

**PIA**

**Prospetto Informativo Autostazione**

Polo Intermodale Trieste Airport

Ronchi dei Legionari

## Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPALI DEFINIZIONI .....	4
3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE .....	5
3.1 Ubicazione.....	5
3.2 Spazi disponibili e dotazioni.....	5
3.2.1 Viabilità dedicata e piazzale di manovra.....	6
3.2.2 Edificio centrale (terminal) .....	7
3.2.3 Parcheggi .....	7
4. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO ALL'AUTOSTAZIONE .....	8
4.1 Condizioni economiche per i Vettori .....	8
4.2 Condizioni economiche per la sosta inoperosa .....	10
4.3 Condizioni economiche per i locali adibiti a biglietteria e per gli spazi pubblicitari.....	10
4.4 Obblighi dei Vettori .....	10
5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI.....	11
5.1 Stipula dei contratti.....	11
5.2 Norme di circolazione e di comportamento dei Vettori.....	12
5.3 Personale dei vettori in autostazione.....	13
5.4 Bagagli .....	14
6. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI.....	14
6.1 Norme di comportamento degli utenti .....	14
6.2 Video Sorveglianza .....	15
6.3 Accessibilità PMR .....	15
6.4 Diritti, comunicazioni e segnalazioni del passeggero.....	16
7. INFORMAZIONI AL PUBBLICO .....	17
8. TRATTAMENTO DATI .....	18
9. CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	18
10. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA.....	18

## Allegati

1. Planimetria Autostazione
2. Planimetria Autostazione e dei collegamenti con il terminal aereo, ferroviario ed i parcheggi, con dettaglio della segnaletica orizzontale e verticale e dei percorsi ottimali per i PMR
3. Planimetria Terminal (con dettaglio di sala d'attesa + biglietteria e bagni)
4. Schema di Contratto
5. Modello Dati Cliente
6. Modella Prenotazione Servizi NOL
7. Modello Segnalazioni e Reclami
8. Sintesi del Regolamento UE181/2011 in italiano ed inglese

## 1. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

**Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A.** (d'ora innanzi "Gestore") è la Società che gestisce, in concessione, l'aeroporto di Trieste – Ronchi dei Legionari ("Trieste Airport") e che vi assicura i servizi di assistenza a terra per aeromobili, passeggeri e merci.

Lo scalo aereo è integrato all'interno del cosiddetto Polo Intermodale dei Trasporti (o CIMR – Centro di Interscambio Modale Regionale) della regione Friuli Venezia Giulia, comprendente, oltre al suddetto scalo aereo, un'autostazione, una fermata sulla linea ferroviaria Venezia-Trieste ("Trieste Airport – Ronchi dei Legionari"), una serie di parcheggi coperti e scoperti e tutte quelle infrastrutture che permettono un rapido, facile e sicuro scambio modale per i passeggeri dei vari mezzi di trasporto che vi convergono, ovvero la passerella di collegamento tra le varie stazioni ed i parcheggi, con relative scale ed ausili alla mobilità quali ascensori, scale mobili e tapis-roulant. Oltre all'aeroporto, la stessa Società gestisce tutto il complesso del sopracitato Polo Intermodale, eccezion fatta per la fermata ferroviaria, gestita invece direttamente da RFI – Rete Ferroviaria Italiana.

L'**Autostazione Polo Intermodale Trieste Airport** (di seguito "Autostazione") svolge la funzione di stazione per il trasporto su gomma di persone per tutti i servizi di linea in concessione del trasporto pubblico locale ed a media-lunga percorrenza, nonché per tutti i servizi non di linea facenti capo all'aeroporto di Trieste – Ronchi dei Legionari e/o alla fermata ferroviaria "Trieste Airport – Ronchi dei Legionari". L'operatore unico regionale del trasporto pubblico locale, TPL FVG scarl (di seguito "TPL FVG"), vi effettua anche il trasbordo di passeggeri in coincidenza tra più linee, con orari coordinati.

