



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 novembre 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 18 febbraio 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS12925 nei confronti della società ATAC S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 20 febbraio 2025 con il quale, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, è stato autorizzato un accertamento ispettivo presso i locali e gli uffici di ATAC S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 9 maggio 2025, con la quale la società ATAC S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 11 agosto 2025;

VISTA la propria decisione del 4 giugno 2025 con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. ATAC S.p.A., con sede legale in Roma (P.IVA 06341981006; di seguito anche “ATAC”, “Società” o “Professionista”), in qualità di Professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è la società cui è affidata la gestione esclusiva del servizio di trasporto pubblico locale (di seguito, “TPL”) non periferico del Comune di Roma Capitale.
2. Assoutenti - Associazione di Promozione Sociale, iscritta nell’elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all’articolo 137 del Codice del consumo e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (di seguito, “CNCU”).
3. UDICON - Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell’elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all’articolo 137 del Codice del consumo e membro del CNCU.

## **II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del consumo, al Professionista è stata contestata una pratica commerciale scorretta in presunta violazione dell’articolo 20, comma 2, del Codice del consumo.
5. ATAC, in particolare, avrebbe sistematicamente mancato di raggiungere diversi obiettivi riguardanti la qualità e la quantità dei servizi erogati nel triennio 2021-2023 così come determinati nel contratto di servizio con il Comune di Roma (di seguito, “Contratto di TPL”) e prospettati ai consumatori anche attraverso la Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico pubblicata dal Professionista (di seguito, “Carta della Qualità”).
6. Gli obiettivi apparentemente disattesi da ATAC riguardano: la regolarità del servizio di trasporto di superficie e del trasporto di metropolitana, i presidi di sicurezza delle stazioni metropolitane (linea A e B-B1), il funzionamento di ascensori, montascale e scale/tappeti mobili, nonché l’illuminazione delle stazioni della metropolitana.
7. Nella comunicazione di avvio del procedimento, si rilevava come, a fronte del sistematico mancato raggiungimento dei citati obiettivi nel triennio 2021-23, ATAC non avesse assunto misure correttive adeguate a colmare le ripetute carenze, al fine di assicurare all’utenza il livello di servizio incluso nel Contratto di TPL e prospettato all’utenza. Analogamente, a fronte di tali carenze nel servizio erogato, nell’avvio si

rilevava che ATAC non avesse adottato misure di adeguamento e/o rimborso parziale delle tariffe applicate, in considerazione dei potenziali disagi arrecati ai consumatori.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### ***III.1. L'iter del procedimento***

**8.** Sulla base degli elementi in atti<sup>1</sup>, in data 24 febbraio 2025<sup>2</sup> è stato comunicato alla Società l'avvio del procedimento istruttorio PS12925 in relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in possibile violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del consumo.

**9.** In data 24 febbraio 2025<sup>3</sup>, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale del Professionista.

**10.** Nel corso del procedimento sono state ammesse a partecipare le associazioni di consumatori Assoutenti e UDICON<sup>4</sup>.

**11.** Con comunicazione del 28 marzo 2025<sup>5</sup>, ATAC ha depositato una risposta alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>6</sup>.

**12.** Il 27 maggio e il 17 luglio 2025, si sono svolte le audizioni con il Professionista<sup>7</sup>. Nel corso della prima audizione, sono state richieste informazioni aggiuntive, fornite in data 19 giugno 2025<sup>8</sup>.

**13.** ATAC ha avuto accesso agli atti l'11 marzo, il 10 e il 24 settembre, e il 14 novembre 2025<sup>9</sup>.

**14.** In data 9 maggio 2025<sup>10</sup>, ATAC ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 11 agosto 2025<sup>11</sup>.

