



CARTA DE SERVICIOS

actualizado el 23 de febrero de 2026

QUÉ ES LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios es un instrumento de información y transparencia destinado a proteger a los viajeros:

- ilustra los compromisos asumidos en relación con la prestación de servicios de la estación de autobuses;
- identifica los derechos de los viajeros con el fin de responder lo mejor posible a las necesidades y expectativas de los usuarios de la Estación de Autobuses.

La Carta se divide en ocho secciones:

1. PRÓLOGO

- a. Principios básicos de comportamiento hacia los usuarios
- b. Presentación de la terminal
- c. Localización de la terminal y mapa
- d. Cómo llegar a la terminal

2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

- a. Normas
- b. Reclamos
- c. Protección de los derechos de los pasajeros

3. SERVICIOS DIRECTOS

- a. Horario de la estación de autobuses
- b. Taquilla
- c. Información
- d. Consigna de equipajes
- e. Refresco
- f. Quiosco/Tabaco
- g. Plazas de aparcamiento reservadas
- h. Aseos
- i. Wi-Fi gratuito
- j. Objetos perdidos
- k. Privacidad

4. ASISTENCIA A PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PRM)

- a. Descripción
- b. Reservas/información
- c. Cómo solicitar el servicio
- d. Qué indicar en la solicitud enviada por correo electrónico

5. SERVICIO DE INFORMACIÓN (DETALLE)

- a. Descripción
- b. Taquillas
- c. Interacción usuario/vector
- d. Monitores
- e. Página web
- f. Página de Facebook
- g. Contacto en tiempo real (correo electrónico/chat)

6. SERVICIOS INDIRECTOS

- a. Control del tráfico
- b. Seguridad
- c. Videovigilancia
- d. Limpieza
- e. Extinción de incendios
- f. Primeros auxilios
- g. Decoración urbana

7. EMPRESAS NO GESTIONADAS POR TIBUS

- a. Refresco
- b. Quioscos/Tabaco/Bebidas

8. CONTACTOS**9. NÚMEROS DE EMERGENCIA, UTILIDAD PÚBLICA Y VALOR SOCIAL**

CARTA DE SERVICIOS

1. PRÓLOGO

a. Principios básicos de comportamiento con los viajeros

La actividad se inspira en los principios de:

Igualdad e imparcialidad: los servicios se prestan indistintamente a todos los usuarios y pretenden garantizar un acceso equitativo, sin discriminaciones y conforme a criterios de objetividad, justicia e imparcialidad.

TIBUS garantiza la igualdad de trato de los clientes, prestando sus servicios de forma imparcial, sin discriminación por razón de sexo, raza, lengua, religión, opiniones políticas, zonas geográficas y categorías de renta de los usuarios. lengua, religión, opiniones políticas, zonas geográficas y categorías de ingresos de los usuarios.

Transparencia: al adoptar y verificar el cumplimiento de las normas, TIBUS promueve su conocimiento de forma sencilla y transparente a todos los viajeros. Todos los viajeros tienen derecho a ser informados sobre los servicios ofrecidos directa e indirectamente por la Estación de Autobuses Tibus. Para ello, TIBUS se compromete a garantizar a los usuarios una comunicación clara y comprensible sobre los servicios ofrecidos.

Participación: TIBUS se compromete a satisfacer las necesidades de los viajeros y usuarios recogiendo sus sugerencias y propuestas para mejorar los servicios y la propia Carta de Servicios.

Continuidad: TIBUS prestará los servicios sin interrupción, respetando mutuamente las normas. En caso de trabajos necesarios de mantenimiento ordinario y/o extraordinario, el servicio seguirá prestándose de forma que se comunicará puntualmente a los usuarios.

Eficacia: uno de los principales objetivos de TIBUS es garantizar una respuesta inmediata, cualificada y competente a las necesidades de los viajeros/usuarios.

