

Procedimento per la definizione di misure regolatorie 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.

Come previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, e sulla base dell'allegato A alla delibera n. 121/2017, si segnalano qui di seguito proposte ed osservazioni in merito allo Schema di atto di regolazione previsto dall'Autorità.

Premessa

Si ritiene quanto mai opportuno prevedere finalmente uno schema di atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni. L'attuale documento di consultazione rappresenta un enorme passo avanti rispetto alla situazione attuale che poco o nulla prevede in termini di certezza, trasparenza e tutela in relazione alla situazione delle autostazioni nel nostro Paese.

Proprio questi elementi sono fondamentali e fondamentalmente mancanti nella situazione attuale: la certezza delle condizioni date e della possibilità di sviluppo dei piani di attività; la trasparenza dei processi decisionali e delle condizioni economiche proposte ai vettori; la tutela dell'operatività per i vettori e dell'offerta di servizi o della stessa sicurezza per i passeggeri.

Garantire uno schema regolatorio puntuale ed avanzato come quello proposto è un tentativo di porsi in linea con quanto avviene in altri paesi europei dove le principali città presentano autostazioni che sono veri e propri hub di accesso alle aree urbane o di interscambio con altri servizi di mobilità (si guardi agli esempi di Monaco, Barcellona, Madrid, Stoccolma, Bruxelles etc.). Inoltre offrire uno schema regolatorio chiaro e puntuale è un modo per tutelare indirettamente la libera concorrenza tra vettori e porre fine a zone d'ombra nella gestione (anche economica) delle autostazioni, che pregiudicando i criteri di equità e non discriminazione ai quali lo schema proposto si ispira, vanno a condizionare proprio le condizioni di libera e leale concorrenza.

Si coglie qui l'occasione per sottolineare quanto sia fondamentale collegare i servizi di MLP all'offerta di servizi di TPL urbani e ad altri servizi di mobilità urbani (car sharing, taxi, bike sharing) in modo da garantire la miglior offerta possibile ai passeggeri ed efficientare i tempi e le modalità di viaggio. Da analisi interne abbiamo potuto osservare come nel complesso dell'esperienza di viaggio con FlixBus dei passeggeri i punti di maggiori criticità rappresentano sempre condizioni o servizi relativi alle fermate (es. informazioni, sicurezza personale, degrado, servizi minimi etc.). Pertanto auspichiamo che questo schema regolatorio possa favorire una maggiore consapevolezza da parte dei gestori e degli enti locali rispetto alla necessità di intervenire sulla qualità delle autostazioni, delle fermate autobus e sulla qualità delle aree circostanti.

Per queste considerazioni si riportano di seguito le osservazioni puntualmente espresse sulla base del documento di consultazione.

Misura 1 – Documentazione da mettere a disposizione dei vettori e relative modalità di pubblicizzazione; consultazione dei soggetti interessati.

Quesiti:

1. Si concorda sul presupposto che gli Enti competenti della programmazione dei trasporti ai sensi del d.lgs. 422/97 individuino una o più autostazioni, in proporzione al Bacino di mobilità (autostazioni di natura “essenziale”), oppure si ritiene opportuno/possibile individuare differenti criteri di inclusione/definizione delle autostazioni interessate dal presente atto di regolazione? Quali potrebbero essere tali criteri (e.g. localizzazione presso centri urbani di rilevanza nazionale in funzione della popolazione residente, numero-soglia di autolinee interessate in funzione della tipologia di servizi MLP e/o TPL, di vettori diversi afferenti, di fermate/giorno, di passeggeri/anno)?

Si concorda con la misura proposta. È importante che gli enti competenti possano, in proporzione ai Bacini di Mobilità o tramite consultazione (con i potenziali utenti e con gli operatori), nell’ambito di una programmazione d’insieme, prevedere la presenza nelle maggiori aree urbane di più autostazioni, localizzate in zone diverse, adatte a servire le diverse zone e funzionali a scambi di intermodalità e tenendo conto di criteri di raggiungibilità del centro cittadino.

