

Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **13-04-2018**, alle ore **12:04:39**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00002891** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **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.**

Mittente-Destinatario:
FLIXBUS ITALIA SRL

Ricevuto in data 2018-04-13 alle ore 11:43.

Lì, _____



FlixBus Italia S.r.l. | Corso Como, 11 | 20154 Milano

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. 27/2018, si segnalano qui di seguito proposte ed osservazioni in merito allo Schema di atto di regolazione previsto dall'Autorità.

Premessa

A seguito della consultazione avviata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) con la delibera 139 del 2017, FlixBus Italia s.r.l. ha presentato una propria memoria, in quanto si è accolto con favore il prevedere finalmente uno schema di atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni. Tale spirito si riscontra anche nell'attuale documento di consultazione (allegato A della delibera 27/2018), che, sulla scorta del precedente, 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 fundamentalmente 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.). Offrire uno schema regolatorio chiaro e puntuale è altresì 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 della nostra azienda, si è potuto osservare come, nel complesso dell'esperienza di viaggio con FlixBus, i punti di maggiori criticità sollevati dai passeggeri siano sempre rappresentati dalle condizioni dei servizi relativi alle fermate (informazioni alla clientela, sicurezza personale, degrado, mancanza di servizi minimi come toilette e sale d'aspetto, ecc.).

Pertanto, si auspica 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. Inoltre, in coda al testo si aggiungono due osservazioni supplementari, già precedentemente rese note all'Autorità, che per ragioni di chiarezza e per la specificità degli argomenti si è preferito indicare separatamente.

Misura 1 – Ambito di applicazione

- *Si propone di riformulare il seguente punto come segue:*

1.C Ulteriori autostazioni individuate dagli enti locali, 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.

Relazione:

Si ritiene utile un'interpretazione più estensiva della norma, che includa anche altri enti locali oltre a Regioni e Province autonome.

Misura 2 – Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA)

- *Si propone di riformulare i seguenti punti come segue:*

2. Il PIA è reso disponibile dal gestore anche in formato elettronico, pubblicandolo sul proprio sito internet e/o sul sito internet dell'autostazione.

3. Il gestore è tenuto a garantire e a verificare il mantenimento nel tempo delle condizioni di accesso e funzionalità dell'autostazione secondo quanto definito nel PIA, ed in linea con i criteri definiti dalla Misura 8.

4. A garanzia dei vettori e dei passeggeri, 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, nel rispetto dei criteri definiti alla Misura 3 punto 1 ed alla Misura 8.

Relazione:

Le modifiche proposte vanno nella direzione di garantire una maggiore fruibilità del PIA, agganciandone inoltre la relazione e l'implementazione a quanto previsto nella Misura 8.

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

- *Si propone di riformulare i seguenti punti come segue:*

1.B Sfruttamento ottimale della capacità complessiva dell'autostazione, massimizzando l'efficienza di utilizzo degli spazi, anche attraverso la riduzione dell'uso inoperoso degli stessi, assicurando il soddisfacimento di eventuali esigenze connesse ai servizi di TPL urbano.

2.C Le modalità di gestione 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.

- *Si propone di invertire i punti 3 e 4, riformulando come segue:*

3. 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 comunicate alla Autorità e recepite dal gestore nel PIA.

4. La richiesta di accesso può essere rifiutata dal gestore soltanto per motivi di saturazione della capacità dell'autostazione, secondo quanto previsto al punto 3. La comunicazione di rifiuto va inviata ai soggetti interessati con congruo anticipo da parte del gestore, previa verifica di sussistenza della stessa da parte dell'Autorità.

- *Si propone di riformulare il seguente punto come segue:*

8. Lo spazio destinato all'accoglienza ed alla sosta dei passeggeri è gestito dal gestore dell'autostazione e/o da eventuali soggetti privati, inclusi i vettori, in accordo con il gestore dell'autostazione. La gestione avviene avendo cura di effettuare il dimensionamento degli spazi in funzione del numero medio di passeggeri presenti in attesa, almeno con riferimento all'utenza dei servizi di MLP e di quelli internazionali.

Relazione:

Le modifiche proposte vanno nella direzione di garantire maggiore chiarezza nella definizione delle regole sia per quanto riguarda l'accesso dei vettori alle autostazioni che la gestione degli spazi interni delle stesse. Particolare criticità presentava, a nostro avviso, la formulazione circa il diniego di accesso causa saturazione, ora meglio chiarificato nei punti 3 e 4, rafforzando al contempo il ruolo dell'ART.

