

(Schema di) Atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi.

SOMMARIO

Nota introduttiva
Definizioni
Misure regolatorie
Appendice (Tabella 1 – Set informativo autostazione)

* * *

Nota introduttiva

Il presente atto di regolazione stabilisce le condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi, in conformità con la disciplina europea e nel rispetto del principio di sussidiarietà e delle competenze delle Regioni e degli Enti locali di cui al titolo V della parte seconda della Costituzione, ai sensi dell'articolo 37, comma 1 e comma 2, lettera a), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: "d.l. 201/2011"). Sono definite altresì le condizioni economiche di accesso alle autostazioni interessate, ai sensi dell'articolo 37, comma 1, e comma 2, lettera b), del d.l. 201/2011, rispetto alle quali l'Autorità verifica la corretta applicazione, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera c) del medesimo d.l. 201/2011.

DEFINIZIONI

Ai fini dell'applicazione delle misure regolatorie di cui al presente atto si utilizzano le seguenti definizioni:

Autorità (o ART): Autorità di Regolazione dei Trasporti;

Autostazione: "stazione [di autobus] presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria" (cfr. regolamento (UE) 181/2011, art. 3/m).

Bacino di mobilità: area territoriale senza soluzione di continuità, determinata dai soggetti competenti, nell'ambito della pianificazione del trasporto pubblico regionale e locale, sulla base di analisi della domanda che tengano conto delle caratteristiche socio-economiche, demografiche e comportamentali dell'utenza potenziale, della struttura orografica, del grado di urbanizzazione e dell'articolazione produttiva del territorio di riferimento (cfr. "Definizioni" in Allegato alla delibera ART n.48/2017 del 30 marzo 2017; cfr. anche art. 48, commi 1 e 2, d.l. 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96).

Congestione: situazione di carenza della capacità della autostazione di tipo contingente risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

Gestore (dell'autostazione): il soggetto pubblico o privato che gestisce l'autostazione e ne garantisce l'accesso.

Persona a mobilità ridotta (PMR): "la persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica, sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea, disabilità o minorazione, mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione, adeguata

e un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri” (cfr. regolamento (UE) 181/2011, art. 3, par. 1, lett. t).

Prospetto Informativo dell’Autostazione (PIA): documento di riferimento essenziale per la regolazione dell’accesso all’autostazione e la definizione delle relative condizioni tecnico/economiche di utilizzo da parte dei vettori, predisposto dal gestore ai fini di garantire equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, delle modalità di accesso all’autostazione, in conformità con quanto previsto dall’art. 37, comma 2, lett. a) del d.l. 201/2011.

Saturazione: situazione in cui non è possibile soddisfare adeguatamente le richieste di accesso all’autostazione da parte dei vettori, non risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

Schema di contratto: modello documentale predisposto per definire uno strumento contrattuale standardizzato attraverso una struttura di riferimento univoca, idonea a determinare le regole, le procedure, gli obblighi e le relative responsabilità, ai quali le parti devono uniformarsi o sottostare al fine di accedere all’autostazione e/o ai servizi interessati.

Servizi automobilistici media-lunga percorrenza (MLP): servizi di trasporto a media-lunga percorrenza di interesse e competenza nazionale, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lett. c), del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 (nel seguito: d.lgs. 422/97): *“servizi di trasporto automobilistico a carattere internazionale, con esclusione di quelli transfrontalieri, e le linee interregionali che collegano più di due regioni”*.

Servizi automobilistici di trasporto pubblico locale (TPL): *“servizi pubblici di trasporto regionale e locale (...) che non rientrano tra quelli di interesse nazionale (...), che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell’ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infra-regionale”*, inteso come urbano/suburbano o extraurbano (cfr. d.lgs. 422/97, art. 1, comma 2).

Sosta inoperosa: permanenza dell’autobus all’interno dell’autostazione, con relativa occupazione di aree dedicate, di norma per tempi prolungati, per cause non direttamente correlate allo svolgimento del servizio, fuori orario di esercizio e senza movimentazione di passeggeri.