Sarebbe inoltre opportuno prevedere che, in caso di nuovi affidamenti o concessioni della gestione delle autostazioni, la predisposizione del PIA da parte del soggetto potenziale gestore sia precedente all’affidamento o alla concessione rilevando anzi come condizione necessaria. Ad affidamento avvenuto potrà essere possibile aggiornare il PIA in un’ottica migliorativa e non peggiorativa.

2. Si concorda sulla necessità che sia definita una disciplina d’accesso all’autostazione da parte del soggetto competente e dell’ente gestore all’interno degli atti che ne regolano l’affidamento? Si condividono contenuti (minimi) definiti al punto 5?

Si concorda con la misura proposta. È fondamentale che la capacità delle autostazioni non costituisca pregiudizio per le condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni. Ciò è da tenere presente in special modo considerando che spesso alcuni degli operatori sono direttamente gestori delle autostazioni all’interno delle quali hanno o avrebbero diritto ad accedere operatori loro concorrenti. In generale è necessario considerare non solo la (spesso non verificabile) saturazione delle autostazioni, ma la capacità di gestione delle stesse nell’ottimizzare i passaggi e gli stalli e le soste inoperative. Ad esempio in casi come Padova o Perugia già oggi si verifica di fatto una condotta discriminatoria a danno della nostra azienda e di altri operatori nell’accessibilità ad autostazioni dove il soggetto gestore (Busitalia) è allo stesso tempo operatore di mobilità in concorrenza con gli operatori discriminati.

Si ritiene che la definizione della modalità prevista alla nota **b)** del punto 5 sia da concordare preventivamente con i vettori.

Inoltre si ritiene che in relazione alle misure da definire previste alla nota **c)** del punto 5 non possano essere incluse eventuali tariffe a carico dei singoli operatori per l’utilizzo di proprio personale informativo o di supporto presso gli stalli.

Si ritiene infine che la definizione di quanto previsto alle note **e)** e **f)** del punto 5 risponda innanzi tutto a criteri di buon senso.

3. Si concorda sull'opportunità che il soggetto competente definisca gli elementi essenziali della disciplina della modalità di accesso e circolazione all'interno dell'autostazione mediante un'apposita consultazione dei principali portatori di interessi, da ripetere con cadenza annuale, anche in caso di gestione diretta?

Si concorda sul fatto che la definizione degli elementi essenziali possa derivare solo da una consultazione dei principali portatori di interesse, a cominciare dagli operatori e non dimenticando gli stessi passeggeri. È evidente che tale consultazione debba tener conto della differente incidenza di traffico dei singoli operatori che insistono sull'autostazione in questione. È fondamentale che tale consultazione abbia cadenza frequente (annuale) come previsto ai punti 6 e 7: non può essere diversamente considerando un settore che negli ultimi anni ha subito una rapida evoluzione e che pure nei prossimi anni vedrà aumentare frequenza, qualità e modalità dei servizi effettuati.

4. Si concorda altresì sull'opportunità che analoga procedura di consultazione sia avviata dal gestore dell'autostazione (il soggetto competente, se gestione diretta), a fronte di eventuali situazioni di congestione della capacità dell'infrastruttura, al fine di evitare l'insorgere di controversie tra le parti?

Si concorda sulla misura. E anzi si rileva che sarebbe quanto mai opportuno poter anticipare quanto più possibile, la verifica di condizioni di future difficoltà nell'accesso all'autostazione (es. congestione), favorendo un dialogo continuativo tra il gestore dell'autostazione e gli operatori.

5. Si concorda con la possibilità di prevedere come causa di risoluzione del contratto la violazione della sopra riportata disciplina/regolamentazione da parte del gestore e, in caso affermativo, si ritiene opportuno dettagliare meglio le modalità di risoluzione degli affidamenti?

Tale previsione indurrebbe il gestore ad una maggiore attenzione nella gestione dell'autostazione e al rispetto dei criteri minimi di non discriminazione. Pertanto si ritiene determinante la possibilità di prevedere la causa di risoluzione del contratto come previsto nel punto 10.

Misura 2 – Criteri per definire le condizioni di utilizzo della capacità, degli spazi e dei servizi delle Autostazioni

Quesiti:

1. Si condivide l'opportunità che nel PIA siano individuati i criteri di allocazione degli stalli di fermata/sosta, in relazione ai servizi interessati e alla capacità ricettiva dell'autostazione? Si

ritiene opportuno che siano meglio esplicitati eventuali condizioni di priorità d'accesso?