Cortesía y amabilidad: el personal de TIBUS se esmera en satisfacer las necesidades de los viajeros/usuarios escuchando constantemente sus requerimientos.

b. Presentación de la terminal

La estación de autobuses TIBUS se creó en 1995, de acuerdo con el Ayuntamiento de Roma, como espacio para la gestión de las líneas de autobuses nacionales e internacionales que parten o pasan por la ciudad de Roma. TIBUS es una de las primeras estaciones de autobuses de Italia.

El proyecto inicial de la estación de autobuses, iniciado principalmente con capital privado, tenía como principal objetivo resolver el viejo problema del estacionamiento de autobuses en la Piazza della Repubblica. La terminal empezó a funcionar a pleno rendimiento en mayo de 2002.

Hoy en día, el TIBUS es un punto de confluencia muy importante para la ciudad. Está cerca de la estación de tren Roma Tiburtina, del metro, de la estación de autobuses urbanos y de la parada de taxis. El tren metropolitano al aeropuerto internacional "Leonardo Da Vinci" Roma-Fiumicino también sale de allí, lo que representa un punto estratégico para quienes llegan y/o salen de la ciudad.

El Tibus es la estación de autobuses más importante de Italia en volumen de pasajeros: 3 millones en 2002, más de 8 millones en 2018; una cifra destinada a crecer gracias a la intermodalidad del hub y a las tarifas de autobús cada vez más competitivas.

Todas las inversiones para mejorar la estructura y los servicios ofrecidos a lo largo de los años se han realizado exclusivamente con capital privado de TIBUS.

Hasta la fecha, la estación de autobuses da trabajo a más de 70 personas que prestan a pasajeros y usuarios todos los servicios necesarios para todas las necesidades de desplazamiento.

c. Ubicación de la terminal

La terminal situada en Largo Guido Mazzoni, en las inmediaciones de la estación de tren de Roma Tiburtina.

d. Cómo llegar a la Terminal en transporte público

Teniendo en cuenta la ubicación de la terminal y la intermodalidad del centro, es fácil y cómodo llegar a ella.

Medio de transporte presente:

- AUTOBUSES ATAC: Las líneas ATAC 62, 163, 309, C3, N2 pasan cerca de la Autostazione; las líneas ATAC 71, 111, 211, 135, 409, 490, 495, 649 tienen su punto final.
- AUTOBUSES COTRAL: los autobuses de Rieti, Monterotondo y Palombara Sabina tienen su terminal.
- METRO: parada de metro de la línea B 'TIBURTINA'.
- SERVICIO METROPOLITANO FS: FL1 (Fiumicino Aeroporto - Orte) que conecta directamente el aeropuerto de

Fiumicino en 40 minutos, los hospitales 'S. Camillo' y 'Forlanini'.
FL3 (Roma Tiburtina - Viterbo) que conecta Roma Norte, los hospitales 'Agostino Gemelli' y 'San Filippo Neri'.

- TAXI

Para obtener información detallada, consulte el enlace:
[Llegar a la estación de autobuses en transporte público](#)

Para conocer el coste del transporte
[Cuánto cuesta el transporte público en Roma?](#)

2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

a. La normativa

Desde el 1 de marzo de 2013 está en vigor el Reglamento (UE) nº 181/2011, que establece los derechos de los viajeros de autobús y autocar, otorgando derechos similares a los ya reconocidos a los pasajeros aéreos, ferroviarios y marítimos para quienes viajan dentro de la Unión Europea.