Il presente **Prospetto Informativo dell'Autostazione** Polo Intermodale Trieste Airport (di seguito "PIA") è redatto in conformità all'Allegato A (Atto di Regolazione) alla delibera n. 56 del 30 maggio 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) recante "misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfino le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intra-modale dei servizi". Esso contiene la descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'Autostazione, delle relative dotazioni e spazi, e delle condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo da parte dei Vettori, nonché delle condizioni di accesso delle persone a ridotta mobilità (di seguito "PMR"), in coerenza con il Regolamento UE181/2011.

## 2. PRINCIPALI DEFINIZIONI

**Autostazione:** Autostazione Polo Intermodale Trieste Airport, sita in Via Aquileia 46 a Ronchi dei Legionari.

**Persona a ridotta mobilità (PMR):** “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 UE181/2011 - CAPO I, art. 3, lettera j).

**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 al fine di garantire equità, non discriminazione, nonché trasparenza, nelle modalità di accesso all’Autostazione, in conformità con quanto previsto dall’art. 37, comma 2, lettera a) del Decreto Legge 201/2011 convertito dalla Legge 214/2011.

**Schema di contratto:** strumento contrattuale standardizzato che determina le regole, le procedure, gli obblighi e le responsabilità ai quali le parti (Autostazione e Vettori/operatori di trasporto) devono uniformarsi o sottostare in relazione all’accesso ad Autostazione.

**Servizi di media-lunga percorrenza (MLP):** servizi di trasporto passeggeri su gomma 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: “servizi di trasporto automobilistico a carattere internazionale, con esclusione di quelli transfrontalieri, e le linee interregionali che collegano più di due regioni”.

**Servizi di trasporto non regolari o non di linea (NOL):** servizi di trasporto passeggeri su gomma turistici ed occasionali.

**Servizi 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. Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422, art. 1, comma 2).

**Sosta inoperosa:** permanenza dell’autobus / mezzo di trasporto all’interno dell’Autostazione, con relativa occupazione di aree dedicate, di norma per tempi prolungati, per cause nondirettamente correlate allo svolgimento del servizio, fuori orario di esercizio e senza movimentazione di passeggeri.

**Vettore (o operatore del trasporto):** “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 UE181/2011, art. 3, lettera e).

### **3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE**

#### **3.1 Ubicazione**

L'Autostazione fa parte di un'infrastruttura integrata di trasporto denominata "Polo Intermodale dei Trasporti" della regione Friuli Venezia Giulia, sito in Ronchi dei Legionari.

Posizionata al centro di questa infrastruttura, l'Autostazione dista 250 metri dalla fermata ferroviaria "Trieste Airport – Ronchi dei Legionari" e 200 metri dall'aerostazione passeggeri del "Trieste Airport – Ronchi dei Legionari" ad essa collegate mediante un passaggio pedonale sopraelevato coperto, dotato di scale, scale mobili, ascensori e tapis-roulant.

L'ingresso per i veicoli si trova sulla Strada Statale 14 "della Venezia Giulia", a ovest dell'Autostazione (corsia in direzione Trieste): da un'unica entrata si separano due corsie segregate, una per i mezzi di trasporto pubblico (*pullman*), a destra, ed una per le auto private di viaggiatori e/o accompagnatori, a sinistra. Tali precorsi sono chiaramente indicati da apposita cartellonistica stradale.

L'Autostazione è accessibile con il treno e con l'aereo, grazie alla fermata ferroviaria ed all'aeroporto integrati. La stessa è pure accessibile mediante piste ciclabili, collegate alla viabilità ciclabile locale e regionale.

L'**Allegato 1** al presente PIA include la **planimetria dell'Autostazione, delle sue vie di accesso e dei parcheggi**, mentre l'**Allegato 2** presenta la **planimetria dell'Autostazione ed i collegamenti della stessa al terminal aereo, a quello ferroviario ed ai parcheggi, con evidenza della segnaletica orizzontale e verticale ed i percorsi ottimali di accesso/uscita dalla stessa, in particolare per i PMR** .