**15.** In data 3 settembre 2025<sup>12</sup>, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento ed è stato

---

<sup>1</sup> Cfr. doc n. 1 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>2</sup> Cfr. doc n. 5 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 7 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>4</sup> Cfr. doc. nn. 13 e 20 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 24 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 5 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Cfr. doc. nn. 35 e 44 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>9</sup> Cfr. doc. nn. 17, 55, 61 e 67 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 47 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>12</sup> Cfr. doc. nn. 49, 50 e 51 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

**16.** UDICON ha avuto accesso agli atti il 10 aprile e il 12 settembre 2025 e ha depositato memorie il 23 settembre 2025<sup>13</sup>.

**17.** In data 3 ottobre 2025<sup>14</sup> ATAC ha inviato controdeduzioni al Collegio.

**18.** In data 6 ottobre 2025<sup>15</sup> è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, "ART"), ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento. Il parere è pervenuto in data 13 novembre 2025.

### **III.2. Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista**

**19.** Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

**20.** Durante il periodo oggetto del procedimento istruttorio, il Contratto di TPL prevedeva molteplici indicatori qualitativi e quantitativi che ATAC avrebbe dovuto rispettare nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico. Tali indicatori includevano la regolarità del trasporto di superficie e di metropolitana, i presidi di sicurezza delle stazioni della metropolitana, il funzionamento di ascensori, montascale e scale/tappeti mobili, nonché l'illuminazione delle stazioni della metropolitana<sup>16</sup>.

**21.** Nel triennio 2021-23, la *performance* relativa all'indicatore di regolarità del servizio di trasporto di superficie e delle metropolitane B-B1 e C2 è stata costantemente inferiore allo *standard* previsto dal Contratto di TPL<sup>17</sup>.

**22.** Sempre nel suddetto periodo di riferimento, il servizio di metropolitana ha registrato una *performance* inferiore agli *standard* anche rispetto ad altri indicatori quali i presidi di sicurezza delle stazioni metropolitane delle linee A e B, la funzionalità degli ascensori, dei montascale e delle scale/tappeti mobili (impianti di traslazione), nonché l'illuminazione delle stazioni<sup>18</sup>.

**23.** In base alle informazioni acquisite nel corso del procedimento, la Società, pur consapevole delle criticità legate alla regolarità del servizio di trasporto superficie e di metropolitana, al funzionamento degli impianti di traslazione e di illuminazione, nonché dei presidi di sicurezza, sarebbe intervenuta solo in misura marginale con

---

<sup>13</sup> Cfr. doc. nn. 27, 57 e 59 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 62 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>15</sup> Cfr. doc. nn. 63 e 66 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>17</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>18</sup> Cfr. *ibidem*.

riguardo ai disagi arrecati ai consumatori nel triennio 2021-23, a fronte del mancato raggiungimento dei suddetti obiettivi<sup>19</sup>.

**24.** In data 9 maggio 2025, ATAC ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 11 agosto 2025, che si articola in cinque misure<sup>20</sup>:

- i) una prima misura organizzativa riguardante l'introduzione di una procedura di rimborso rivolta ai titolari di un abbonamento annuale Metrebus in caso di ritardo superiore ai 15 minuti del mezzo di trasporto su cui intendono viaggiare;
- ii) una seconda misura consistente nel ristoro di tutti i consumatori in possesso di un abbonamento annuale valido almeno per un giorno nel corso del 2024;
- iii) una terza misura organizzativa riguardante l'assunzione e la formazione di nuovi operatori da destinare ai presidi delle stazioni della metro in qualità di agenti di stazione;
- iv) un'ulteriore misura di tipo organizzativo avente a oggetto l'adozione di un programma di *compliance* con specifico *focus* sulla tutela dei consumatori;
- v) una misura di tipo informativo che mira a potenziare i canali di informazione dedicati all'utenza.