Si condivide l'opportunità che nel PIA siano individuati i criteri di allocazione degli stalli di fermata/sosta. Si può tener conto di figure che, come già accade in altri paesi (es. Germania), all'interno delle autostazioni possano occuparsi di slot management in relazione alla gestione degli stalli, alla rotazione, all'armonizzazione di presenza TPL e MPL all'interno della stessa autostazione. È importante che i criteri vengano definiti con i vettori.

2. Si condivide il criterio proposto per la messa a disposizione degli spazi e dei servizi all'interno

dell'autostazione, di cui al punto 2? Sulla base di quale altro possibile fattore o criterio potrebbe essere proporzionata l'allocazione degli spazi? Si riterrebbe, ad esempio, adeguata l'attribuzione degli spazi in modo paritario tra tutti i vettori che utilizzano l'autostazione, al fine di offrire visibilità a tutti i soggetti e di favorire condizioni concorrenziali?

Si condividono i criteri individuati al punto 2. Si ritiene importante prevedere anche per i vettori con un volume di traffico minore l'assegnazione di almeno uno stallo, eventualmente gestito a rotazione e adeguata visibilità. È però inevitabile che l'allocazione degli spazi da parte del gestore dell'autostazione avvenga in modo proporzionale al volume di traffico prodotto da ciascun vettore. L'applicazione di tale criterio è funzionale innanzitutto a garantire servizi e accessibilità ai passeggeri e agli utenti dell'autostazione e, inoltre, permetterebbe sia ai gestori dell'autostazione sia ai vettori di operare tenendo conto dei volumi di traffico generati ed ispirandosi inevitabilmente a criteri di massima efficienza e, quindi, di poter offrire una organizzazione dei servizi il più possibile rispondente a tali volumi. Proprio in virtù di una gestione orientata all'efficienza e alla massima garanzia di servizi, tale criterio non può essere derogabile a fronte di accordi commerciali o privati tra gestore e singoli operatori, per evitare rischi di comportamenti discriminatori.

Si ribadisce qui quanto già segnalato al quesito 3 della misura 1, indicando che anche per la corretta ed equa applicazione di tale principio è necessario revisionare il PIA ed i criteri di accesso all'autostazione con cadenza annuale, in modo da poter applicare il criterio proporzionale proposto al punto 2 nella modalità più opportuna.

Infine si segnala, come già auspicato al quesito 4 misura 1, che sarebbe opportuno che eventuali situazioni di congestione della capacità dell'autostazione venissero *anticipate* da procedure di consultazione da parte del gestore, sulla base della pianificazione dei servizi dei vettori. O comunque che vi sia in ogni caso l'obbligo per il gestore di procedere ad una consultazione tra i vettori prima di determinare misure che precludano l'accesso all'autostazione ai vettori stessi.

3. Si ritiene opportuno prevedere la formalizzazione di specifici strumenti per sancire gli accordi e la suddivisione di compiti/responsabilità tra le parti (e.g. Contratti d'uso), al fine di individuare nel dettaglio i servizi resi dal gestore e dal vettore all'interno dell'autostazione, le responsabilità reciproche, nonché le modalità di definizione di eventuali variazioni degli assetti?

Sì, è opportuno.

4. Si condivide la necessità di prevedere da parte del gestore la definizione di specifiche procedure di accesso all'autostazione e utilizzo delle relative infrastrutture (aree di sosta/fermata e locali interni)? Quali contenuti e aspetti minimi si ritiene opportuno siano disciplinati all'interno di tali procedure, anche a tutela delle condizioni di accessibilità all'autostazione da parte del vettore?

È importante che, in ogni caso, tali procedure siano ispirate a criteri di chiarezza, trasparenza e pubblicità. È da tener conto che, quando in presenza di autostazioni di natura essenziale, sarebbe coerentemente da prevedere l'obbligo di destinare uno spazio all'accoglienza e alla sosta dei passeggeri. Nelle autostazioni che prevedano una *coesistenza* di TPL e MLP il dimensionamento di tali spazi deve tener conto necessariamente dell'utenza MLP e non già di quella TPL.