La normativa puede consultarse y descargarse desde el portal TIBUS en <https://www.tibusroma.it/carta-dei-diritti-del-passeggero/>

b. Quejas

Con referencia específica a los servicios gestionados (véanse los puntos 3, 4, 5 y 6), TIBUS adopta las medidas establecidas en el anexo A de la resolución ART 28/2021 relativa a los derechos de los usuarios de los servicios de transporte por ferrocarril y autobús. El usuario se define en la medida 2.1 g) de la resolución como la persona que utiliza el servicio de transporte en autobús

Las quejas pueden enviarse

- por correo certificado a la dirección de TIBUS SRL - L.go G. Mazzoni, snc - 00162 Roma
- por correo electrónico a: reclami@tibusroma.it (que garantiza la emisión de un recibo de entrega)
- vía pec a: tibussrl@legalmail.it
- en línea rellenando el formulario que figura en el sitio (<https://www.tibusroma.it/reclami-spagnolo/>), con acuse de recibo.

El formulario que debe utilizarse es el Anexo 6 ("Formulario de reclamación") del PIA-RA

El formulario correspondiente se encuentra en la sección de reclamaciones en inglés; debe cumplimentarse en letras mayúsculas y acompañarse de los documentos de identidad del reclamante o de cualquier apoderado y de una copia del poder, así como de cualquier otro documento que acredite la presencia y/o el uso de los servicios de la estación de autobuses. Todos los documentos deberán estar en formato .pdg o .jpg

En la sección de reclamaciones del sitio web hay formularios preimpresos en italiano, inglés, francés y español. Las reclamaciones presentadas en inglés, francés o español se contestarán en la misma lengua que la utilizada para la reclamación

Las quejas se tendrán en cuenta si están completas:

- las referencias de identificación del usuario (nombre, apellidos, dirección), con el documento de identidad adjunto; en caso de que la reclamación sea presentada por un representante, el poder y el documento de identidad del representante, así como el documento de identidad del interesado;
- la indicación puntual de las referencias de identificación del viaje realizado o previsto;
- la descripción de la disconformidad del servicio con uno o varios requisitos de la legislación europea o nacional, las condiciones generales de transporte o la Carta de Servicios adoptada por la Estación de Autobuses.

También se aceptarán las reclamaciones rellenadas sin utilizar el formulario facilitado, siempre que estén escritas de forma clara y legible y contengan siempre los datos y la información arriba indicados.

TIBUS contestará a la reclamación en el plazo de 30 días, comunicando la aceptación o el rechazo o la continuación de la investigación. En este último caso, el plazo máximo de respuesta será de 90 días, siempre a contar desde la recepción de la denuncia.

En caso de falta de respuesta a la reclamación en el citado plazo de 30 días (aceptación, desestimación del recurso, comunicación de investigación abierta) o de respuesta insatisfactoria, el reclamante podrá enviar una reclamación en segunda instancia a la Autoridad de Regulación del Transporte, tal como se indica en el apartado c. siguiente, "*Protección de los derechos de los pasajeros*".

En caso de respuesta por parte del operador después del plazo de 30 días y en caso de que se estime la reclamación, el usuario tiene derecho a recibir una indemnización automática por un importe del 10% (diez por ciento) del precio del billete; esta indemnización no podrá superar en ningún caso un importe máximo de 8 euros (ocho/00 euros).

No se debe indemnización en los casos en que:

- su importe sea inferior a 4 euros;
- la denuncia no es transmitida por el usuario en la forma y con los elementos mínimos previstos e indicados anteriormente;
- el usuario ya ha sido indemnizado por una reclamación relativa al mismo viaje.

c. Protección de los derechos de los pasajeros

La Autoridad de Regulación del Transporte ha aprobado el "Reglamento" y el "Formulario de Denuncia" para la valoración e imposición de las sanciones previstas en el Decreto Legislativo n.º 169, de 4 de noviembre de 2014, por el que se desarrolla la normativa sobre derechos de los viajeros de autobús y autocar contenida en el Reglamento (UE) n.º 181/2011.

El organismo encargado de hacer cumplir el Reglamento 181/2011 es la Autoridad de Regulación del Transporte (www.autorita-transporti.it) y tramita en segunda instancia las reclamaciones presentadas por los clientes.