Vettore: *“una persona fisica o giuridica, diversa dall’operatore turistico, dall’agente di viaggio o dal venditore di biglietti, che offre servizi (...) di trasporto al pubblico”* (cfr. regolamento (UE) 181/2011, art. 3, par. 1, lett. e).

MISURE REGOLATORIE

Misura 1 – Ambito di applicazione

1. Le misure regolatorie di cui al presente atto si applicano alle autostazioni di seguito individuate:
 - a) autostazioni in cui vi è connessione tra servizi di trasporto a media lunga percorrenza su gomma e una o più modalità ovvero tipologie di servizi di trasporto della stessa o di diversa natura;
 - b) autostazioni individuate dalle Regioni e Province autonome nell’esercizio dei compiti di programmazione dei trasporti locali di cui all’art. 14, comma 2, del d.lgs. 422/97;
 - c) ulteriori autostazioni individuate dalle Regioni e Province autonome, secondo caratteristiche di proporzionalità alla domanda di ciascun Bacino di mobilità di propria competenza, tenendo conto delle aree urbanizzate di maggiore rilevanza, in particolare se sedi di stazioni ferroviarie, porti o aeroporti, con specifico riferimento alle Città capoluoghi di Regione e/o di Provincia e, ove presenti, alle Città Metropolitane istituite ai sensi della legge 7 aprile 2014, n. 56.

2. Gli elementi caratterizzanti la gestione delle autostazioni si conformano alle misure regolatorie del presente atto.
3. Il gestore dell'autostazione assicura:
 - a) condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle autostazioni e alle strutture ivi insistenti a qualsiasi vettore ne faccia richiesta, purché munito delle autorizzazioni previste dalla legislazione vigente;
 - b) il rispetto dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus definiti dal regolamento (UE) n. 181/2011, in conformità a quanto previsto dal relativo "ambito di applicazione" (art. 2) e secondo quanto richiamato nelle successive Misure.

Misura 2 - Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA)

1. Il gestore, nel rispetto dei criteri di cui alle Misure 3, 4 e 5 del presente atto, definisce e adotta il "Prospetto Informativo dell'Autostazione" (nel seguito: PIA), contenente una completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori.
2. Il PIA è reso disponibile dal gestore in formato elettronico, pubblicandolo sul proprio sito internet e/o sul sito internet dell'autostazione.
3. Il gestore garantisce e verifica il mantenimento nel tempo delle condizioni di accesso e funzionalità dell'autostazione definite nel PIA.
4. Le condizioni di utilizzo dell'autostazione definite nel PIA sono soggette alla verifica periodica annuale da parte del gestore, al fine di accertare l'adeguatezza della offerta alla richiesta di capacità, anche prospettica, dei vettori ed identificare le eventuali variazioni necessarie al perseguimento degli obiettivi di cui alla misura 1 punto 3 e nel rispetto dei criteri di cui alla successiva Misura 3 punto 1.
5. Sono parte integrante del PIA gli schemi di contratti di servizio da stipulare tra il gestore ed il singolo vettore, nonché le disposizioni ad essi correlate, tra le quali:
 - a) le modalità di rilascio dell'autorizzazione all'accesso e all'utilizzo delle aree di sosta/fermata e di circolazione/movimentazione;
 - b) il sistema di gestione della capacità ricettiva dell'autostazione in condizioni normali e anomale/eccezionali;
 - c) eventuali sistemi di controllo/monitoraggio degli accessi e delle infrastrutture;
 - d) le condizioni tecnico economiche (in coerenza con i criteri di cui alle successive misure 3 e 4) di fruizione dei servizi ivi compresi quelli complementari o accessori forniti dal gestore, fra i quali l'assistenza alle PMR.

Misura 3 – Criteri per definire le condizioni di utilizzo della capacità, degli spazi e dei servizi delle autostazioni

1. L'allocazione degli spazi ai vettori per la movimentazione dei veicoli, la salita e discesa dei passeggeri, nonché per la loro accoglienza e assistenza, avviene sulla base dei seguenti criteri:
 - a) assegnazione degli spazi a tutti i vettori che ne facciano richiesta, assicurando ad essi una adeguata visibilità, anche superando il criterio di proporzionalità rispetto al volume di traffico prodotto, al fine di garantire un'effettiva parità di accesso alla capacità esistente;
 - b) sfruttamento ottimale della capacità complessiva dell'autostazione, massimizzando l'efficienza di utilizzo degli spazi anche attraverso la riduzione dell'uso inoperoso degli stessi e assicurando prioritariamente il soddisfacimento di eventuali esigenze connesse ai servizi di TPL urbano.

