



# CARTA DEI SERVIZI

aggiornata al 3 Aprile 2025

## **COSA È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e trasparenza posto a tutela dei viaggiatori che:

- illustra gli impegni assunti in relazione all'attività di fornitura dei servizi di autostazione;
- individua i diritti dei viaggiatori nell'ottica di rispondere sempre al meglio alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza dell'Autostazione.

La Carta è articolata in 8 sezioni:

### **1. PREMESSA**

- a. Principi fondamentali di comportamento verso l'utenza
- b. Presentazione del Terminal
- c. Localizzazione e mappa del Terminal
- d. Come raggiungere il Terminal

### **2. DIRITTI DEL PASSEGGERO**

- a. Le norme
- b. Reclami
- c. Tutela diritti dei passeggeri

**3. SERVIZI DIRETTI**

- a. Orari Autostazione
- b. Biglietteria
- c. Informazioni
- d. Deposito bagagli
- e. Ristoro
- f. Edicola/Tabacchi
- g. Parcheggi riservati
- h. Servizi igienici
- i. Wi-Fi gratuito
- j. Oggetti smarriti
- k. Privacy

**4. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)**

- a. Descrizione
- b. Modalità di prenotazione/informazioni
- c. Modalità di richiesta del servizio
- d. Cosa indicare nella richiesta inviata via e-mail

**5. SERVIZIO DI INFORMAZIONI (DETTAGLIO)**

- a. Descrizione
- b. Biglietterie
- c. Interazione utente/vettore
- d. Monitors
- e. Sito web
- f. Pagina Facebook
- g. Contatto in tempo reale (email/chat)
- h. Chatbot (risponditore ad intelligenza artificiale)
- i. Applicazione "MyTibus" per dispositivi mobili

**6. SERVIZI INDIRETTI**

- a. Controllo del traffico
- b. Sicurezza
- c. Videosorveglianza
- d. Pulizie
- e. Antincendio
- f. Pronto soccorso
- g. Decoro urbano

**7. CONTATTI****8. NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE**

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

### a. Principi fondamentali di comportamento verso i viaggiatori

L'attività si ispira ai principi di:

**Uguaglianza e imparzialità:** i servizi vengono forniti indistintamente a tutti gli utenti, e sono volti a garantire un accesso equo, senza discriminazione e nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

TIBUS garantisce l'eguaglianza del trattamento della clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche e le categorie di reddito degli utenti.

**Trasparenza:** nell'adozione e nella verifica del rispetto delle regole, TIBUS ne favorisce la conoscenza in modo semplice e trasparente a tutti i viaggiatori. Tutti i viaggiatori hanno diritto ad essere informati circa i servizi offerti direttamente e indirettamente dall'Autostazione Tibus. A tal fine, la TIBUS si impegna a garantire all'utenza una comunicazione chiara e comprensibile sui servizi offerti.

**Partecipazione:** TIBUS si impegna a soddisfare le esigenze dei viaggiatori ed utenti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al fine di migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

**Continuità:** TIBUS provvede ad erogare in modo ininterrotto i servizi, nel rispetto reciproco delle regole. In caso di necessari interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, il servizio sarà comunque assicurato con modalità che saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

**Efficienza:** uno degli obiettivi principali di TIBUS è garantire la risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei viaggiatori/utenti.

**Cortesìa e disponibilità:** il personale TIBUS pone la massima attenzione per soddisfare le esigenze dei viaggiatori/utenti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze.

**b. Presentazione del Terminal**

L'Autostazione TIBUS nasce nel 1995, in accordo con il Comune di Roma, quale spazio adibito alla gestione delle autolinee nazionali e internazionali che partono o transitano per la città di Roma. TIBUS è una delle prime autostazione in Italia!

Il progetto iniziale dell'autostazione, avviato prevalentemente con capitale privato, aveva come obiettivo principale quello di risolvere l'annoso problema dello stazionamento degli autobus in Piazza della Repubblica. La piena operatività del terminal si è avuta nel maggio del 2002.