Deve essere possibile per il gestore dell'autostazione di provvedere alla gestione o cogestione di tali spazi pure avvalendosi della collaborazione dei vettori privati, purché ogni eventuale accordo non pregiudichi servizi e accessibilità per gli utenti di differenti vettori privati.

Considerando la situazione attuale è possibile prendere in considerazione come best practice l'autostazione di Bologna.

5. Si ritengono sufficienti le indicazioni definite in merito alle informazioni che il gestore deve mettere a disposizione dei vettori interessati nel PIA e nei relativi schemi di contratti-tipo? Quali altri riferimenti, contenuti o requisiti dovrebbero essere integrativamente previsti?

Si ritengono sufficienti.

6. Si condivide la necessità che il gestore dell'autostazione ne verifichi annualmente le condizioni di accesso e utilizzo, attivando se del caso la procedura di consultazione degli stakeholders? Si ritengono sufficienti le modalità operative descritte o si ritiene opportuno specificare altri riferimenti?

Si condivide assolutamente la necessità che il gestore dell'autostazione ne verifichi annualmente le condizioni di accesso e utilizzo con il coinvolgimento degli stakeholders.

Le modalità operative descritte si ritengono sufficienti.

Misura 3 – Criteri per la definizione di condizioni economiche di accesso alle autostazioni

Quesiti:

1. Quali dei criteri di tariffazione di cui al punto 1 sub. a) si ritengono più adeguati per le operazioni di transito/fermata/sosta? Si ritiene vi siano alternative più opportune?

Sono identificabili parametri di dimensionamento o soglie minime-massime di pedaggio/canone in funzione dei servizi svolti o delle caratteristiche del sito?

Il criterio più adeguato è “a passaggio”, con la possibilità però di prevedere criteri di tariffazione differenti (più agevolati) in base al numero di passaggi/anno o passaggi/mese.

Si ritiene che siano identificabili parametri di dimensionamento o soglie minime-massime di pedaggio/canone in funzione dei servizi svolti o delle caratteristiche del sito ma a condizione che tali soglie e parametri siano stabiliti anticipatamente e che siano comunque ispirati a principi di equità e pubblicità

2. Si ritengono adeguati i criteri di commisurazione di cui al punto 1 sub. b)? Si ritiene vi siano alternative più opportune? Sono identificabili parametri di dimensionamento adottabili come riferimento generale?

I criteri individuati possono ritenersi adeguati. È tuttavia plausibile anche prevedere la possibilità di una gestione diretta.

3. Si ritengono adeguati i criteri di modulazione delle tariffe individuati di cui al punto 2? Quali altri parametri di riferimento potrebbero essere applicati?

Si ritengono adeguati. In modo particolare quanto previsto alla nota **b)** del punto 2 in relazione alla possibilità di applicare una percentuale di sconto rispetto alle tariffe di base in rapporto ai transiti/fermate effettuati nell’anno o nel mese.

Si ritiene inoltre che debbano essere scoraggiate le soste inoperative per tempi lunghi presso le autostazioni, mentre non si ritiene sensato un criterio che distingua su base tariffaria tra passaggi diurni e notturni.

4. Si ritiene adeguato il criterio di aggiornamento/revisione delle tariffe o pedaggi e dei canoni locazione individuato? Si ritiene opportuno prevedere in aggiunta, o in alternativa, dinamiche tariffarie diverse, correlate ad esempio: a eventuali investimenti effettuati dal gestore dell’autostazione durante il periodo di affidamento, alla qualità/efficienza dei servizi erogati (e.g. modelli “price cap”), alla correlazione delle tariffe/canoni ai margini conseguiti dal gestore per lo sfruttamento di spazi o lo svolgimento di servizi non direttamente correlati alle funzioni dell’autostazione (e.g. modelli “single till” vs. “dual till”)?

È importante che le tariffe previste siano ragionevoli considerando i prezzi medi di mercato. Nello specifico si ritiene che le tariffe non possano essere sensibilmente condizionate dagli investimenti effettuati dal gestore dell’autostazione durante il periodo di affidamento. Può invece essere opportuno collegare le dinamiche tariffarie alla qualità ed efficienza dei servizi erogati, incentivando così il gestore dell’autostazione a finalizzare i propri investimenti in questa ottica.