2. Il gestore, sulla base dei criteri di allocazione di cui al precedente punto 1, al fine di garantire l'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture da parte di tutti i vettori interessati, definisce, negli schemi di contratti di servizio che costituiscono parte integrante del PIA di cui alla precedente Misura 2:
 - a) le modalità tecnico operative di gestione della capacità di accesso, circolazione e sosta/fermata all'interno dell'autostazione, in relazione alla disponibilità ricettiva del sito e in funzione della tipologia del servizio automobilistico interessato e in particolare stabilisce:
 - i. la disciplina delle varie tipologie di transito/sosta/fermata, in funzione del tempo di permanenza all'interno dell'autostazione e di occupazione dello stallo, definendo anche eventuali soglie temporali (minime/massime) correlate a differenti condizioni economiche, di cui alla successiva Misura 4;
 - ii. le modalità di utilizzo degli stalli di fermata/sosta dedicati ai servizi interessati (e.g. stalli dedicati e/o a rotazione, su abbonamento, su prenotazione, in base alla schedulazione oraria delle linee, nel caso di servizi di TPL);
 - iii. i percorsi/flussi di movimentazione interna alle aree dell'autostazione (e.g. arrivo, fermata/sosta e partenza autobus);
 - b) le procedure di gestione delle richieste di messa a disposizione di aree/servizi, comprendenti la formalizzazione del processo (e relative tempistiche) da seguire dalla richiesta dell'area o dello svolgimento del servizio offerto, all'allocazione dell'area o allo svolgimento del servizio;
 - c) le modalità di gestione, ove presenti, delle aree disponibili da destinare all'accoglienza e all'attesa dei passeggeri, degli spazi informativi e pubblicitari, delle biglietterie (anche automatiche), degli spazi commerciali e degli spazi di servizio.
3. La richiesta di accesso può essere rifiutata dal gestore soltanto per motivi di saturazione della capacità dell'autostazione.
4. In caso di sopravvenuta o prevedibile situazione di capacità insufficiente, che non sia risolvibile mediante la normale attività di coordinamento delle richieste, il gestore avvia, dandone tempestiva informazione all'Autorità, un'apposita consultazione dei principali portatori di interessi, tra i quali: (i) i vettori dei servizi OSP interessati che utilizzano l'autostazione e, ove ritenuto opportuno, i relativi Enti affidanti; (ii) i restanti vettori afferenti all'autostazione (i.e. servizi MLP); (iii) i viaggiatori e/o le loro associazioni, anche in rappresentanza delle PMR. Le nuove condizioni di utilizzo dell'autostazione sono recepite dal gestore nel PIA e comunicate alla Autorità.
5. Se dopo il coordinamento delle richieste da parte dei vettori e la consultazione con i richiedenti non è possibile soddisfare adeguatamente le richieste di capacità di infrastruttura, il gestore dell'infrastruttura dichiara immediatamente lo stato di saturazione dell'infrastruttura e ne informa gli Enti Affidanti e l'Autorità.
6. L'attribuzione degli spazi è soggetta alla verifica periodica di cui al punto 4 della Misura 2 e avviene a condizioni economiche trasparenti, eque e non discriminatorie, secondo le modalità disciplinate dalla successiva Misura 4.
7. A ogni vettore è consentita la promozione dei propri servizi, anche di natura commerciale, e l'accesso agli spazi pubblicitari presenti all'interno dell'autostazione; il gestore definisce le modalità di sfruttamento commerciale/pubblicitario degli spazi dell'infrastruttura, garantendo un'effettiva parità di accesso a tutti i vettori che ne facciano richiesta. Il gestore definisce altresì le relative condizioni economiche, secondo i criteri individuati nella successiva Misura 4.
8. Lo spazio destinato all'accoglienza ed alla sosta dei passeggeri, ove presente, è direttamente gestito dal gestore dell'autostazione, avendo cura di effettuarne il dimensionamento in funzione del numero medio di passeggeri presenti in attesa, almeno con riferimento all'utenza dei servizi di MLP e di quelli internazionali.