Oggi la TIBUS rappresenta un punto di snodo molto importante per la città. Vicina alla stazione ferroviaria di Roma Tiburtina, alla metropolitana, alla stazione di autobus urbani, alla stazione dei Taxi. Di lì parte, altresì, il treno metropolitano diretto all'aeroporto internazionale "Leonardo Da Vinci" Roma-Fiumicino che rappresenta un punto strategico per chi arriva e/o lascia la città.

La Tibus è l'autostazione più importante d'Italia per volume di passeggeri: 3 milioni nel 2002, oltre 8 milioni quelli del 2018; un numero che è destinato a crescere grazie all'intermodalità dell'hub e alle tariffe sempre più competitive del viaggiare in autobus.

Tutti gli investimenti volti a migliorare la struttura e i servizi offerti nel corso degli anni sono stati effettuati esclusivamente con capitali privati della TIBUS.

L'Autostazione, ad oggi, conta un indotto lavorativo di oltre 70 persone che garantiscono ai passeggeri e agli utenti tutti i servizi necessari per ogni esigenza di viaggio.

**c. Localizzazione del Terminal**

Il Terminal è localizzato in Largo Guido Mazzoni, nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria di Roma Tiburtina.

**d. Come raggiungere il Terminal con mezzi di trasporto pubblici**

Considerando la localizzazione del Terminal e l'intermodalità dell'hub ne risulta facile ed agevole il raggiungimento.

Mezzi di trasporto presenti:

- **BUS ATAC**: transitano nei pressi dell'Autostazione le linee ATAC 62, 163, 309, C3, N2; hanno il capolinea le linee ATAC 71, 111, 211, 135, 409, 490, 495, 649.
- **BUS COTRAL**: hanno il capolinea i pullman provenienti da Rieti, Monterotondo e Palombara Sabina.
- **METRO**: fermata metro della linea B "TIBURTINA".
- **SERVIZIO METROPOLITANO FS**: FL1 (Fiumicino Aeroporto – Orte) che collega direttamente l'aeroporto di

Fiumicino in 40 minuti, gli ospedali "S. Camillo" e "Forlanini".  
FL3 (Roma Tiburtina – Viterbo) che permette di raggiungere Roma Nord, gli ospedali "Agostino Gemelli" e "San Filippo Neri".

- TAXI

Per informazioni dettagliate si consulti il link:

[Raggiungere l'autostazione con i mezzi pubblici](#)

Per conoscere i costi dei mezzi:

[Qual è il costo dei mezzi pubblici a Roma](#)

## 2. DIRITTI DEL PASSEGGERO

### a. La normativa

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, prevedendo, anche per coloro che si spostano all'interno dell'Unione europea con autobus e pullman, diritti analoghi a quelli già riconosciuti per i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo. Il regolamento è consultabile e scaricabile dal portale TIBUS all'indirizzo: <https://www.tibusroma.it/carta-dei-diritti-del-passeggero/>

### b. Reclami

Con specifico riferimento ai servizi gestiti (vd. punti 3, 4, 5 e 6) TIBUS adotta le misure di cui all'allegato A della delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus. L'utente è definito dalla misura 2.1 g) della delibera come il soggetto che usufruisce del servizio di trasporto con autobus.

I reclami possono essere inviati:

- per posta raccomandata all'indirizzo della TIBUS SRL – L.go G. Mazzoni, snc – 00162 Roma;
- via mail all'indirizzo: [reclami@tibusroma.it](mailto:reclami@tibusroma.it) (che garantisce il rilascio di ricevuta di consegna);
- via pec all'indirizzo [tibussrl@legalmail.it](mailto:tibussrl@legalmail.it);
- on line con compilazione del modulo presente sul sito (inserimento link di collegamento diretto), con rilascio della ricevuta di consegna.

Il modulo da utilizzare è l'allegato 6 ("Modulo reclamo") del PIA-RA. nella sezione reclami in lingua inglese è reperibile il relativo modulo; va compilato in stampatello e corredato dai documenti d'identità del reclamante o dell'eventuale delegato e copia della delega, nonché di ogni altro documento utile a comprovare la presenza e/o l'utilizzo dei servizi di autostazione. Tutti i documenti devono essere in formato .pdg o .jpg.