5. Si ritiene opportuno individuare sistemi diversificati e soglie di tariffazione in funzione dei servizi interessati (TPL connotati da OSP, MLP, linee atipiche, altri) o in funzione delle modalità di accesso e uso dell'autostazione (fermata con movimentazione passeggeri, sosta inoperosa), nonché di eventuali agevolazioni o esenzioni? Ad esempio, dovrebbero essere previsti livelli di tariffazione più bassi, o sistemi di esenzione/esonero totale, per i servizi di TPL (già onerati da OSP)? In tal caso, quali soglie di agevolazione/esenzione potrebbero essere applicate e in base a quali criteri?

Si ribadisce quanto già espresso al quesito precedente: è opportuno commisurare la tariffazione in base ai servizi offerti.

In merito ai servizi di TPL è opportuno distinguere tra TPL urbano e TPL regionale. Nel primo caso, nell'ottica di offerta intermodale, è opportuno veder applicati sistemi di esenzione tariffaria. Nel secondo caso (TPL regionale) è corretto prevedere comunque una tariffazione a carico dei vettori, così come per i vettori di MLP.

Misura 4 – Criteri per stabilire le condizioni di accessibilità fisica delle autostazioni

Quesiti:

1. Si ritiene che, ai fini di garantire un'adeguata accessibilità fisica all'autostazione, la disciplina di una distanza massima tra punti di interscambio sia opportuna? Si condivide il presupposto generale di definizione della distanza in funzione delle peculiarità dell'autostazione e delle caratteristiche dei servizi? In caso contrario, quali sono le alternative proposte (fattori di dimensionamento) e le relative motivazioni?

Si condivide la necessità di disciplinare gli aspetti indicati al punto 1 note **a) b)**. E' opportuno individuare una distanza massima tra l'autostazione MLP e i servizi di TPL quando questi non siano presenti già all'interno dell'autostazione o comunque nelle aree immediatamente adiacenti. È inoltre opportuno prevedere la presenza di un parcheggio, opportunamente dimensionato, destinato alle auto private degli utenti dei servizi MLP. Le aree di parcheggio dovrebbero prevedere aree ad utilizzo esclusivo degli utenti MLP o almeno condizioni disincentivanti per chi non è utente MLP. Dove possibile è assolutamente opportuno prevedere aree kiss & ride sul modello dei parcheggi aeroportuali.

Ciò detto è fondamentale che vengano previsti criteri "ambientali" per le autostazioni riguardanti la dotazione di servizi esterni, le condizioni di sicurezza dei passeggeri, le necessarie condizioni di non-degrado dell'area: un'autostazione dovrebbe sorgere in punti centrali o comunque adeguatamente collegati h24 con i servizi cittadini. Prevedere criteri "ambientali" potrebbe indurre gli Enti competenti a decisioni strategiche conseguenti e i soggetti gestori (quando differenti dai soggetti

competenti) a collaborare con gli Enti al mantenimento delle condizioni previste anche per le aree al di fuori dell'autostazione.

Inoltre stabilire simili criteri avrebbe l'effetto di favorire ulteriormente il trasporto collettivo per il raggiungimento delle aree urbane e prevederebbe indirettamente la possibilità di un trattamento non discriminatorio dei differenti vettori. Si porta ad esempio il caso –in divenire- di Firenze dove l'amministrazione comunale sta valutando lo spostamento del terminal bus dall'attuale area di Piazzale Montelungo in altra area da dedicare ai servizi MLP. Tra le opzioni allo studio del Comune vi sono, oltre ad aree centrali e con buona intermodalità, anche aree che sorgono addirittura fuori dal comune di Firenze o nei pressi dell'autostrada. Tali soluzioni da una parte rappresenterebbero un forte disincentivo per i potenziali passeggeri all'utilizzo dei servizi MLP, dall'altra costituirebbero addirittura la realizzazione di una situazione di discriminazione tra operatori: alcuni operatori sarebbero infatti "confinati" in zone periferiche – poco servite, non controllate e decentrate- e altri operatori, sulla base di accordi privati già in essere e non estendibili ad altri vettori, continuerebbero ad arrivare e partire da una autostazione privata in zona molto centrale di proprietà del gruppo FS.