#### **3.2 Presidio, spazi disponibili e dotazioni**

L'Autostazione, attualmente, non è presidiata da personale del Gestore. La stessa è invece presidiata da personale del vettore del trasporto pubblico locale (APT Gorizia per conto di TPL FVG Scarl), che garantisce la sua presenza presso la biglietteria ubicata nel corpo centrale dell'Autostazione ogni giorno, dalle 07:00 alle 14:00.

La superficie complessiva dell'Autostazione Polo Intermodale Trieste Airport è di 6.547 mq. e si articola in due aree:

- viabilità dedicata e piazzale di manovra (in totale 4.392 mq.);
- edificio centrale – o *terminal* – (235 mq.) con relativi marciapiedi (1.920 mq.).

Si riportano di seguito maggiori dettagli su tali aree e sulle relative dotazioni infrastrutturali.

L'Allegato 3 al presente PIA include la **planimetria del terminal, con il dettaglio delle aree aperte al pubblico.**

### **3.2.1 Viabilità dedicata e piazzale di manovra**

Il piazzale di manovra è dedicato all'arrivo e alla partenza dei mezzi di trasporto che caricano e scaricano passeggeri. All'interno di esso, le aree preposte ai parcheggi degli automezzi coprono una superficie complessiva di 1.421 mq. . Sono ammessi all'interno del piazzale di manovra:

- Vettori che offrono servizi di trasporto pubblico locale in concessione (TPL);
- Vettori che offrono servizi di media-lunga percorrenza (MLP);
- Vettori che offrono servizi di trasporto non regolari, turistici ed occasionali (NOL).

Sono inoltre ammessi ulteriori veicoli autorizzati dal Gestore, i veicoli delle Forze dell'Ordine, le autoambulanze ed eventuali altri mezzi di soccorso.

Il piazzale di manovra presenta:

- 16 stalli per *pullman* in servizio di linea con relativo marciapiede coperto da tettoia. In corrispondenza di ogni stallo vi è una tabella informativa statica relativa alla linea ed agli orari dei servizi che ivi si fermano, che viene aggiornata regolarmente dal Vettore stesso; la sosta presso tali stalli è consentita per un massimo di 15 minuti;
- sul marciapiede sono a disposizione dei passeggeri alcune panchine, un'emettitrice automatica di titoli di viaggio per il trasporto pubblico locale (TPL FVG) gestita dal Vettore stesso, una cassa automatica per il pagamento della sosta auto, un impianto di chiamata per l'assistenza PMR, una bacheca informativa dell'operatore del trasporto pubblico locale (TPL FVG) gestita dal Vettore stesso, video informativi elettronici recanti gli orari in tempo reale dei bus (limitatamente al trasporto pubblico locale e gestiti direttamente dall'operatore TPL FVG), dei treni (fermata ferroviaria) e degli aerei (aeroporto); video informativi analoghi sono presenti anche all'interno dell'aeroporto e presso la fermata ferroviaria;
- 6 stalli aggiuntivi: essi possono essere utilizzati per pullman in servizio occasionale e non di linea e, in base alla disponibilità, possono essere utilizzati dai Vettori per eventuale sosta inoperosa superiore ai 15 minuti; le necessità di sosta inoperosa per periodi superiori alle 12 ore vanno direttamente richieste e concordate con il Gestore;

- semafori per regolare le precedenze in entrata ed uscita nell'area.

Il piazzale è aperto dalle ore 00:00 alle 24:00 (festivi compresi) ed è sempre videosorvegliato. Qualora si verificano eventi di carattere eccezionale che richiedano la riduzione dell'orario di apertura, il Gestore informerà tempestivamente tutti i Vettori e provvederà a diffondere informative ai passeggeri.