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

- *Si propone di aggiungere il seguente punto:*

1.C I criteri ed i parametri dettagliati ai punti A e B costituiscono parte integrante del bilancio, che il gestore rende noto pubblicandolo sul proprio sito internet e/o sul sito internet dell'autostazione, e inviandolo per conoscenza a tutti i vettori operanti nella suddetta autostazione.

- *Si propone di riformulare i seguenti punti come segue:*

2.A.ii A passaggio, ad esempio per il transito all'interno dell'autostazione e/o per la fermata finalizzata alla sola salita/discesa passeggeri e carico/scarico bagagli;

2.A.iv In base alle caratteristiche dimensionali del veicolo o alla tipologia di servizio e al relativo segmento di mercato interessato.

- *Si propone di cassare il punto **2.B.iii** in quanto non fondato su criteri oggettivi e neutrali. L'applicazione del principio contenuto in detto punto avrebbe, infatti, effetti distorsivi della concorrenza, favorendo palesemente alcuni operatori a discapito di altri, quando, invece, deve essere garantita la neutralità e la terzietà del servizio erogato.*
- *Si propone di riformulare i seguenti punti come segue:*

2.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. Tali elementi sono indicati nel bilancio dell'autostazione, secondo quanto previsto al punto 1.C

4.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. Tale differente quantificazione non deve essere in misura superiore del 10% del prezzo correntemente applicato al singolo vettore.

5. Il gestore rende disponibili anche 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 in lingua inglese.

Relazione:

Le modifiche proposte vanno nella direzione di chiarificare ulteriormente le condizioni economiche di accesso alle autostazioni, introducendo l'obbligo da parte del gestore di rendere conto di spese sostenute ed introiti ricevuti attraverso lo strumento del bilancio pubblico, dal momento che si intende potenzialmente considerare tali spese ed introiti come elementi utili a definire gli stessi sistemi di tariffazione. Al contempo, si eliminano possibili situazioni di ambiguità circa la vendita di biglietti da parte degli operatori e relativi ricavi.

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

- *Si concorda con la misura proposta e con la relativa formulazione.*

Misura 6 – Condizioni di accessibilità commerciale delle autostazioni

- *Si propone di riformulare il seguente punto come segue:*

4. I titoli di viaggio emessi all'interno dell'autostazione sono offerti al pubblico alle medesime condizioni tariffarie vigenti per il servizio interessato. In virtù del servizio e del valore aggiunto apportato dall'attività di biglietteria, la stessa è titolata a richiedere una commissione di servizio (anche definita mark up e/o service fee), nella misura corrispondente al 10% del valore del titolo di viaggio, ma mai, in nessun caso, per un valore superiore a 5 Euro.

Relazione:

Le modifiche proposte si ritengono in linea con l'attuale situazione italiana, e vanno nella direzione di meglio qualificare, attraverso una giusta retribuzione, il prezioso lavoro svolto dalle biglietterie, che va oltre l'emissione del semplice titolo di viaggio, e che spesso costituisce un'importante supporto a livello informativo per il viaggiatore: ruolo che non può essere esaurito, ad esempio, dalle sole emettitrici automatiche. Motivo per il quale si ritiene giusto prevedere una commissione di servizio.

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

- *Si propone di riformulare il seguente punto come segue:*

7.2 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). 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.

Relazione:

Le modifiche proposte vanno nella direzione di prevenire eventuali situazioni di ambiguità che potrebbero verificarsi qualora l'autostazione non fosse dotata di adeguate strutture. Infatti, in questo caso assume ancora maggiore importanza la presenza di personale messo a disposizione dei vettori.

Misura 8 – Monitoraggio delle condizioni di accesso alle autostazioni

- *Si concorda con la misura proposta e con la relativa formulazione.*

Misura 9 – Modalità e tempi di applicazione

- *Si propone di riformulare i seguenti punti come segue:*

1. I gestori delle autostazioni di cui al punto 1, sub. a), della Misura 1, trasmettono all'Autorità, entro 1 mese 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 1 mese 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 1 mese 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 4 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.

Relazione:

Le modifiche proposte vanno nella direzione di ridurre quanto più possibile i tempi di applicazione del regolamento, considerata l'urgenza d'azione che richiede un settore che interessa milioni di viaggiatori ogni anno.