Misura 4 – Criteri per la definizione di condizioni economiche di accesso alle autostazioni

1. La fissazione delle condizioni economiche di accesso all'autostazione eque e non discriminatorie, avviene sulla base dei seguenti criteri e parametri:

- a) sfruttamento efficiente della capacità infrastrutturale massima esistente;
- b) in relazione:
 - i. ai costi operativi netti sostenuti,
 - ii. alla qualità ed efficienza dei servizi erogati,
 - iii. agli eventuali investimenti occorsi, qualora non diversamente remunerati.

2. Il gestore, sulla base dei criteri di cui al precedente punto 1, al fine di garantire le medesime condizioni di utilizzo per tutti i vettori interessati, definisce all'interno del PIA:

- a) tariffazione del transito/fermata/sosta dei veicoli, in relazione ai differenti servizi interessati, sotto forma di canoni o pedaggi calcolati, a titolo indicativo e non esaustivo, secondo le seguenti modalità:
 - i. a tempo, ad esempio per l'attestazione presso gli stalli di fermata o per la sosta di media lunga durata, stabilendo in particolare tariffe differenziate ove gli stalli di sosta sono distinti e/o separati dagli stalli di fermata;
 - ii. a passaggio, ad esempio per il transito all'interno dell'autostazione o per l'effettuazione della singola fermata (arrivo o partenza);
 - iii. forfettaria in un determinato periodo di tempo, ad esempio per la fermata finalizzata alla sola salita/discesa passeggeri e carico/scarico bagagli;
 - iv. in base alle caratteristiche dimensionali del veicolo o alla tipologia di servizio e al relativo segmento di mercato interessato o al numero di passeggeri/anno movimentati.
- b) corrispettivi per lo sfruttamento dei locali disponibili per finalità di accoglienza passeggeri, spazi informativi e pubblicitari, biglietterie, locali tecnici per il personale di servizio, garantendo caratteristiche di destinazione degli spazi non discriminatorie tra i vari vettori richiedenti, ferma restando la possibilità per il gestore di gestire direttamente i locali/spazi disponibili; a titolo indicativo e non esaustivo, i corrispettivi possono essere commisurati in funzione ad esempio di:
 - i. le superfici utili dei locali disponibili, anche diversificando i corrispettivi in relazione alla destinazione d'uso degli spazi medesimi (e.g. accoglienza, biglietteria, pubblicità, servizi commerciali);
 - ii. la visibilità e la collocazione all'interno dell'autostazione (e.g. posizione baricentrica, ubicazione a piani superiori/inferiori);
 - iii. la possibilità di definire sistemi di remunerazione basati su una quota del fatturato sviluppato dal servizio svolto, in particolare per i locali adibiti a biglietteria.
- c) eventuali sistemi tariffari correlati all'offerta, da parte del gestore, di servizi non direttamente connessi alle funzionalità dell'autostazione, di natura complementare (e.g. assistenza alla salita ed alla discesa dei passeggeri dai mezzi, ove non a carico dei singoli vettori) o accessoria (e.g. manutenzione ordinaria e/o straordinaria, riparazione autobus, rifornimento di carburante);
- d) gli elementi considerati per la definizione dei sistemi di tariffazione/locazione vigenti, con riferimento ad esempio a: (i) i costi operativi sostenuti, (ii) la qualità ed efficienza dei servizi erogati, (iii) gli eventuali investimenti occorsi, qualora non diversamente remunerati;
- e) le modalità di aggiornamento/revisione dei predetti sistemi di tariffazione/locazione in relazione al tasso di inflazione, calcolato in base all'indice annuale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati ISTAT (FOI), o altro tasso definito nell'ambito delle normative regionali, oltre che in relazione ai costi di gestione di cui al precedente punto a);
- f) la modalità di corresponsione degli oneri economici e di fatturazione da parte del vettore;