**25.** In base alla prima misura la Società adotterà una procedura strutturata, in virtù della quale gli utenti titolari di un abbonamento annuale Metrebus potranno ottenere un rimborso nei casi in cui il mezzo di trasporto su cui intendono viaggiare registri un ritardo di oltre 15 minuti rispetto all'orario programmato. Il rimborso per il ritardo della corsa è pari a 0,50 euro e verrà erogato sotto forma di credito su un borsellino elettronico presente nell'App di ATAC. Tale credito potrà essere utilizzato per l'acquisto, personale o per terzi, di titoli di viaggio.

**26.** L'erogazione del rimborso è subordinata a una richiesta presentata dal cliente, entro 48 ore dall'avvenuto ritardo, attraverso una sezione apposita dell'App. Una volta effettuata la richiesta, il rimborso sarà erogato entro un limite massimo di trenta giorni a esito della verifica dei presupposti da parte di ATAC. Il totale dei rimborsi non potrà superare il valore complessivo corrisposto per l'acquisto dell'abbonamento. Sono esclusi dal rimborso i casi in cui ATAC abbia predisposto servizi sostitutivi ovvero abbia messo a disposizione modalità di trasporto alternativo a condizioni simili, nonché i casi in cui il ritardo sia dovuto a cause non imputabili alla Società<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Cfr. doc. n. 7 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>20</sup> Cfr. doc. nn. 30 e 47 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>21</sup> Il ritardo sarà imputabile ad ATAC in tutti i casi in cui ciò è previsto dal Contratto di TPL. In tal senso, si devono ritenere esclusi dalla responsabilità di ATAC i ritardi derivanti da cause di forza maggiore, ove queste impongano ritardi o riprogrammazioni delle linee (quali per esempio la presenza di cantieri o di incidenti, carenza di alimentazione elettrica della metro, provvedimenti di ordine pubblico).

**27.** Con riferimento alla misura restitutiva, ATAC riconoscerà un ristoro nei confronti di tutti i consumatori il cui abbonamento annuale, sottoscritto nel 2023 o nel 2024, sia stato in corso di validità almeno per un giorno nel corso del 2024 e che risultino titolari della Metrebus card e di un *account* dell'App della Società.

**28.** Riguardo l'ammontare del ristoro, tutti gli utenti in possesso di un abbonamento annuale valido almeno un giorno nel 2024 avranno diritto a un rimborso pari a 5 euro. Tra questi, coloro i quali abbiano avuto l'abbonamento attivo almeno per un'ulteriore annualità anche nel corso del triennio 2021-2023 avranno diritto a un ulteriore rimborso di 5 euro<sup>22</sup>. Gli importi saranno erogati automaticamente, attraverso l'accredito dell'importo nel borsellino elettronico collegato alla Metrebus card di ciascun cliente, il quale potrà utilizzare tale somma per l'acquisto di biglietti o abbonamenti. Complessivamente, i possessori di un abbonamento annuale valido almeno un giorno nel 2024 potranno beneficiare di un piano di rimborsi superiore ai 3 milioni di euro.

**29.** Riguardo la terza e la quarta misura di natura organizzativa, la Società ha assunto l'obbligo di inserire nel proprio organico 61 nuovi operatori da destinare alle fermate della metro in qualità di agenti di stazione, sia tramite nuove assunzioni, sia con la riqualificazione del personale già in servizio, adottare un programma di *compliance* con specifico *focus* sulla tutela dei consumatori, inclusivo di processi gestionali interni, strumenti di monitoraggio e sessioni di formazione per i dipendenti. Il valore complessivo della terza misura è superiore ai 2 milioni e mezzo di euro.

**30.** Infine, con la quinta misura informativa, ATAC si è impegnata a potenziare i canali di comunicazione dedicati all'utenza, con lo scopo di accrescere la visibilità dei servizi a disposizione dei passeggeri e renderli più facilmente fruibili.