2. Si condividono i criteri individuati per la definizione delle caratteristiche del fabbricato viaggiatori ai fini di accessibilità fisica dell'autostazione? Si ritiene di dover definire ulteriori parametri o meglio specificare il dimensionamento e le caratteristiche (minime) dei fattori individuati?

Si condividono i criteri individuati.

3. Si condivide il riferimento ad un eventuale programma di abbattimento delle barriere architettoniche al fine di garantire piena accessibilità alle PMR? Si ritiene che tale aspetto debba essere integrato o meglio specificato?

Si condivide assolutamente tale riferimento. Si segnala che ad oggi si riscontrano nella quasi totalità dei casi condizioni infrastrutturali pessime. Pertanto sarebbe quanto mai opportuno prevedere un programma di abbattimento delle barriere architettoniche al fine di garantire piena accessibilità alle PMR all'interno del PIA o, comunque, come condizione per l'affidamento della gestione dell'autostazione. È necessario però prevedere sanzioni per la non applicazione dei criteri di accessibilità.

4. Si condividono i parametri di riferimento individuati per definire le condizioni di accessibilità all'autostazione delle PMR? Si ritengono sufficienti? Come potrebbero essere integrati?

I parametri si condividono e si ritengono sufficienti a condizione che, come già osservato, siano previste sanzioni per la non applicazione dei criteri di accessibilità. Anche per verificare e il rispetto di tali criteri o il progresso di eventuali opere di adeguamento infrastrutturale è importante che il PIA venga revisionato annualmente.

Misura 5 – Criteri per definire le condizioni di accesso alle biglietterie delle autostazioni

Quesiti:

1. Ferme restando le peculiarità dell'autostazione, si ritiene debbano essere meglio specificati i criteri di definizione del sistema di vendita dei titoli di viaggio, con particolare riferimento all'adozione di biglietteria unificata vs. biglietteria esclusiva? In particolare, quale soluzione si ritiene preferibile e sulla base di quali parametri di valutazione?

In caso di biglietteria unificata sono necessarie regole chiare e trasparenti. Ed è necessario prevedere sanzioni in caso tali regole non vengano rispettate. È comunque necessario che tali biglietterie unificate garantiscano eguale visibilità ai vettori, che offrano adeguate informazioni al pubblico e che garantiscano orari di apertura il più estesi possibile. È anche possibile, e non si esprime su questo parere contrario, prevedere punti vendita esclusivi direttamente e chiaramente collegati ai singoli operatori, sulla base di accordi commerciali tra il singolo operatore ed il gestore dell'autostazione. Tale possibilità può avere luogo come servizio aggiuntivo rispetto ad una biglietteria unificata e in nessun caso può derogare ai principi di equità e non discriminazione da garantire all'interno dell'autostazione. Anzi è utile prevedere, da parte del vettore che gestisca punti di vendita esclusivi, modalità di offerta di servizi -al di là della vendita- non esclusivamente rivolti ai *propri* utenti (es. informazioni, sale di attesa etc.).

Si segnala inoltre come la possibilità di prevedere punti vendita automatizzati, come indicato alla nota **a)** del punto 2, sia da ritenersi utile solo come forma aggiuntiva di servizio e mai come modalità sostitutiva rispetto alle biglietterie. Inoltre la possibilità di biglietterie automatiche, in riferimento ai punti 1 e 3, se presenti, devono essere gestite dal gestore dell'autostazione (o dal gestore della biglietteria se differente) e non dai singoli operatori e localizzate in punti controllabili. Da test effettuati anche in altri paesi infatti, si segnala come le biglietterie automatizzate si siano rivelate sempre una soluzione poco efficiente e non preferibile e quindi utile solo a fornire un servizio aggiuntivo a quelli già in essere.

In relazione al punto 2 nota **b)**, si ritiene che eventuali punti vendita convenzionati prospicienti l'autostazione debbano essere adeguatamente segnalati nei pressi e anche all'interno della stessa autostazione e si ritiene che la previsione di un tempo massimo di raggiungibilità a piedi sia assolutamente opportuno.