- g) eventuali agevolazioni ed esenzioni, per particolari tipologie di servizi o di vettori (e.g. servizi di TPL, servizi occasionali, servizi di trasporto PMR).
- 3. Possono essere previste adeguate soglie minime-massime di pedaggio/canone, in funzione dei servizi svolti o delle caratteristiche del sito.
- 4. Possono essere previste specifiche modulazioni in funzione delle caratteristiche strutturali e operative dell'autostazione, quali ad esempio:
 - a) il grado di congestionamento delle aree e delle strutture interessate dell'autostazione, prevedendo una differente quantificazione delle tariffe nelle diverse unità di tempo della giornata (ore), nei diversi periodi della settimana e dell'anno;
 - b) il volume di traffico, applicando una percentuale di sconto rispetto alle tariffe di base in rapporto ai transiti/fermate effettuati;
 - c) i tempi di occupazione degli stalli di fermata, stabilendo tariffe differenziate in funzione di soglie minime/massime di permanenza dei veicoli interessati (e.g. fermate brevi, soste inoperative e/o notturne), monitorate con adeguati sistemi di controllo degli accessi.
- 5. Il gestore rende disponibili sul proprio sito internet e/o sul sito internet dell'autostazione le informazioni relative alle condizioni economiche di accesso, di cui ai punti precedenti, mediante il PIA. Le informazioni sono rese in formati accessibili e disponibili in lingua italiana e, su richiesta, in lingua inglese.

Misura 5 – Criteri e modalità per stabilire le condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni

- 1. Al fine di garantire adeguate condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione, anche a beneficio delle PMR, gli spazi del fabbricato viaggiatori e le aree di circolazione dei passeggeri sono predisposte tenendo conto dei seguenti criteri e modalità:
 - a) adozione di adeguate condizioni di sicurezza, anche mediante la separazione dei flussi veicolari e pedonali in arrivo/partenza e la riduzione delle relative interferenze, mediante, ad esempio, l'adozione di adeguati sistemi di segnalazione e/o protezioni verticali/orizzontali;
 - b) individuazione di percorsi ottimali, tali da consentire, anche mediante apposita segnaletica, a tutti gli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione e ai relativi servizi (tra cui biglietterie, punti di orientamento, *desk* informativi) senza la necessità di richiedere assistenza specifica; la piena accessibilità all'autostazione a beneficio delle PMR può essere garantita anche mediante l'adozione di un programma di progressivo abbattimento delle barriere architettoniche eventualmente presenti, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti interessati;
 - c) definizione di servizi di assistenza, qualora, in particolare, l'autostazione presenti barriere architettoniche, forniti dal gestore e/o dal vettore per garantire adeguate condizioni di accessibilità delle PMR, comprendenti ad esempio: punti di accoglienza all'interno del fabbricato viaggiatori, procedure di accompagnamento delle PMR agli stalli di sosta dei mezzi, supporto alla salita ed alla discesa dai mezzi, condizioni di viaggio riservate agli accompagnatori.
- 2. Le condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione sono riportate dal gestore nel PIA, al fine di garantire adeguata fruizione da parte dei passeggeri, con particolare riferimento alle esigenze di mobilità delle PMR, nel rispetto dei diritti nel merito definiti al capo III del regolamento (UE) n. 181/2011.
- 3. Le condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione specificate nel PIA sono oggetto di verifica periodica da parte del gestore ai sensi del punto 4 della Misura 2, con particolare riferimento allo stato di avanzamento degli eventuali interventi di adeguamento infrastrutturale programmati.