#### **IV. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI**

**31.** L'Associazione UDICON ha presentato controdeduzioni relative all'inidoneità degli impegni a sanare le criticità contestate al Professionista, contestando l'efficacia della procedura di rimborso presentata da ATAC, minata dalla possibilità di escludere i rimborsi in caso di predisposizione di servizi sostitutivi, nonché in caso di ritardi dovuti a cause non imputabili alla Società. Inoltre, in caso di rigetto della richiesta di rimborso UDICON ritiene auspicabile l'introduzione di una procedura di contestazione.

---

<sup>22</sup> I consumatori che risultino aver beneficiato dei ristori legati alla crisi pandemica già elargiti dal Professionista saranno esclusi dall'ulteriore rimborso di cinque euro.

Ancora riguardo la procedura di ristoro, UDICON ritiene l'ammontare individuato non adeguato a ristorare i consumatori dai danni causati dal disservizio, nonché idoneo a tutelare i fruitori "occasionalisti" del servizio di TPL. Le stesse osservazioni sono state avanzate riguardo la misura restitutiva.

Infine, l'associazione non ravvede vantaggi tangibili per l'utenza nell'adozione del programma di *compliance* presentato dalla Società<sup>23</sup>.

## V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

**32.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 6 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, nonché dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento<sup>24</sup>.

**33.** Con parere pervenuto in data 13 novembre 2025, la suddetta Autorità ha richiamato il quadro normativo di riferimento in materia di TPL e illustrato la specifica regolazione di settore applicabile alle condotte contestate al Professionista<sup>25</sup>.

**34.** Il settore del TPL è disciplinato in ambito europeo dal Regolamento (CE) 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 e in ambito nazionale dal decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 recante "*Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59*", dal decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50 recante "*Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo*" e dal decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 recante "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*".

**35.** Con riferimento alle condotte oggetto di esame, ART richiama il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, che sancisce i diritti degli utenti nel trasporto effettuato con autobus, il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro. Tale Regolamento è in parte applicabile ai servizi TPL e all'ART compete l'accertamento delle relative violazioni ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169. In ordine alle misure proposte, ART ha rilevato che "*i disservizi patiti dagli utenti nel periodo di*

---

<sup>23</sup> Cfr. doc. n. 59 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>24</sup> Cfr. doc. n. 63 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>25</sup> Cfr. doc. n. 66 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.



*referimento e riconducibili a inefficienze del servizio di TPL non costituiscono [...] un'autonoma violazione della normativa in parola*" e che, quindi, il Regolamento trova solo parziale applicazione con riferimento alla quarta misura proposta da ATAC in materia di formazione del personale, in ragione della previsione di un obbligo, per i vettori, di assicurare percorsi di formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

**36.** In relazione alle misure di ristoro e rimborso presentate da ATAC, ART ha richiamato la propria delibera n. 28/2021 recante, *inter alia*, misure concernenti il trattamento dei reclami, ritenendo che le garanzie di *"plurimi canali di contatto"* e accessibilità per *"il trattamento dei reclami degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus"* ivi contemplate si dovrebbero estendere *"[f]ortiori ratione [...] anche nelle modalità di richiesta e di erogazione del rimborso in parola"*. In particolare, l'ART ritiene che si *"dovrebbe considerare l'apertura di almeno un canale alternativo per gli utenti che non possano (o non vogliano) utilizzare l'App ATAC"* al fine di rendere le suddette misure coerenti con la delibera.

**37.** L'ART ha ampliato la propria analisi, formulando alcune considerazioni più generali al di là delle competenze sopra richiamate. Al fine di salvaguardare l'interesse di un insieme più ampio di utenti, il regolatore rileva l'opportunità di rimborsare anche coloro che acquistano titoli di viaggio diversi dall'abbonamento annuale. In aggiunta, ART sottolinea profili connessi alla raccolta dei dati personali degli utenti, l'opportunità di preservare l'autodeterminazione del consumatore nella scelta di utilizzare servizi alternativi all'*app* di ATAC per l'acquisto dei titoli di viaggio e di tenere in pari considerazione tanto gli interessi degli utenti cui viene riconosciuto, in forza degli impegni, uno sconto sui successivi acquisti di titoli di viaggio, quanto di coloro che subiscono disservizi connessi agli impianti di traslazione. Ulteriori riflessioni sono formulate in merito all'opportunità che la procedura proposta dal Professionista per i rimborsi a fronte di ritardi sia oggetto di monitoraggio e risponda a canoni di trasparenza. Infine, ART ha osservato che la terza misura proposta da ATAC dovrebbe prevedere risorse adeguate a incidere in modo significativo sul presidio di tutte le stazioni e sulla loro accessibilità.