El formulario de denuncia ante la Autoridad puede descargarse en: <https://www.autorita-transporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf>

Según el "Reglamento", los pasajeros que ya hayan presentado una reclamación podrán dirigirse en segunda instancia -también a través de las asociaciones que representen sus intereses, cuando estén expresamente delegadas para ello- a la Autoridad de Regulación del Transporte, (ART) para denunciar incumplimientos por parte de la empresa transportista de las obligaciones que le impone el Reglamento (UE) 181/2011.

Más concretamente, el usuario podrá presentar **una reclamación en segunda instancia a la Autoridad** directamente, o a través de un delegado, incluidas las asociaciones representativas, sólo después de haber presentado la reclamación a Tiburtina bus, utilizando los métodos indicados en el punto b), en los siguientes casos

- si la respuesta no le satisface;
- en caso de falta de respuesta.

El plazo máximo para presentar reclamaciones en segunda instancia ante la ART es de 90 días desde la presentación de la reclamación ante Tiburtina bus.

Para la conciliación de litigios de carácter indemnizatorio, el usuario podrá recurrir a procedimientos ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

Mediante la resolución 21/2023 ART reguló los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos entre empresas operadoras de infraestructuras y servicios y consumidores de conformidad con el artículo 10 de la Ley 118/2022.

El usuario sólo podrá presentar **una petición de conciliación** si ya ha presentado una reclamación o una solicitud de reembolso o indemnización ante el operador económico, la petición deberá presentarse en el plazo de un año desde la presentación de la reclamación

- si el usuario no ha recibido respuesta;
- si la respuesta era insatisfactoria.

Los usuarios que deseen activar un procedimiento de conciliación a través de la Autoridad de Regulación del Transporte deben acceder a la plataforma **ConciliaWeb**

a través de SPID o CIE o, sólo para los usuarios no residentes en Italia, a través del registro (información útil y acceso a la plataforma se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>)

El usuario también puede recurrir a la resolución extrajudicial de litigios:

(a) las Cámaras de Conciliación creadas en el seno de las Cámaras de Comercio, Industria, Artesanía y Agricultura, a reserva de la celebración de un protocolo de acuerdo entre la Autoridad y Unioncamere

(b) Entidades de RAL, incluidas las comisiones negociadoras, inscritas en la lista a que se refiere el artículo 141-decies (1) del Código de Consumo.

No se admitirá una solicitud de conciliación a través de la plataforma ConciliaWeb si el litigio puede resolverse ante otro Organismo de Conciliación que cumpla los requisitos del Código de Consumo y no prevea gastos a cargo del usuario. En el sitio web de la Autoridad figura una lista de dichos organismos.

La Autoridad no tiene competencia para resolver litigios entre consumidores y empresas, ni para sancionar a las entidades reguladas por indemnizaciones y asistencia en caso de accidente.

3. SERVICIOS DIRECTOS

a. Horario Estación de autobuses

La estación de autobuses sigue el siguiente horario: 00:00 - 24:00.
El servicio está garantizado todos los días del año.

b. Taquillas

Las taquillas de la estación de autobuses siguen el siguiente horario:

Taquilla A

Ventanilla 1

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/Viernes	09:00	19:00
Sábado/Domingo	12:00	18:00

Ventanillas 3, 4 y 5

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/Sábado	07:00	21:00
Domingo	08:00	18:00

Ventanilla 6

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/sábado	07:00	19:00
Domingo	07:30	13:00

Ventanilla 7

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/sábado	07:00	19:00
Domingo	07:30	13:00

TAQUILLAS EN LA EXPLANADA

Taquilla A1

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/sábado	07:00	23:00
Domingo	07:30	23:00

Taquilla B1

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/domingo	09:00	21:00

Taquilla B2

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/Viernes	08:00	20:00
Sábado y domingo	10:00	20:00

Taquilla B3

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/domingo	07:00	21:00

Taquilla C

DÍAS	Apertura	Cerrar
Lunes/Viernes	06:00	21:00
Sábado	07:45	21:00
Domingo	10:00	21:00

Las taquillas pueden cobrar, en mayor o menor medida, posibles comisiones por la venta de entradas.