Sul sito web nella sezione reclami sono reperibili i moduli prestampati in lingua italiana, inglese, francese e spagnola ed i reclami presentati in lingua inglese, francese o spagnola riceveranno risposta nella medesima lingua di quella utilizzata per il reclamo.

I reclami saranno presi in considerazione ove completi:

- dei riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito), con allegato il documento di identità; in caso di presentazione del reclamo da parte di rappresentante, delega e documento di identità del delegato, oltre al documento di identità dell'interessato;
- della puntuale indicazione dei riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato;
- della descrizione dell'incoerenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta Servizi adottati dall'Autostazione.

Saranno accettati anche reclami compilati senza utilizzare il modulo predisposto, purché redatti in modo chiaro e leggibile e sempre a condizione che contengano i dati e le indicazioni sopra riportate.

TIBUS risponderà al reclamo entro 30 giorni, comunicando accoglimento o rigetto o prosieguo di istruttoria. In tale ultimo caso il termine massimo della risposta sarà di 90 giorni, sempre decorrenti dalla ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta al reclamo nel predetto termine di 30 giorni (accoglimento, rigetto del ricorso, comunicazione di aperta istruttoria) o di insoddisfacente risposta, il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo c. "*Tutela dei diritti del passeggero.*"

In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 30 giorni ed in caso di accoglimento del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 10% (dieci per cento) del prezzo del titolo di viaggio; tale indennizzo non potrà in nessun caso superare l'importo massimo di € 8 (otto/00 euro).

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti e sopra indicati;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

### **c. Tutela diritti dei passeggeri**

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato il 'Regolamento' ed il "Modulo di reclamo" per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto

legislativo 4 novembre 2014 n. 169, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri trasportati con autobus contenuta nel [Regolamento \(UE\) n. 181/2011](#).

L'organismo responsabile dell'applicazione del [Regolamento 181/2011](#) è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)) e gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Il modulo per i reclami all'Autorità è scaricabile al link: <https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf>

In base al "Regolamento", i passeggeri che abbiano già presentato reclamo, potranno rivolgersi in seconda istanza – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, (ART) per segnalare le violazioni da parte dell'impresa di trasporto agli obblighi di cui al [Regolamento \(UE\) 181/2011](#).

Nello specifico, l'utente può inoltrare **reclamo di seconda istanza all'Autorità** direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative, solo dopo aver presentato il reclamo a Tiburtina bus, utilizzando le modalità indicate al punto b), nei seguenti casi:

- se ritiene insoddisfacente la risposta;
- in caso di mancata risposta.

Il termine massimo per la presentazione dei reclami di seconda istanza all'ART è di 90 giorni dalla proposizione del reclamo a Tiburtina bus.

Per la conciliazione delle controversie di natura risarcitoria l'utente può fare ricorso a procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ovvero procedure di risoluzione extragiudiziale.

Con delibera 21/2023 ART ha regolato le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra le imprese che gestiscono infrastrutture e servizi ed i consumatori ai sensi dell'art. 10 L. 118/2022.

L'utente può presentare **un'istanza di conciliazione** solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico, l'istanza dev'essere presentata entro un anno dalla presentazione del reclamo

- se l'utente non ha ricevuto risposta;
- se la risposta è stata insoddisfacente.

L'utente che intende attivare una procedura conciliazione attraverso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti deve accedere alla piattaforma **ConciliaWeb** tramite SPID o CIE o, solo per gli utenti non residenti in Italia, tramite registrazione (le informazioni utili e l'accesso alla piattaforma sono rinvenibili al seguente link: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>)

L'utente può altresì rivolgersi per la soluzione non giurisdizionale delle controversie:

- a) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere
- b) agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

L'istanza di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb non è ammissibile se la controversia può essere risolta innanzi ad altro Organismo di Conciliazione, conforme ai requisiti del Codice del consumo che non prevede oneri a carico dell'utente. Sul sito web dell'Autorità è reperibile l'elenco di tali OdC.

All'Autorità non è attribuita competenza a dirimere le controversie tra consumatori e imprese, né a sanzionare i soggetti regolati per i casi di risarcimento e assistenza in caso di incidenti.

