dopo l'avvenuta creazione del profilo utente sull'APP ATAC con l'indicazione di tutti i dati richiesti in fase di registrazione.

IMPEGNO 3 – ASSUNZIONI PERSONALE DI STAZIONE METROPOLITANE

La Società, a partire dal 01.01.2026, si impegna ad inserire nell'organico - sia per mezzo di nuove assunzioni che, ove possibile, attraverso la riqualificazione di personale collocato in altre aree aziendali - n. 61 nuovi agenti di stazione, così suddivisi:

Metro A: n. 33 unità aggiuntive

Metro B/B1: n. 28 unità aggiuntive

Si prevede che l'incremento dell'organico sia effettuato attraverso almeno n. 26 nuove assunzioni di agenti di stazione e fino a n. 35 interventi di mobilità interna legati a *reskilling* di personale già in organico.

Tale operazione, che si prevede verrà completata già nel corso del 2025, comporterà a tendere un maggior costo del personale impegnato nel comparto agenti di stazione pari a ca. 2,6 milioni di euro annui, di cui almeno 1,1 milioni di euro annui legato alle nuove assunzioni.

Questa misura, inoltre, determinerà una migliore fruibilità per i Clienti di Atac, soprattutto se persone a mobilità ridotta, degli impianti di traslazione delle metropolitane (montacarichi e ascensori), la cui disponibilità al pubblico può essere assicurata solo in presenza del personale di stazione (OdS).

Quindi per effetto dell'inserimento dei nuovi operatori di stazione, la Società prevede di conseguire un tangibile miglioramento sia nell'andamento delle variabili di qualità erogata legate al presidio delle stazioni, sia un innalzamento dell'indicatore del livello di qualità erogata "Accessibilità PMR" con particolare riferimento alle variabili ascensori, montascale, scale e tappeti mobili.

Infatti, dal punto di vista delle *performance* delle variabili di qualità erogata contrattualmente fissati, l'incremento degli operatori di stazione, oltre ad incidere sulla variabile "presidio stazioni", per la quale si prevede il raggiungimento del valore standard dal 2026, impatta anche sulle variabili relative agli impianti di traslazione (montacarichi e ascensori).

Con l'inserimento in organico dei nuovi operatori di stazione, la Società potrà conseguire il definitivo recupero in efficienza dei c.d. impianti di traslazione, portato avanti negli ultimi anni da un lato con la finalizzazione di ingenti investimenti in nuovi impianti e, dall'altro, con la profonda revisione e ottimizzazione delle strategie manutentive.

In particolare, nell'ultimo triennio Atac ha attuato una importante campagna di recupero della funzionalità degli impianti, agendo su diverse leve di miglioramento quali la strategia manutentiva e gli investimenti.

✓ **Strategia manutentiva**

Il modello di manutenzione è stato profondamente reingegnerizzato. In particolare, si è passati da un unico manutentore a tre soggetti individuati con procedure ad evidenza pubblica, scelta che ha sin dall'inizio prodotto risultati importanti in termini di efficienza e disponibilità.

Le procedure svolte sono risultate più attrattive, anche per i costruttori degli impianti, essendo basate, da un lato, su affidamenti di più ampio respiro temporale al fine di meglio assecondare i cicli di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e, dall'altro, su maggiori risorse destinate alla sostituzione di componenti critici aventi un diretto impatto sulla disponibilità e funzionalità degli stessi.

Per effetto della nuova strategia manutentiva introdotta sono sensibilmente diminuiti i tempi di approvvigionamento dei materiali ed è parallelamente aumentato il numero di risorse specializzate utilizzate dagli operatori affidatari dei contratti.

✓ **Investimenti**

Atac sta proseguendo a ritmo serrato nel lavoro di ammodernamento degli impianti di traslazione su metro B, dove si sta procedendo alla sostituzione graduale di 55 impianti giunti alla fine della vita tecnica prescritta dalla normativa.

Le attività sono iniziate nell'aprile 2024 e hanno già condotto alla sostituzione di 30 impianti, fra scale mobili e ascensori.