El importe se seguirá mostrando en cada taquilla.

c. Información

La estación de autobuses garantiza un amplio servicio de información, tal como se describe en el apartado 5.

d. Consigna de equipajes

La consigna se encuentra en la casilla nº 9 y está debidamente señalizada. El horario del servicio es de 06:30 a 22:00. El servicio no está operado por Tibus; las

condiciones generales del servicio están disponibles en el sitio web de Tibus

e. Plazas de aparcamiento reservadas

Hay zonas de aparcamiento en la estación de autobuses reservadas para los pasajeros que lo necesiten (PMR, etc.)

f. Aseos

Los aseos están atendidos 18 horas al día, de 06:00 a 24:00, 7 días a la semana, con repetidos turnos de limpieza y mantenimiento. El coste de acceso al servicio es de 70 céntimos. El servicio no está gestionado por Tibus.

g. Wi-Fi gratuito

Es posible utilizar el servicio conectándose a la red "**Tibus Free WI-FI**". Todo lo que hay que hacer es seguir las instrucciones que se dan al conectarse y, al cabo de un minuto aproximadamente, se estará conectado. El tiempo permitido para cada sesión es de una hora (existe la posibilidad de volver a conectarse durante una hora adicional). Hay dos modos de autenticación:

- a través de la red social Facebook: basta con *hacer clic* en el icono de la red social para autenticarse;
 - a través del autoservicio: es necesario introducir el correo electrónico personal para iniciar sesión y responder brevemente a un cuestionario (país de origen, motivo del viaje, etc.).
- Para iniciar sesión, es necesario aceptar las condiciones de uso y privacidad leyéndolas.

h. Objetos perdidos

El servicio es sólo para objetos perdidos u olvidados en la estación de autobuses y no a bordo del autobús. Si se encuentran objetos/equipajes desatendidos, TIBUS se encargará de comprobar su contenido por razones de seguridad. En caso de que el personal encargado perciba un riesgo para la seguridad, se avisará a la policía para su comprobación.

Para más información, póngase en contacto con la Sala de Operaciones en el 06.442595 o escriba un correo electrónico a: oggettismarriti@tibusroma.it

Advertencia importante: los documentos de identificación personal (DNI, pasaporte, etc.) se entregan a las autoridades policiales.

Debido a problemas de espacio, los almacenamos durante un máximo de 20 días a partir de la fecha del hallazgo. Los artículos perecederos se destruyen al día siguiente.

i- Privacidad

Para TIBUS S.R.L., la privacidad y la seguridad de los datos personales son muy importantes, por lo que se recogen y tratan con el máximo cuidado, adoptando al

mismo tiempo medidas técnicas y estructurales específicas para garantizar la plena seguridad del tratamiento.

De conformidad con el artículo 13 del Reglamento Europeo 2016/679 ("GDPR"), el tratamiento de los datos personales se realiza de forma que se garantice la seguridad y confidencialidad, y se lleva a cabo utilizando papel, medios informáticos y/o telemáticos.

Para más información, consulte la información sobre <https://www.tibusroma.it/> en la sección correspondiente:

[Política de privacidad](#)

[Política de cookies](#)

[Política de wi-fi](#)

4. ASISTENCIA A PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PRM)

a. Descripción

Según el Reglamento 181/2011, las entidades gestoras de las terminales cooperan con los transportistas para prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida en determinadas condiciones

En la estación de autobuses, previa reserva, se ofrece un servicio gratuito de asistencia a los viajeros discapacitados y a los viajeros con movilidad reducida (PMR). Este servicio se presta a petición del viajero de acuerdo con el transportista que debe efectuar el transporte. Hay que tener en cuenta que la asistencia de TIBUS PMR se limita a definir el punto de recogida y a acompañar a los viajeros hasta los autobuses. Las condiciones de viaje reservadas a los acompañantes y a las propias PMR son reguladas por cada transportista.