### **3. SERVIZI DIRETTI**

#### **a. Orario Autostazione**

L'autostazione segue il seguente orario: 00:00 – 24:00.

Il servizio è garantito tutti i giorni dell'anno.

#### **b. Biglietteria**

Le biglietterie presenti in Autostazione seguono il seguente orario:

#### **Biglietteria A**

##### **Sportello 1**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Venerdì	09:00	20:00

##### **Sportello 2**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Domenica	08:00	14:30

##### **Sportelli 3, 4 e 5**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Domenica	08:00	18:00

##### **Sportello 6**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Sabato	07:00	19:00
Domenica	07:30	13:00



**BIGLIETTERIE INTERNE AL PIAZZALE****Biglietteria A1**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Sabato	07:00	23:00
Domenica	07:30	23:00

**Biglietteria B1**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Domenica	09:00	21:00

**Biglietteria B2**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Venerdì	08:00	20:00
Sabato e Domenica	10:00	20:00

**Biglietteria B3**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Domenica	07:00	21:00

**Biglietteria C**

GIORNI	Apertura	Chiusura
Lunedì/Venerdì	06:00	21:00
Sabato	07:30	21:00
Domenica	10:00	21:00

Eventuali commissioni sulla vendita dei biglietti potrebbero essere applicate, in misura variabile dalle singole biglietterie.

L'ammontare delle stesse sarà comunque esposto in ogni singola biglietteria.

**c. Informazioni**

L'Autostazione garantisce un servizio di informazioni capillare, come descritto al punto 5.

**d. Deposito Bagagli**

Il deposito bagagli si trova all'altezza del box n. 9 ed è opportunamente segnalato. L'orario di servizio è dalle 06:30 alle 22:00. Il servizio non è gestito da Tibus; le condizioni generali per il servizio sono disponibili sul sito Tibus.

**e. Parcheggi riservati**

Nell'autostazione sono presenti aree di parcheggio riservate a passeggeri che ne abbiano necessità (PRM etc)

#### **f. Servizi igienici**

I servizi igienici sono presidiati 18 ore al giorno, dalle 06:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 con turni ripetuti di pulizie e manutenzione delle strutture. Il costo per accedere al servizio è di 70 centesimi. Il servizio non è gestito dalla Tibus.

#### **g. Wi-fi gratuito**

È possibile fruire del servizio collegandosi alla rete denominata "**Tibus Free WI-FI**". Basterà seguire le istruzioni riportate all'atto del collegamento e, dopo circa un minuto, si è connessi. Il tempo concesso per ogni sessione è di un'ora (vi è la possibilità di riconnessione per un'ulteriore ora aggiuntiva). Le modalità di autenticazione sono due:

- tramite social Facebook: basta un *click* sull'icona social e avviene l'autenticazione;
- tramite self-service: è necessario inserire l'e-mail personale per accedere e rispondere brevemente ad un questionario (paese di origine, motivo del viaggio, etc). Per accedere è necessario accettare le condizioni d'uso e privacy prendendone visione.

#### **h. Oggetti smarriti**

Il servizio è dedicato unicamente agli oggetti smarriti o dimenticati in Autostazione e non a bordo degli autobus. La TIBUS, in caso di rinvenimento di oggetti/bagagli incustoditi avrà cura di verificarne il contenuto per questioni di sicurezza. Qualora il personale incaricato ravvisi un pericolo per la sicurezza saranno allertate le forze dell'ordine per la verifica.

Per informazioni contattare la Sala Operativa al numero 06.442595 oppure scrivere una email a: [oggettismarriti@tibusroma.it](mailto:oggettismarriti@tibusroma.it)

Importante avvertimento: I documenti di identificazione personale (Carta d'Identità, Passaporto, ecc.) vengono consegnati alle autorità di polizia.

Per problemi di spazio di stoccaggio, li custodiamo al massimo per 20 giorni dalla data del ritrovamento. Gli articoli deperibili vengono distrutti il giorno successivo.