## **VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**38.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, consistenti in una molteplicità di interventi, agevolmente monitorabili nel corso del tempo, siano idonei a sanare il possibile profilo di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 18 febbraio 2025.



**39.** In primo luogo, l'introduzione di un sistema strutturato di rimborsi collegato ai ritardi registrati nell'erogazione del servizio di trasporto rispetto agli orari programmati costituisce una soluzione fortemente innovativa per il settore e unica nel panorama nazionale, in assenza di previsioni regolamentari in tal senso. ATAC sarà il primo operatore nel sistema del trasporto pubblico locale urbano ad assicurare agli utenti una simile tipologia di ristoro per i disagi subiti a causa dei ritardi.

**40.** La procedura di rimborso garantirà tempi certi per la valutazione delle richieste inoltrate dai consumatori, entro trenta giorni dalla data di invio, nonché un adeguato grado di oggettività riguardo la valutazione della suddetta richiesta. Infatti, le cause di esclusione del rimborso coincideranno con le cause di esclusione della responsabilità previste dal Contratto di Servizio per ritardi e cancellazioni delle corse (*e.g.* incidenti, cantieri, cause di ordine pubblico), sottoposte a verifica da parte del Comune di Roma, con ciò attribuendo obiettività al processo di valutazione delle richieste dei consumatori e garantendo trasparenza e concrete possibilità di monitoraggio.

**41.** In merito alle modalità di erogazione, la scelta di utilizzare l'App si presenta come una soluzione efficace, oltre che coerente con le moderne modalità di utilizzo dei servizi di trasporto da parte dell'utenza, in termini di accessibilità e integrazione. Con riferimento specifico ai rimborsi, l'App abbina la disponibilità dei dati personali e dell'abbonamento alla possibilità per il singolo utente di fornire agevolmente una prova della propria presenza presso la stazione interessata, altrimenti difficilmente dimostrabile. A tal riguardo, occorre rilevare che la misura in oggetto configura un meccanismo speciale di indennizzo, autonomamente riconosciuto dal Professionista - in assenza di un obbligo prescritto dalla normativa di settore - a fronte di ipotesi di ritardi qualificati, la cui liquidazione è soggetta a una specifica procedura di verifica, che consente di dare certezza alla pretesa dell'utente e alla risposta del Professionista.

**42.** Sul punto, l'identificazione di un meccanismo di indennizzo attraverso l'App risponde alla particolare esigenza di certificare la sussistenza dei requisiti prefissati dal Professionista, offrendo un canale contestuale per l'invio della relativa istanza, la quale, oltre a includere automaticamente i dati dell'abbonato (già in possesso di ATAC in virtù della sottoscrizione dell'abbonamento di Metrebus card da parte dell'utente), contiene altresì una prova "privilegiata" dell'evento presupposto per l'indennizzo, in quanto accettata *ex ante* dal Professionista. In questo senso l'adozione e l'utilizzo dell'App pertiene unicamente a tale forma di ristoro, rimesso alla scelta del consumatore, lasciando impregiudicati i più ampi diritti di reclamo e azione spettanti a ciascun utente in base alla regolazione, a fronte dei disagi eventualmente subiti a causa dei disservizi imputabili al Professionista, nonché le tutele rafforzate eventualmente riconosciute ai portatori di diritti particolari, che tra l'altro esulano dall'oggetto del presente procedimento.