Misura 6 – Condizioni di accessibilità commerciale delle autostazioni

1. Al fine di garantire adeguate condizioni di accessibilità commerciale agli utenti, è assicurata la disponibilità di adeguate biglietterie per la vendita dei titoli di viaggio necessari ad accedere a tutti i servizi di trasporto afferenti all'autostazione, in particolare:
 - a) biglietterie presenziate e automatiche all'interno dell'autostazione, come disciplinato al successivo punto 2;
 - b) eventuale disponibilità di punti vendita convenzionati prospicienti o interni all'autostazione, e comunque posizionati a una distanza non superiore a 350 metri, adeguatamente segnalati nei pressi e all'interno della stessa autostazione.La vendita dei titoli di viaggio all'interno dell'infrastruttura, mediante le condizioni operative definite ai successivi punti, deve garantire criteri di non discriminazione e parità di trattamento per tutti i vettori interessati, nonché condizioni di piena accessibilità e fruizione per tutte le tipologie di passeggeri, con particolare riferimento alle PMR, nel rispetto dei diritti nel merito definiti dal regolamento (UE) n. 181/2011.
2. Il servizio di vendita dei biglietti all'interno dell'infrastruttura è assicurato sulla base delle seguenti modalità:
 - a) in corrispondenza di un unico punto vendita: biglietteria unificata, eventualmente affidata a soggetto terzo;
 - b) in locali diversificati e dedicati: biglietteria esclusiva, affidata al singolo vettore o raggruppamento di essi;
 - c) attraverso sistemi automatizzati: biglietteria automatica, sotto la diretta supervisione del gestore, con emissione dei titoli di viaggio afferenti a tutti i servizi/vettori interessati.
3. Le modalità di vendita sono funzionali alle caratteristiche e alle dotazioni infrastrutturali dell'autostazione, assicurando che le condizioni di accessibilità commerciale massimizzino i benefici per l'utenza interessata (e.g. sistemi di bigliettazione integrata, visibilità dei punti vendita, disponibilità dei titoli di viaggio) ed evitando l'insorgere di situazioni discriminanti per singoli vettori o per particolari categorie/tipologie di passeggeri, con particolare riferimento alle PMR. L'adozione di sistemi di biglietteria automatica, di cui al precedente punto 2 sub. c), è da considerarsi come opzione integrativa, e non sostitutiva, rispetto alle restanti soluzioni di biglietteria, di cui ai punti sub. a) e sub. b) del precedente punto 2.
4. I titoli di viaggio emessi all'interno dell'autostazione sono offerti al pubblico alle medesime condizioni tariffarie vigenti per il servizio interessato, senza alcuna discriminazione o sovrapprezzo.
5. Le condizioni di accessibilità commerciale sono riportate dal gestore nel PIA nel rispetto dei criteri di cui ai punti precedenti, specificando la disponibilità, la localizzazione e la funzionalità dei punti vendita interessati.
6. Il gestore definisce inoltre nel PIA, coinvolgendo i vettori interessati, l'operatività delle biglietterie dell'autostazione, in termini di:
 - a) informazioni commerciali al pubblico: orario di apertura, disponibilità dei titoli di viaggio, in particolare dei servizi integrati, MLP e OSP o altri servizi di trasporto afferenti all'autostazione, ecc.
 - b) accessibilità fisica dei punti vendita: visibilità, barriere architettoniche, segnali indicatori, ecc.

Misura 7 – Informazioni al pubblico e modalità di loro erogazione nelle autostazioni

1. Fatti salvi gli obblighi di informazione in capo al vettore e al gestore di cui all'art. 25 del regolamento (UE) n. 181/2011, il gestore rende disponibili, all'interno dell'autostazione, con le modalità di cui al successivo punto 3, le seguenti informazioni:
 - a) condizioni di integrazione modale offerte dall'autostazione in termini di orari statici (programmati) e ove possibile dinamici (effettivi) dei servizi interessati, comprese eventuali perturbazioni / variazioni occasionali, con riferimento in particolare ai servizi di TPL e MLP;