#### **i- Privacy**

Per TIBUS S.R.L. la privacy e la sicurezza dei dati personali sono molto importanti, per questo vengono raccolti e trattati con la massima attenzione, adottando al contempo specifici accorgimenti tecnici e strutturali per garantirne la piena sicurezza del trattamento.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR") che il trattamento dei dati personali avviene secondo modalità idonee a garantire sicurezza e riservatezza, ed è effettuato, usando supporti cartacei, informatici e/o telematici.

Per maggiori informazioni consultare le informative sul sito <https://www.tibusroma.it/> nell'apposita sezione dedicata:

#### 4. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

##### a. Descrizione

Ai sensi del Regolamento 181/2011, gli enti di gestione delle stazioni cooperano con i vettori al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta nel rispetto di alcune condizioni

In Autostazione è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). Tale servizio viene fornito su richiesta del viaggiatore di concerto con il vettore che dovrà effettuare il trasporto. Si fa presente che l'assistenza PRM di TIBUS è limitata alla definizione del punto di raccolta e di accompagnamento agli autobus. Le condizioni di viaggio riservate gli accompagnatori e agli stessi PMR sono regolate dai singoli vettori. Il servizio viene offerto da TIBUS in un'ottica di miglioramento continuo, per soddisfare in modo sempre più efficace le esigenze dei viaggiatori cui è rivolto:

- persone con problemi di deambulazione
- persone che si muovono su sedia a ruote
- donne in gravidanza
- persone non vedenti e non udenti
- persone anziane

Importante avvertimento: In caso di non autosufficienza del viaggiatore che richiede il servizio, questo potrebbe essere subordinato alla presenza di un assistente personale in autostazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

##### b. Modalità di prenotazione/informazioni

Per PRENOTAZIONE/INFORMAZIONI:

- **06.442595** – numerazione a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile, **attiva dalle ore 05:00 alle ore 24:00 (festivi inclusi);**
- inviando un messaggio alla casella mail dedicata al servizio: [infoprms@tibusroma.it](mailto:infoprms@tibusroma.it)

##### Modalità del servizio

- Il servizio di assistenza PRM deve essere richiesto almeno 48 ore prima del giorno desiderato;
- Qualora sia necessario l'uso del carrello elevatore, la richiesta deve essere effettuata almeno 7 giorni prima del servizio. La necessità del tempo maggiore è dovuta al fatto che la Tibus dovrà contattare preventivamente l'impresa che effettua il servizio di trasporto prescelto.

##### Cosa indicare nella richiesta inviata via e-mail:

- Le date del viaggio, andata e ritorno;
- la compagnia di trasporto di cui si dovrà usufruire;

- il tipo di assistenza (con o senza carrello elevatore, con sedia a ruote messa a disposizione da Tibus, altre informazioni utili);
- un recapito telefonico presso il quale, se necessario, il cliente potrà essere contattato per l'organizzazione del viaggio entro dodici ore precedenti partenza.

Importante avvertimento: nel caso si intenda annullare o modificare il servizio di assistenza prenotato, è necessario informare la Tibus con almeno 2 ore di anticipo rispetto all'orario concordato.

## 5. SERVIZI DI INFORMAZIONE

### a. Operatori

Il servizio di informazione è assicurato dalla presenza di operatori in autostazione a cui rivolgersi direttamente nonché dalla possibilità di consultare gli strumenti on line messi a disposizione dalla TIBUS e dagli operatori.

### b. Biglietterie

Le biglietterie debbono assicurare un servizio di informazione al pubblico per quanto di specifica competenza (orari, stallo di partenza, status delle corse, disponibilità di posti, servizi particolari, titoli di viaggio e relative commissioni, etc). Gli orari di apertura/chiusura devono essere esposti e ben visibili al pubblico unitamente alle eventuali commissioni di agenzia applicate alla vendita dei titoli.

### c. Interazione utente/vettore

L'informazione è garantita anche attraverso la presenza autorizzata in autostazione di personale degli operatori che hanno la funzione di fornire all'utenza dei propri servizi tutte le informazioni relative e l'assistenza necessaria.