El servicio es ofrecido por TIBUS con vistas a una mejora continua, a fin de satisfacer cada vez mejor las necesidades de los viajeros a los que va dirigido:

- personas con problemas para caminar
- usuarios de sillas de ruedas
- mujeres embarazadas
- personas ciegas y sordas
- personas mayores

Advertencia importante: Si el viajero que solicita el servicio no es autosuficiente, el servicio puede estar sujeto a la presencia de un asistente personal en la estación de autobuses o de un acompañante durante el viaje.

b. Reservas/información

Para RESERVAS/INFORMACIÓN:

- **06.442595** - número de tarifa ordinaria desde teléfonos fijos y móviles, **activo de 05:00 a 24:00 (festivos incluidos);**

- enviando un mensaje al buzón dedicado al servicio: infoprms@tibusroma.it

Modo servicio

- El servicio de PMR debe solicitarse al menos 48 horas antes del día deseado;
- Si se requiere el uso de una carretilla elevadora, la solicitud debe realizarse al menos 7 días antes del servicio. La necesidad de este plazo adicional se debe a que Tibus debe ponerse en contacto con la empresa que presta el servicio de transporte elegido con antelación.

Qué indicar en la solicitud enviada por correo electrónico:

- Las fechas del viaje, ida y vuelta;
- la empresa de transporte que se utilizará;
- el tipo de asistencia (con o sin carretilla elevadora, con silla de ruedas proporcionada por Tibus, otra información útil);
- un número de teléfono en el que, en caso necesario, se pueda contactar con el cliente para organizar el viaje dentro de las doce horas anteriores a la salida.

Aviso importante: si desea cancelar o cambiar el servicio de asistencia reservado, deberá informar a Tibus al menos dos horas antes de la hora acordada.

5. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

a. Operadores

El servicio de información está garantizado por la presencia de operadores en la estación de autobuses con los que se puede contactar directamente, así como por la posibilidad de consultar las herramientas en línea puestas a disposición por TIBUS y los operadores

b. Taquillas

Las taquillas deben prestar un servicio de información al público en relación con sus ámbitos específicos de responsabilidad (horarios, puestos de salida, estado de los viajes, disponibilidad de plazas, servicios especiales, billetes y tasas correspondientes, etc.). Los horarios de apertura y cierre deben estar expuestos y ser claramente visibles para el público, así como las eventuales tasas de agencia aplicadas a la venta de billetes.

c. Interacción usuario/transportista

La información también se garantiza mediante la presencia autorizada en la estación de autobuses de personal del operador cuya función es proporcionar a los usuarios de sus servicios toda la información y asistencia pertinentes.

d. Monitores

La información está garantizada por la presencia de 6 *monitores* la estación de autobuses, en la plataforma de salidas, que muestran las horas de salida y llegada. Los *monitores* están conectados directamente al servidor de la estación gestionado por el Centro de Operaciones en tiempo real

e. Página web

El sitio web de la estación de autobuses - www.tibusroma.it - contiene toda la información necesaria y permite interactuar directamente con la empresa a través de personal especializado. El sitio tiene una sección de información sobre salidas y llegadas que se actualiza en tiempo real. **Hay una sección de información en español.**

f. Página de Facebook

La página está dedicada a la actividad social con la función principal de la interacción directa con *los seguidores* y cualquier persona que necesite información y actualizaciones.

g. Contacto en tiempo real (correo electrónico/chat)

Cualquier persona que necesite información puede utilizar el correo electrónico info@tibusroma.it

6. SERVICIOS INDIRECTOS**a. Control del tráfico**

El servicio se ocupa de:

- comprobar las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes (Ministerio de Transportes, Regiones, Provincias) y, en particular, la correspondencia de los horarios autorizados con los horarios reales de explotación
- informar a las autoridades competentes de cualquier anomalía detectada.