- b) Condizioni Generali di Trasporto dei vettori operanti sull'autostazione;
 - c) indicazione, per ogni vettore operante in autostazione, dei canali e delle modalità di contatto per i reclami;
 - d) titoli di viaggio necessari per usufruire dei servizi di trasporto afferenti all'autostazione, con riferimento in particolare ai biglietti integrati e ai titoli di viaggio dei servizi di TPL e MLP, provvedendo a garantire adeguata visibilità anche nel caso in cui tali servizi siano esterni all'autostazione, purché ubicati nelle immediate vicinanze, in modo da favorire le scelte di intermodalità dell'utenza;
 - e) eventuale connessione con parcheggi di interscambio e possibilità di usufruire di bigliettazione integrata per l'uso di servizi di trasporto differenti, afferenti o collocati in prossimità dell'autostazione;
 - f) mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione, riportanti:
 - i. i percorsi pedonali, con particolare riferimento a quelli attrezzati per le PMR;
 - ii. l'ubicazione delle biglietterie e dei punti di informazione/accoglienza, con particolare riferimento a quelli dedicati alle PMR;
 - iii. la collocazione delle fermate e delle banchine di movimentazione, e i relativi servizi ivi afferenti, con particolare riferimento a TPL e MLP e alle eventuali soluzioni di intermodalità proposte dall'autostazione.
 - g) segnaletica orizzontale e verticale di orientamento dei passeggeri, con indicazione delle aree interne all'autostazione, e relativi servizi offerti, e delle modalità di accesso ai servizi di trasporto ubicati nelle immediate vicinanze dell'autostazione (e.g. stazione metropolitana, fermata/capolinea autobus TPL urbano, stazione ferroviaria);
 - h) eventuali ulteriori tipologie di informazioni, individuate dal gestore, quali a titolo indicativo e non esaustivo: servizi turistici e alberghieri (anche attraverso l'allestimento di un punto accoglienza dedicato), presidio dell'impianto e primo soccorso, informazioni di supporto al personale dei vettori (e.g. servizi di ristoro, sale riposo, servizi igienici dedicati).
2. Il gestore consente in ogni caso al vettore di erogare direttamente informazioni al pubblico, in particolare a beneficio delle PMR e degli utenti dei servizi MLP, attraverso proprio personale presente in autostazione, opportunamente distinto dai conducenti dei veicoli anche mediante adeguati strumenti di riconoscibilità delle relative funzioni (e.g. pettorina, specifica divisa aziendale). Fermi restando eventuali limitazioni derivanti dalle caratteristiche strutturali dell'autostazione e/o dei servizi interessati, il gestore specifica all'interno del PIA la disciplina della presenza del predetto personale all'interno dell'autostazione, garantendo piena e paritaria libertà di iniziativa a beneficio di tutti vettori, senza porre condizioni discriminatorie o barriere all'ingresso, quali ad esempio *fees* o vincoli riguardanti l'immagine esterna del personale dei singoli vettori.
3. Le informazioni di cui al precedente punto 1 sono diffuse impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti, anche occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici e in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori, o, se di tipo vocale, comprensibili nella dizione e adeguate a livello sonoro. Le informazioni, siano esse diffuse con annunci sonori, visivi o su supporto fisico (cartaceo, mediante affissione al muro), sono rese disponibili in lingua italiana e in lingua inglese.
4. Le informazioni di cui al precedente punto 1, da sub. a) a sub. e), sono altresì pubblicate, in lingua italiana e in lingua inglese, e rese fruibili, anche alle PMR, sui siti internet del gestore e/o dell'autostazione e attraverso *mobile APP*; le medesime informazioni sono altresì rese accessibili e riutilizzabili, a condizioni eque e non discriminatorie, agli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri, anche sotto forma di intermediazione.
5. il gestore, qualora preveda l'istituzione all'interno dell'autostazione di uno specifico punto informativo al fine di migliorare le condizioni di offerta dei servizi informativi, tiene in considerazione:
- a) le caratteristiche dell'infrastruttura, in relazione agli spazi disponibili all'interno del fabbricato viaggiatori;

- b) i servizi di trasporto ad essa afferenti, in termini di tipologie e modalità interessate, volumi di traffico, interconnessione tra i servizi, integrazione tariffaria, interoperabilità tra vettori;
 - c) la possibilità di integrare il servizio reso dalle biglietterie o dalla biglietteria unificata, come disciplinate dalla precedente Misura 6.
6. Il predetto punto informativo può essere gestito direttamente dal gestore o, in alternativa, da eventuale soggetto terzo, garantendo comunque condizioni eque e non discriminatorie di diffusione delle informazioni relative ai servizi di tutti i vettori interessati.