Sono stati aperti al pubblico 21 impianti rinnovati (10 ascensori e 11 scale mobili) e altri 11 sono in attesa di autorizzazione per l'apertura (4 ascensori e 7 scale mobili).

Le lavorazioni sugli ascensori sono state anticipate proprio per garantire nel periodo giubilare la massima accessibilità.

Al di là del piano di intervento straordinario per gli impianti di metro B, Atac ha svolto diversi interventi di ripristino su diversi impianti fermi da tempo. Sulla linea B/B1 è stato possibile rendere nuovamente accessibili due stazioni, che per lungo tempo erano interdette a portatori di disabilità a causa dell'indisponibilità di ascensori. Il primo intervento si è svolto alla stazione Jonio, e successivamente sono stati resi nuovamente fruibili due ascensori a Libia, fermi fra il 2020 e il 2021 a causa di un problema strutturale di infiltrazioni che risaliva all'epoca della costruzione delle stazioni.

Nel corso del 2024, inoltre, sono stati installati 2 nuovi ascensori presso la stazione di San Giovanni sulla linea A, rendendola accessibile dopo 40 anni dalla sua costruzione.

Lo sviluppo del programma manutentivo sommariamente descritto ha consentito di centrare pienamente l'obiettivo di assicurare entro la fine del 2024 un livello di funzionalità degli impianti superiore al 95%, a fronte di un livello che nel 2022 non superava il 70%.

Sulla metro A, in particolare, oggetto di importanti investimenti in occasione del Giubileo che hanno riguardato oltre 100 impianti, fra i quali la sostituzione di 22 servoscala destinati ai clienti a mobilità ridotta, la percentuale di funzionalità tecnica ad oggi supera il 98%.

In tema di fruibilità degli impianti di stazione, si segnala infine che, per facilitare l'utilizzo delle linee metropolitane alle persone a mobilità ridotta, Atac ha già reso disponibile un servizio di assistenza presso le stazioni della linea A (Ottaviano, Lepanto, Flaminio, Manzoni, Ponte Lungo, Colli Albani, Furio Camillo, Arco di Travertino, Porta Furba, Numidio Quadrato, Lucio Sestio, Giulio Agricola, Subaugusta, Cinecittà e Anagnina) e della linea B (Santa Maria del Soccorso, Monti Tiburtini, Pietralata, Quintiliani, Circo Massimo, Cavour, Eur Palasport, Eur

Fermi) attraverso la “prenotazione on line” sul sito ufficiale di Atac⁸ a cui sarà data maggiore visibilità nei canali di comunicazione verso i Clienti nonché nella nuova APP ATAC, dove verrà inserito un *link* di rinvio ad una *web app* raggiungibile attraverso qualsiasi tipo di dispositivo che consentirà di richiedere assistenza e di prenotare l'utilizzo dei sistemi di accessibilità delle stazioni..

Infine, si segnala che dall'anno 2025 è stato effettuato da Atac l'inserimento di personale esterno, preposto alla sicurezza antincendio presso le stazioni che, pur non essendo valutato ai fini del sistema di QE definito nel Contratto di servizio, persegue comunque l'obiettivo di incremento del presidio delle stazioni, con ricadute attese positive in termini di sicurezza e controllo.

IMPEGNO 4 – STRUMENTI DI COMPLIANCE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Il quarto impegno di riferisce all'adozione di un programma di *compliance* consumeristico, comprensivo di *training* a tutto il personale a tal fine impiegato dalla Società sul quale Atac sta già lavorando. In particolare, il programma di *compliance* sarà:

- approvato e sostenuto dal *management*, coinvolto direttamente nell'attuazione e nel monitoraggio del programma e impegnato ad assicurare che il personale sia consapevole dell'importanza della prassi e della normativa consumeristica e si adoperi per conformarsi alla stessa;
- volto all'individuazione e all'attenta valutazione della comunicazione esterna in ragione della natura e delle caratteristiche del servizio offerto;
- indirizzato ad individuare, tenendo conto dell'organizzazione della Società, le risorse (in termini di personale e in termini di budget) dedicate all'attuazione dello stesso;
- declinato con chiarezza, specificando i criteri cui il personale della Società deve uniformarsi e le misure tese a evitare condotte scorrette nei confronti dei consumatori;
- diffuso capillarmente all'interno della Società a tutti i livelli aziendali anche tramite *training* di formazione e aggiornamento periodico del personale, adeguati alla dimensione e al contesto in cui opera la Società e alla luce delle specifiche criticità a cui quest'ultima può essere esposta;
- volto anche alla definizione e predisposizione di processi gestionali interni (quali specifiche procedure di *reporting*/richieste di chiarimenti) idonei a ridurre il rischio di possibili violazioni della disciplina a tutela del consumatore all'interno della Società;
- soggetto a monitoraggio continuo.

IMPEGNO 5 – POTENZIAMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE VERSO I CLIENTI

Atac si impegna, anche con il supporto di Roma Capitale e di Roma Servizi per la Mobilità, a potenziare i canali di informazione incrementando la visibilità di servizi a disposizione dei Clienti e già presenti sul sito ufficiale di Atac come ad es.:

- la funzione “calcola percorso”, con la quale l'utente può conoscere la frequenza degli autobus e delle linee metropolitane (ad es. pubblicando un avviso sui display a bordo dei mezzi e nelle stazioni metropolitane);

⁸ <https://www.atac.roma.it/utility/servizi-accessibili/avvisi-alla-clientela/2023/01/17/servizio-prenotazione-servoscala-metro-a>

- il servizio di “prenotazione on line” per garantire la fruibilità degli impianti di traslazione alle persone a mobilità ridotta.

Tale impegno si aggiunge all’onere informativo di Atac nei confronti di tutti i Clienti della possibilità di presentare reclamo e ottenere rimborso (vedi Impegno 1) nonché di ottenere un ristoro per gli eventuali disservizi subiti con riferimento ai clienti di cui al punto 2.2 (i) e (ii) che precede (vedi Impegno 2).

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’AVVIO DELL’ISTRUTTORIA

Pur essendo convinta dell’infondatezza delle contestazioni oggetto della Comunicazione di Avvio, Atac - in un’ottica di massima cooperazione ed in linea con il proprio impegno a fornire il più elevato livello di tutela al consumatore - prende atto delle preoccupazioni sollevate dall’AGCM e ritiene che esse possano essere senz’altro superate dagli impegni proposti nella sezione 4, in modo da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli stessi e senza l’accertamento di alcuna infrazione.

Come meglio esposto nel prosieguo, le misure proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di presunta illiceità oggetto di censura nella Comunicazione di Avvio. Ciò anche in ragione del fatto che nessuna delle condotte oggetto di contestazione presenta un livello di “manifesta scorrettezza e gravità”, nell’accezione di cui all’art. 27, c. 7, Codice del Consumo, tale da precludere la chiusura del Procedimento con una decisione di accettazione degli impegni.

IMPEGNO 1

La previsione di una nuova ed inedita procedura di rimborso a vantaggio dei Clienti abbonati annuali ha l’obiettivo di introdurre una misura strutturale e definitiva volta a tutelare i diritti contrattuali degli utenti che si affidano su base annuale al servizio di TPL nei casi in cui tali soggetti subiscano dei disagi derivanti da eventuali disservizi.

Tale procedura di rimborso è volta ad eliminare il rilievo di Codesta Autorità di cui al par. 12 e 13 della Comunicazione di Avvio secondo cui Atac non sembrerebbe aver introdotto e proposto agli utenti, ed in particolare a quelli che si affidano al servizio di TPL su base continuativa, misure di adeguamento e/o rimborso parziale delle tariffe applicate.

Con la proposta di cui all’Impegno 1, la Società intende rispondere alla contestata assenza di tutele dei diritti contrattuali degli utenti in modo da eliminare tale presunto profilo di illegittimità. Inoltre, la proposta procedura di rimborso aumenterà i dati a disposizione della Società per effettuare il monitoraggio degli standard di efficienza relativi alla puntualità e alla regolarità delle corse.