Existe una Sala de Operaciones de la Estación, activa 24 horas al día, 7 días a la semana, que se encarga del control del tráfico en las zonas de la estación y de la correcta aplicación del programa de explotación. El servicio está equipado con un software personalizado ®Tibus que regula el acceso a la estación de autobuses (a través de la Sala de Operaciones) y proporciona información en tiempo real, también a los pasajeros, a través de los canales descritos en el punto 7 (servicios de información).

La programación de los viajes es trimestral y puede variar en función de las comunicaciones de los clientes transportistas (siempre respetando el contenido de las autorizaciones) y de necesidades especiales. La programación es responsabilidad de la oficina de control, que introduce los datos en la base de datos tras comprobar las autorizaciones. La gestión diaria se delega en la Sala de Operaciones.

El servicio también es responsable de registrar en la LOG las horas reales de acceso a la terminal y de almacenar los datos, así como de informar a los organismos competentes de las paradas no autorizadas o realizadas en las inmediaciones de la terminal por transportistas no registrados en la estación de autobuses.

El servicio permite gestionar las puertas de acceso mediante el control de las barreras, el registro del acceso y la restricción del acceso (en caso de falta de autorización).

La estación de autobuses dispone de un "patio de salidas" con tareas de vigilancia de la zona, mantenimiento de los niveles de seguridad y asistencia en las maniobras de marcha atrás de los autobuses; durante las horas punta esta actividad la realiza un mozo de maniobras específico, durante las horas valle estas actividades las realiza personal de los servicios de seguridad y control.

b. Seguridad

La Estación de Autobuses garantiza la presencia, y disponibilidad las 24 horas del día, de un Responsable de Seguridad, que organiza los servicios de vigilancia y control, en colaboración con la empresa de seguridad. El servicio varía en función de la época del año y de los acontecimientos extraordinarios que puedan producirse.

Al menos un guardia de seguridad armado está presente las 24 horas del día, 7 días a la semana, con previsión de hasta 5 unidades de GPG al mismo tiempo en días concretos de la semana y del año.

La Estación de Autobuses garantiza la gestión del Servicio de Seguridad y Transporte de Valores, en colaboración con un Instituto de Seguridad autorizado, con el fin de reducir la presencia de dinero en efectivo en las cajas registradoras de los establecimientos comerciales y, por tanto, el riesgo de sucesos delictivos.

Del mismo modo, la estación de autobuses comprueba los equipajes abandonados y los asegura; también se ocupa de los equipajes perdidos, con registro del equipaje y su destino, cuando ha transcurrido un periodo de tiempo razonable sin que se solicite.

La terminal colabora con la Sala de Operaciones Sociales del Ayuntamiento de Roma en la gestión de menores, enfermos mentales, etc., alertando al servicio y ayudándoles en sus actividades institucionales.

c. Videovigilancia

Caracteriza la gestión de la estación de autobuses la presencia de un sistema de videovigilancia digital de alta resolución, propiedad de la empresa Tibus, compuesto por unas 35 cámaras (con objetivos diurnos y nocturnos) y grabación continua en soporte digital las 24 horas del día. La vigilancia garantiza la cobertura de las zonas de la estación y del exterior de la terminal, así como el suministro de cualquier imagen solicitada por la policía.

El servicio prevé el archivo y suministro de imágenes en caso de comportamiento no conforme por parte del servicio de autobuses y/o en caso de incidentes de tráfico en las zonas cubiertas por la videovigilancia. Del mismo modo, prevé el servicio de mantenimiento de todos los sistemas.