Infine si ritiene, in relazione al punto 4, che in merito alla definizione dell'operatività delle biglietterie dell'autostazione debba esservi per il gestore l'obbligo di coinvolgere i vettori interessati.

2. Si condivide il criterio di conformità e uniformità delle tariffe applicate all'interno dell'autostazione?

Si.

3. Si ritiene opportuno introdurre criteri specifici di ridefinizione di tariffe (riduzione/maggiorazione), in funzione ad esempio della presenza di sistemi integrati o dei servizi offerti all'interno dell'autostazione?

È fondamentale collegare eventuali maggiorazioni delle tariffe ai servizi offerti all'interno delle autostazioni.

In riferimento alla vendita di titoli di viaggio deve prevalere il diritto dei passeggeri ad ottenere un servizio a prezzi congrui e, allo stesso tempo, l'interesse dei vettori a non vedere alterate le condizioni del gioco concorrenziale sulla base dell'alterazione della vendita maggiorata dei titoli di viaggio sulla base di criteri arbitrari (rispetto ai singoli vettori) dei gestori delle biglietterie.

Ciò premesso, si ritiene accettabile la possibilità che il gestore della biglietteria applichi una quota di markup alla vendita del titolo di viaggio, ma tale possibilità deve essere regolata. Deve essere prevista e regolata una soglia massima (e non elevata) applicabile di markup e garantendo che tale quota aggiuntiva sia visibile all'utente e non attribuibile al vettore ad es. prevedendo da regolamento la doppia fatturazione biglietto del vettore + commissioni della biglietteria. Inoltre tale possibilità può essere consentita a condizioni che il gestore della biglietteria offra, oltre al mero servizio di vendita, anche servizi pre e post vendita (es. informazioni, assistenza, cambio biglietti etc.).

L'entità dell'eventuale markup dovrebbe in definitiva essere correlata al livello dei servizi offerti e comunque non superiore al limite massimo stabilito, riducendo al minimo l'arbitrarietà nella scelta dei criteri e prevedendo le condizioni di vendita in correlazione al livello dei servizi all'interno del PIA.

Misura 6 – Informazioni al pubblico e modalità di loro erogazione nelle autostazioni

Quesiti:

1. Si condividono le tipologie di informazioni di cui al punto 2? Quali altri contenuti generali potrebbero includersi?

Si condividono le tipologie di informazioni di cui al punto 2. Si fa presente come la presenza di schermi con informazioni sugli orari e gli stalli di partenza/arrivo dei vettori (ed eventuali cambiamenti / ritardi) sia la condizione minima (e oggi spesso assente) per garantire servizi informativi minimamente adeguati.

In relazione alla nota **a)** sulle informazioni di integrazione modale ha senso considerare *orari statici* in presenza di poca offerta e sarebbe a tal proposito utile prevedere un punto informazioni. In relazione alla nota **d)** è necessario garantire adeguata visibilità alle informazioni che riguardano il TPL, anche

nel caso in cui i servizi di TPL siano esterni all'autostazione, in modo da garantire una autentica vocazione intermodale. In relazione alla nota **f)** si segnala come oggi non esistano mappe dei percorsi e dei servizi di assistenza interni ed esterni all'autostazione e si ritiene pertanto certamente opportuno prevedere tale eventualità. In modo particolare è necessario indicare e segnalare percorsi, ubicazione dei servizi, info point e punti di accoglienza, le banchine destinate ai servizi MLP e soprattutto i servizi che possano garantire intermodalità. Si porta ad esempio l'autostazione di Roma Tiburtina dove, pur essendo presenti la fermata della metropolitana e addirittura un capolinea di autobus urbani ad una distanza di 200m dall'autostazione, non vi è alcuna indicazione che possa orientare i passeggeri MLP in arrivo.

Adeguati strumenti di informazioni o segnalazioni o prevedere un info point possono tra l'altro, in aggiunta a quanto già osservato sulla Misura 5, garantire una migliore efficienza delle biglietterie che avrebbero così, meno tempo da dedicare agli utenti in cerca di informazioni.