Misura 8 – Monitoraggio delle condizioni di accesso alle autostazioni

1. Al fine di verificare il rispetto dei principi di equità e non discriminazione nell'accesso nei confronti dei vettori e/o dei passeggeri, l'Autorità vigila sul rispetto criteri di cui alle Misure precedenti in relazione alle condizioni definite dal gestore, secondo le modalità previste dall'art. 37, comma 3, lettere d) ed e) del d.l. 201/2011 e nel rispetto del vigente Regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità.
2. L'Autorità ordina la cessazione delle condotte in contrasto con la regolazione adottata, con particolare riferimento alle condizioni specificate nel PIA, dispone le misure opportune di ripristino e adotta le ulteriori azioni previste dall'art. 37, comma 3, del d.l. 201/2011.
3. L'Autorità avvia le attività di vigilanza di cui al precedente punto 1 anche a seguito di specifica segnalazione da parte di uno o più vettori o di uno o più passeggeri, pervenuta in forma scritta e relativa a una presunta violazione delle condizioni di utilizzo dell'autostazione disciplinate dal PIA e/o all'insorgere di situazioni inique o discriminatorie di accesso all'infrastruttura e/o delle condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni e, in generale, delle Misure rivolte a beneficio dei passeggeri.

Misura 9 – Modalità e tempi di applicazione

1. I gestori delle autostazioni di cui al punto 1, sub. a), della Misura 1, trasmettono all'Autorità, entro 3 mesi dalla pubblicazione della delibera di approvazione del presente atto di regolazione, il set informativo minimo relativo all'autostazione di propria competenza, definito secondo la tabella riportata in Appendice (Tabella 1).
2. Entro 3 mesi dalla data di pubblicazione della delibera di approvazione del presente atto di regolazione, le Regioni e Province autonome trasmettono all'Autorità la denominazione e l'ubicazione di ciascuna autostazione individuata, sulla base di quanto previsto al punto 1, sub. b) e c), della Misura 1, quale soggetta alle misure regolatorie di cui al presente atto, unitamente ai dati identificativi del relativo gestore, cui è congiuntamente indirizzata la comunicazione.
3. I gestori delle autostazioni di cui al punto 2 trasmettono all'Autorità, entro 3 mesi dall'avvenuta comunicazione di cui al punto 2, il set informativo minimo relativo all'autostazione di propria competenza, definito secondo la tabella riportata in Appendice (Tabella 1).
4. Entro 6 mesi dalle comunicazioni di cui ai precedenti punti 1 e 3, i gestori trasmettono all'Autorità il PIA relativo all'autostazione di propria competenza. In caso di aggiornamento o modifica del PIA, secondo le modalità definite dalle Misure precedenti, i gestori provvedono, entro 7 giorni dalla pubblicazione sui propri siti internet e/o sui siti internet dell'autostazione, alla trasmissione del documento all'Autorità.
5. L'Autorità pubblica sul proprio sito istituzionale le informazioni di cui ai precedenti punti da 1 a 4, attraverso la definizione e il progressivo aggiornamento di una scheda informativa per ciascuna autostazione interessata.

APPENDICE

TABELLA 1 - Set informativo autostazione				
			Anno di riferimento:	
			Risposta	Note
Regione				
Denominazione				
Indirizzo				
Sito internet				
Coordinate	Latitudine			
	Longitudine			
Gestore	Nome			
	Indirizzo			
	Referente (mail, telefono)			
	Sito internet			
	Tipologia di affidamento			
		Durata affidamento		
Caratteristiche	Numero di stalli fermata	dedicati MLP		
		dedicati TPL		
	Numero di stalli sosta inoperosa	dedicati MLP		
		dedicati TPL		
	Orario	apertura		
		presenziamento		
	Biglietteria	unificata		SI/NO
esclusiva			SI/NO	
automatica			SI/NO	
Intermodalità	Distanza fermate da	TPL urbano		espressa in metri
		stazione ferroviaria		
		aeroporto		
		porto		
Servizi disponibili	Per i passeggeri	info point		SI/NO
		assistenti di stazione		SI/NO
		sala attesa		SI/NO
		servizi igienici		SI/NO
		servizi di ristorazione		SI/NO
		distributori automatici cibo/bevande		SI/NO
		altro		SI/NO
	Per i vettori	locali riposo autisti		SI/NO
		servizi igienici personale viaggiante		SI/NO
		rifornimento carburante		SI/NO
		manutenzione veicoli		SI/NO
		ricovero veicoli (al coperto)		SI/NO
		altro		SI/NO