### d. Monitors

L'informazione è ulteriormente garantita attraverso la presenza in autostazione di 6 *monitors* presenti sul piazzale partenze con indicazione degli orari di partenza e di arrivo. I *monitors* sono collegati direttamente al server di stazione gestito dalla Sala Operativa in tempo reale.

### e. Sito web

Il sito web dell'Autostazione - [www.tibusroma.it](http://www.tibusroma.it) – contiene tutte le informazioni necessarie e al fine di interagire direttamente con la società attraverso personale dedicato. Il sito ha una sezione informativa delle partenze e degli arrivi che si aggiorna in tempo reale per le corse in arrivo e in partenza. **Sul sito è presente una sezione informativa in lingua inglese.**

### f. Pagina Facebook

La pagina è dedicata all'attività social con funzione principale di interazione diretta con i *followers* e con chiunque ne abbia necessità per informazioni ed aggiornamenti.

**g. Contatto in tempo reale (email/chat)**

Chiunque abbia necessità di informazione può utilizzare la mail [info@tibusroma.it](mailto:info@tibusroma.it),

**6. SERVIZI INDIRETTI****a. Controllo del traffico**

Il servizio si occupa di:

- verificare le autorizzazioni rilasciate dalle competenti autorità (Ministero dei Trasporti, Regioni, Province) ed in particolare la corrispondenza degli orari autorizzati con gli orari effettivi di esercizio.

- segnalare alle competenti autorità eventuali anomalie riscontrate.

È presente una Sala Operativa di Stazione, attiva 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, che si occupa del controllo della circolazione stradale nelle aree di stazione e della corretta applicazione del programma di esercizio. Il servizio è dotato di un software personalizzato ®Tibus che regola gli accessi in autostazione (tramite la Sala Operativa) e permette di fornire informazioni in tempo reale, anche ai passeggeri, tramite i canali descritti al successivo punto 7 (servizi di informazione).

La programmazione delle corse è trimestrale e può variare in base alle comunicazioni dei clienti vettori (sempre nel rispetto dei contenuti delle autorizzazioni) ed a particolari esigenze. La programmazione compete all'ufficio controllo che, dopo la verifica dei titoli autorizzativi, inserisce i dati nel database. La gestione quotidiana è demandata alla Sala Operativa.

Il servizio si occupa, altresì, della registrazione sul LOG degli orari effettivi di accesso al terminal e conservazione dei dati, nonché della segnalazione agli organi competenti per fermate non autorizzate o abusive nelle aree limitrofe al terminal, effettuate da vettori non censiti in autostazione.

Il servizio provvede alla gestione dei varchi di accesso attraverso il comando di sbarre, la registrazione degli accessi, la limitazione degli stessi (in caso di mancanza di autorizzazione).

L'autostazione dispone di un manovratore di "piazzale partenze" con compiti di supervisione dell'area, mantenimento dei livelli di sicurezza, ausilio nelle manovre di retromarcia degli autobus; negli orari di picco tale attività è espletata da un manovratore dedicato, negli orari di morbida tali attività di verifica sono rese da personale dei servizi di vigilanza e controllo.

**b. Sicurezza**

L'Autostazione garantisce la presenza, e reperibilità h 24, di un Responsabile della Sicurezza, il quale predispone i servizi di vigilanza e controllo, in collaborazione con l'istituto di vigilanza. Il servizio varia a seconda del periodo dell'anno e degli eventuali eventi straordinari che si dovessero verificare.

È presente almeno una Guardia Giurata armata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con previsione di aumento fino a 5 unità GPG contemporaneamente, in particolari giornate della settimana e dell'anno.

L'Autostazione garantisce la gestione del Servizio di Tenuta in Sicurezza e Trasporto dei Valori, in collaborazione con un Istituto di Vigilanza abilitato, al fine di ridurre la

**TERMINAL AUTOLINEE NAZIONALI ED  
INTERNAZIONALI DI ROMA**

presenza di denaro contante nelle casse degli esercizi commerciali e, quindi, il rischio di eventi criminosi.

Allo stesso modo l'Autostazione controlla i bagagli abbandonati e provvede alla loro messa in sicurezza; così come provvede alla gestione dei bagagli smarriti, con registrazione del bagaglio e loro destinazione, allorché sia superato un ragionevole periodo di tempo senza richiesta.