Infine in relazione a quanto accennato nell'introduzione al punto 2 – e secondo quanto previsto al punto 1- è opportuno segnalare che, proprio per migliorare l'offerta dei servizi informativi, il supporto dei vettori può essere decisivo. A tal proposito è importante favorire la possibilità che i singoli vettori possano erogare informazioni al pubblico attraverso proprio personale presente in autostazione (distinto dagli autisti dei mezzi) a supporto degli utenti MLP. Per favorire tali propositi le possibilità di erogazione informazione da parte dei vettori o la presenza di *Assistenti di stazione*, come già previsto dalla nostra azienda nelle principali autostazioni, non può essere sottoposta a fee da parte del gestore e non possono essere previsti, da parte del gestore, vincoli riguardanti l'immagine esterna del personale dei singoli vettori (es. divise, colori etc.) purchè sia garantita la riconoscibilità dello stesso personale e le proprie funzioni. Da questo punto di vista, all'interno delle regole stabilite nel PIA e dal gestore dell'autostazione, garantire la libertà di iniziativa ai vettori può migliorare l'offerta complessiva in termini di servizi e informazioni.

2. Si ritiene opportuno specificare con maggior dettaglio le modalità di diffusione delle informazioni all'interno dell'autostazione, in funzione ad esempio delle caratteristiche delle infrastrutture, dei servizi e/o dell'utenza interessata, tra cui in particolare le PMR?

Sarebbe opportuno specificare con maggior dettaglio.

3. Si condivide la specificazione dei formati di divulgazione delle informazioni? Quali altri supporti potrebbero includersi?

Si condivide quanto previsto ai punti 4 e 5. È necessario che anche quanto previsto al punto 5 sia realizzato in accordo con i vettori ai quali, oggi, è lasciato quasi per intero l'onere dei servizi informativi. Tuttavia come già segnalato al quesito 1, si ritiene che possa essere fondamentale il contributo su assistenza passeggeri e informazioni che può offrire il *personale di terra* (per quel che riguarda FlixBus sono i cd. Assistenti di stazione) dei singoli vettori.

L'utilizzo della doppia lingua –italiano e inglese- nell'offerta dei servizi informativi è la condizione minima accettabile. Tale condizione è ormai fatta propria da tutti i servizi di mobilità -treni, aerei e spesso tpl- ed è già a disposizione dei passeggeri nel corso dell'esperienza di viaggio con FlixBus.

È importante che il gestore dell'autostazione possa garantire la presenza di persone dedicate all'offerta esclusiva di informazioni con info point o sportelli dedicati in biglietteria. Inoltre è necessario sempre più implementare l'offerta di informazioni attraverso schermi video e supporti digitali.

Misura 7 – Monitoraggio delle condizioni di accesso alle autostazioni

Quesito:

1. Si ritiene utile fornire indicazioni sulle modalità di monitoraggio e verifica che devono essere adottate da parte dell'Autorità?

In relazione al punto 1 si auspica una puntuale attività di vigilanza sulle condizioni di accesso alle autostazioni e che vengano previste sanzioni sino alla possibilità di rescissione del contratto o di termine dell'affidamento per il soggetto gestore che violi i principi di equità e non discriminazione nei confronti di passeggeri e vettori. La situazione attuale in Italia, per mancanza di volontà, investimenti e opportuni stimoli esterni e per carenze infrastrutturali delle autostazioni o delle aree nelle quali queste sorgono, è al momento drammatica e solo un chiaro schema regolatorio unitamente ad una puntuale azione di monitoraggio e verifica può favorire in tempi brevi un miglioramento della situazione.

Devono essere previste modalità di segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti da parte dei vettori su violazioni o comportamenti discriminatori. È evidente che il ruolo dei vettori nel monitorare il rispetto dei criteri e di quanto previsto nel PIA sia fondamentale.

Si invita a valutare un monitoraggio costante ed indipendente delle condizioni dei primi dieci bacini di mobilità in Italia in modo da valutare il rispetto delle condizioni e da poter autonomamente valutare miglioramenti del quadro regolatorio nel corso degli anni.

Può essere importante valutare, in un'ottica di monitoraggio, il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori o del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti in relazione ad alcuni aspetti legati ai servizi erogati dai gestori delle autostazioni.