**43.** Quanto alla misura restitutiva, essa appare idonea a ristorare i consumatori maggiormente incisi dalle pratiche contestate, essendo rivolta agli utenti che hanno subito i maggiori disagi legati al mancato raggiungimento degli obiettivi di *performance* nel triennio 2021-2023 oggetto delle contestazioni formulate in avvio e ai quali è ascrivibile la scelta commerciale di avvalersi, in modo continuativo, del servizio TPL, in luogo di altre forme di trasporto cittadino. L'ammontare previsto può considerarsi congruo in considerazione del fatto che la misura va a ristorare i clienti per i disagi subiti in ragione di un servizio di cui non viene contestata la mancata erogazione, bensì lo svolgimento irregolare, in parziale difformità rispetto ai parametri di qualità prefissati. La tutela dei soggetti maggiormente incisi appare inoltre garantita dall'erogazione di un ulteriore ristoro a vantaggio di coloro che siano stati sottoscrittori di una seconda annualità di abbonamento nel periodo considerato.

**44.** Le ulteriori due misure di tipo organizzativo, relative alla destinazione di 61 unità di personale alla gestione degli impianti di traslazione e al presidio di sicurezza presso le stazioni e all'adozione di un piano di *compliance*, rispondono ai rilievi avanzati in sede di avvio in merito alla mancata adozione da parte di ATAC di interventi organizzativi per ovviare alle carenze del proprio servizio. In particolare, l'ampliamento dell'organico e la riqualificazione di unità di personale da adibire ai presidi di stazione rappresentano un'iniziativa volta a incrementare la *performance* degli obiettivi relativi alla sicurezza, intervenendo, allo stesso tempo, sul monitoraggio degli eventuali disservizi e una più pronta gestione degli stessi. Il programma di *compliance*, focalizzato sulla tutela del consumatore, introduce nuovi strumenti in termini di prevenzione di possibili condotte scorrette, fornendo una formazione specifica rivolta ai dipendenti della Società riguardo i processi organizzativi e gestionali volti a ridurre i rischi di violazione del Codice del consumo, ampliando quanto già previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011 in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

**45.** Infine, l'impegno volto a incrementare l'informativa resa agli utenti si coniuga con l'adozione di uno strumento innovativo quale l'App, in grado di colmare le criticità contestate ad ATAC, garantendo un beneficio in termini informativi e di utilizzo efficiente del servizio di trasporto locale.

**46.** Quanto alle considerazioni svolte da ART occorre preliminarmente osservare che il regolatore di settore non è competente a valutare l'idoneità degli impegni a risolvere le criticità consumeristiche evidenziate dall'Autorità nel proprio provvedimento di avvio, essendo tale attività riservata a questa Autorità. Il parere richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, al regolatore riguarda unicamente gli aspetti regolati rispetto ai quali potrebbero incidere, nel caso di specie, gli impegni proposti dalla Parte.

Al riguardo e per quanto di sua competenza, ART non ha evidenziato criticità o incompatibilità degli impegni con la regolazione vigente; pertanto, le ulteriori valutazioni svolte dal regolatore, in un'ottica evolutiva, potranno senz'altro essere valorizzate nell'ambito della propria regolamentazione.

Quanto alle osservazioni relative alle misure di ristoro che, come affermato dallo stesso regolatore, non sono oggetto di regolazione in quanto il Regolamento (UE) n. 181/2011 esclude espressamente le tutele economiche ivi previste per le tratte inferiori a 250 km, le osservazioni formulate da ART risultano ultronee e inconferenti ai fini del presente procedimento, sconfinando in una valutazione del merito degli impegni che eccede le competenze del regolatore.

**47.** Le controdeduzioni depositate dall'associazione, parte del presente procedimento, risultano assorbite dalle considerazioni che precedono.

**48.** Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società ATAC S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società ATAC S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società ATAC S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 11 agosto 2025, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società ATAC S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*