In definitiva, con l’introduzione di questa misura la Società intende superare sia il possibile profilo di illiceità relativo alla presunta assenza di forme di tutela dei diritti contrattuali degli utenti che si affidano su base continuativa al servizio di TPL nonché quello relativo alla presunta assenza di interventi tesi ad incrementare le proprie performance.

IMPEGNO 2

Laddove l’Impegno 1 è volto a rimborsare i consumatori per gli eventuali futuri disagi che si potranno verificare durante la fruizione del servizio di TPL, l’Impegno 2 guarda al passato ed è volto a ristorare i consumatori per i presunti possibili disagi già subiti.

Il ristoro forfettario automatico di tutti i Clienti in possesso dei requisiti di cui al punto 2.2 (i) e (ii) che precede è cumulabile con il rimborso di cui all’Impegno 1 e costituisce un apprezzabile *quid pluris* funzionale a compensare, oltre i disagi patiti a causa dei ritardi delle corse, anche gli ipotetici pregiudizi subiti a causa delle inefficienze connesse agli altri indicatori descritti nel par.

6 della Comunicazione di Avvio (presidio e illuminazione delle stazioni metropolitane, funzionalità degli impianti di traslazione).

Con la proposta di cui all'Impegno 2, quindi, Atac intende superare il presunto profilo di illecità connesso all'assenza di misure correttive volte a ristorare gli utenti che si affidano al servizio di TPL su base continuativa per i disagi derivanti dalle inefficienze del servizio reso, così come indicato nel par. 8 della Comunicazione di avvio.

IMPEGNO 3

L'inserimento nell'organico di n. 61 nuovi agenti di stazione ha l'obiettivo di rispondere ai rilievi circa la presunta mancanza di interventi tesi ad incrementare le *performance* della Società e, in definitiva, il raggiungimento degli *standard* riguardanti gli indicatori di qualità e quantità dei servizi erogati di cui al parr. 3 e 12 della Comunicazione di avvio.

In particolare, l'inserimento in organico dei nuovi operatori di stazione incrementerà il numero di personale addetto presente nelle stazioni metropolitane e risulta funzionale al miglioramento sia della variabile di qualità erogata relativa al presidio delle stazioni metro che della variabile relativa alla funzionalità degli ascensori, dei montascale e delle scale/tappeti mobili. Infatti, il piano di assunzioni permetterà alla Società il definitivo recupero in efficienza dei c.d. impianti di traslazione, portato avanti negli ultimi anni da un lato con la finalizzazione di ingenti investimenti in nuovi impianti e, dall'altro, con la profonda revisione e ottimizzazione delle strategie manutentive.

Inoltre, come già anticipato, tale intervento determina anche l'incremento delle *performance* della Società relative all'accessibilità degli impianti di traslazione da parte delle persone a mobilità ridotta.

IMPEGNO 4

L'Impegno 4 relativo all'adozione di un piano di *compliance* in materia di tutela del consumatore, al pari dell'Impegno 1 e dell'Impegno 2, è volto ad eliminare il possibile profilo di illecità che riguarda la presunta mancata adozione, da parte di Atac, di misure adeguate a tutela dei consumatori/utenti del servizio TPL di cui al par. 13 della Comunicazione di avvio.

La Società sta già lavorando ad un piano di *compliance* volto a migliorare la formazione interna del personale impiegato a tutti i livelli aziendali riguardo la normativa consumeristica nonché a modificare i processi gestionali interni al fine di ridurre i rischi di violazione della disciplina a tutela del consumatore.

IMPEGNO 5

Il potenziamento della comunicazione verso i Clienti è una misura volta ad eliminare la presunta mancata adozione, da parte della Società, di misure adeguate a tutela dei consumatori/utenti del servizio TPL.

In particolare, attraverso l'Impegno 5 la Società intende aumentare l'informazione nei confronti degli utenti, sia delle funzioni già attive e disponibili presso il sito ufficiale di Atac (come ad es. la possibilità di calcolare il percorso e consultare la frequenza delle linee autobus e metro) che delle procedure di rimborso e ristoro che diverranno presto operative su APP ATAC.

Roma, 11 agosto 2025