El servicio de la Sala de Operaciones con personal de control de las actividades de seguridad funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

Hay un responsable de protección de datos especialmente designado.

d. Limpieza

La estación de autobuses presta un servicio de limpieza de la explanada, consistente en varios turnos diarios de limpieza, recogida de residuos y recogida de los residuos de los autobuses que llegan.

e. Contra incendios

La estación de autobuses dispone de personal cualificado para los servicios de extinción de incendios, equipado con extintores portátiles y sobre ruedas de 50 kg; Un activador de emergencias está de guardia las 24 horas del día.

En varios puntos de la estación de autobuses hay carteles con el procedimiento a seguir en caso de emergencia.

f. Primeros auxilios

En las zonas de la estación funciona un sistema de respuesta a emergencias para las actividades de primeros auxilios, con conexión al servicio 118 para la definición de las intervenciones a realizar (*triaje*) y con apoyo a los servicios de primeros auxilios para el acceso a la estación de autobuses.

La estación de autobuses dispone, en un lugar de fácil acceso, de un desfibrilador DEA para primeros auxilios cardíacos.

g. Decoro urbano y seguridad

TIBUS ha puesto en primer plano el mantenimiento de la decencia y la seguridad urbanas adoptando una serie de iniciativas:

- Limpieza programada de las zonas verdes dentro y fuera de la estación de autobuses con cargo total a TIBUS. El servicio lo realiza una empresa certificada, con la máxima seguridad para viajeros y residentes;
- Iluminación de la estación y zonas periféricas
- Desinfestaciones estacionales pagadas íntegramente por Tibus. Este servicio también lo realiza una empresa certificada del sector.

7. EMPRESAS NO GESTIONADAS POR TIBUS**a) Refresco**

Dentro de la estación de autobuses hay dos actividades para tomar un refrigerio:

- Un bar/pizzería situado cerca del puesto 12 con horario de servicio de 05:30-21:30;
- Un quiosco de aperitivos situado cerca de la caseta 18 con un horario de servicio de 7.00 a 21.00 horas (los sábados de 7.00 a 19.00 horas).

b) Quioscos/Tabaco/Bebidas

El negocio está situado a la entrada de la estación de autobuses, frente a la caseta 1.

El horario de funcionamiento es de 05:30 a 22:00 horas

8. CONTACTOS

Sala de operaciones de la estación de autobuses abierta las 24 horas	06.442595
Correo electrónico	info@tibusroma.it
PEC	tibussrl@legalmail.it
Página web	https://www.tibusroma.it
Página de Facebook	https://www.facebook.com/AutostazioneTibus/
Asistencia a PMR (personas con movilidad reducida)	infoprms@tibusroma.it
Privacidad	gdpr.privacy@tibusroma.it
Quejas	reclami@tibusroma.it
Informes	segnalazioni@tibusroma.it
Objetos perdidos	oggettismarriti@tibusroma.it

9. NÚMEROS DE EMERGENCIA, UTILIDAD PÚBLICA Y VALOR SOCIAL

NÚMEROS DE EMERGENCIA

Emergencia (número único para todos los tipos de emergencia e iguales en todos los países de la Comunidad Europea)	112
Rescate público de emergencia	113
Emergencia por maltrato infantil	114
Primeros auxilios Bomberos	115
Emergencia sanitaria	118

CIFRAS DE UTILIDAD PÚBLICA Y VALOR SOCIAL

Ayuntamiento de Roma	060606
Guardia di Finanza	117
Notificaciones de emergencias de salud pública	1500
Servicio de Incendios Forestales del Corpo Forestale dello Stato	1515
CC.I.SS (Servicio de Información sobre Viajes)	1518
Servicio de apoyo a las mujeres víctimas de violencia	1522
Servicio de Emergencias Medioambientales	1525
Capitanía Marítima - Número Azul	1530
Reserva de servicios sanitarios	1533
Línea directa para denunciar la desaparición de menores (igual en todos los países de la Comunidad Europea)	116000