Il terminal collabora con la Sala Operativa Sociale del Comune di Roma per la gestione dei minori, dei disagiati psichici, ecc. con allerta del servizio ed ausilio alle loro attività di istituto.

**c. Videosorveglianza**

Caratterizza la gestione dell'autostazione la presenza di un sistema di videosorveglianza digitale ad alta risoluzione di proprietà della società Tibus, composto da circa 35 telecamere (con ottiche diurne e notturne) e registrazione continuata nelle 24 ore su supporti digitali. La sorveglianza garantisce la copertura delle aree di stazione e delle aree esterne al terminal nonché la fornitura delle immagini eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine.

Il servizio provvede alla archiviazione e fornitura delle immagini in caso di comportamenti non conformi del servizio autobus e/o in caso di incidenti stradali nelle aree coperte da videosorveglianza. Allo stesso modo provvede al servizio di manutenzione degli impianti e mantenimento in efficienza di tutti i sistemi.

Il servizio di Sala Operativa con personale di controllo per le attività di sicurezza è attivo 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

È presente un Responsabile del Trattamento dei Dati appositamente nominato per la tutela della privacy.

**d. Pulizie**

L'Autostazione garantisce un servizio di pulizia del piazzale, articolato su diversi turni di pulizie giornaliere, di raccolta dei rifiuti e di raccolta dei rifiuti prodotti dagli autobus in arrivo.

**e. Antincendio**

L'autostazione dispone di personale abilitato per i servizi antincendio, dotato di estintori portatili e carrellati da 50 Kg; È prevista la presenza di un attivatore delle emergenze reperibile h24.

In più punti dell'autostazione sono affissi cartelli con la procedura da seguire in caso di emergenza.

**f. Pronto soccorso**

È operativo un sistema di pronto intervento sulle aree di stazione per le attività di primo soccorso, con connessione al servizio 118 per la definizione degli interventi da effettuare (*triage*) e con ausilio ai servizi di Pronto Soccorso per gli accessi in autostazione.

L'autostazione dispone, in posizione di facile accesso, di defibrillatore DAE per pronto soccorso cardiaco.

### **g. Decoro urbano e sicurezza**

La TIBUS ha messo in primissimo piano il mantenimento del decoro urbano e della sicurezza adottando una serie di iniziative:

- Interventi programmati di pulizia delle aree verdi interne ed esterne all'autostazione a totale carico della TIBUS. Il servizio è effettuato da società certificata, nella massima sicurezza per i viaggiatori e cittadini residenti;
- Illuminazione delle aree di stazione, e delle aree periferiche
- Disinfestazioni stagionali a totale carico della Tibus. Anche tale servizio è effettuato da azienda del settore certificata.

## **7. ESERCIZI COMMERCIALI NON GESTITI DA TIBUS**

### **a) Ristoro**

All'interno dell'Autostazione sono presenti due attività per il ristoro:

- Un bar/pizzeria situato nei pressi dello stallo 12 con orario di servizio 05:30/21:30;
- Un chiosco snack situato nei pressi dello stallo 18 con orario di servizio 7:00/21:00 (il sabato 07:00/19:00).

### **b) Edicola/Tabacchi/Bevande**

L'attività è situata all'ingresso dell'Autostazione, di fronte allo stallo 1.

L'orario di servizio è dalle ore 05:30 alle ore 22:00

## **8. CONTATTI**

Sala Operativa di Autostazione attiva h24	06.442595
Email	info@tibusroma.it
PEC	tibussrl@legalmail.it
Sito web	https://www.tibusroma.it
Pagina Facebook	https://www.facebook.com/AutostazioneTibus/
Assistenza PRM (persone a ridotta mobilità)	infoprms@tibusroma.it
Privacy	gdpr.privacy@tibusroma.it
Reclami	reclami@tibusroma.it
Segnalazioni	segnalazioni@tibusroma.it
Oggetti smarriti	oggettismarriti@tibusroma.it

## **9. NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE**

**NUMERI DI EMERGENZA**

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

**NUMERI DI PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE**

Comune di Roma	060606
Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518
Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533
Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000