### 3.2.2 Edificio centrale (terminal)

L'edificio centrale si compone delle seguenti aree:

- sala d'attesa climatizzata di 72 mq., fruibile dalle ore 00:00 alle 24:00 (festivi compresi), con 36 sedute e distributori automatici di bevande calde/fredde e snack;
- biglietteria di 20 mq. con annessi servizi igienici, area concesse dal Gestore all'operatore del Trasporto Pubblico Locale (TPL FVG), che la presidia con proprio personale ogni giorno, dalle 07:00 alle 14:00;
- servizi igienici (58 mq.) ad accesso libero, aperti dalle ore 00:00 alle 24:00 (festivi compresi);
- locali tecnici (85 mq.), chiusi sia al pubblico che ai vettori.

L'edificio centrale, così come i suoi stalli, sono accessibili dalla fermata ferroviaria, dall'aerostazione e dal parcheggio multipiano attraverso una passerella pedonale sopraelevata coperta, collegata all'Autostazione sottostante con ascensori e scale mobili (si faccia riferimento alla planimetria – **Allegato 2** – per i dettagli).

Presso l'aerostazione, integrata nella stessa infrastruttura dell'Autostazione, sono disponibili servizi aggiuntivi, quali:

- bar e ristorante self service;
- desk informazioni;
- biglietteria aerea e ferroviaria;
- desk informazioni turistiche (PromoTurismo FVG) con rivendita biglietti del TPL (TPL FVG);
- emettitrici automatiche di titoli di viaggio per i bus del TPL (TPL FVG) e per i treni (Trenitalia);
- autonoleggi;
- taxi;
- sportello bancomat;
- presidio della Security aeroportuale;
- presidio H24 della Polizia di Stato.

### **3.2.3 Parcheggi**

L'Autostazione condivide con la fermata ferroviaria e l'aerostazione una serie di parcheggi:

- scoperti a raso (parcheggio indicato come "P8"), per un totale di 1.000 auto;
- coperti in struttura multipiano (parcheggio indicato come "P7"), per un totale di 500 posti auto;
- con colonnine di ricarica per auto elettriche;
- per motocicli;
- stalli per biciclette.

Una scontistica dedicata è prevista per i pendolari abbonati TPL FVG che utilizzano i servizi su gomma del trasporto pubblico locale regionale, lasciando l'auto in parcheggio.

Dettagli sulla tipologia dei parcheggi, relativi costi e promozioni tariffarie sono disponibili sul sito web del Gestore, [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

## **4. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO ALL'AUTOSTAZIONE**

### **4.1 Condizioni economiche per Il transito dei Vettori**

L'accesso dei Vettori all'Autostazione è attualmente libero, ovvero non regolato attraverso sistemi di sbarramento. Ciò è possibile anche per il fatto che l'Autostazione non ha, al momento, alcun problema di saturazione o congestione e, di conseguenza, tutti i flussi veicolari che la interessano si svolgono con la massima regolarità e tracciabilità.

Ciò premesso, il Gestore si riserva comunque – a sua discrezione – la facoltà di valutare l'utilizzo di differenti sistemi di regolamentazione degli accessi la cui attivazione, se avverrà, verrà preventivamente comunicata a tutti i Vettori interessati, con i relativi dettagli ed i requisiti operativi necessari.

L'attuale livello di utilizzo non impone alcuna necessità di allocazione o restrizione spaziale o temporale dei servizi ivi operanti. Ciononostante, in caso dovessero emergere situazioni ricorrenti di criticità operativa (congestione, saturazione di piazzale e stalli), il Gestore valuterà l'introduzione di eventuali restrizioni relative ai tempi di permanenza presso gli stalli e di un sistema tariffario tale da incentivare brevi tempi di transito in Autostazione, così come il suo utilizzo nelle fasce orarie meno trafficate. L'implementazione di questa policy, quando e se avverrà, verrà preventivamente comunicata a tutti i Vettori interessati.

Al fine di consentire l'accesso in Autostazione e l'ottimizzazione della gestione delle partenze e degli arrivi, i Vettori, prima della sottoscrizione del relativo contratto, dovranno fornire al Gestore il programma dettagliato degli arrivi e delle partenze. Ogni variazione del suddetto programma dovrà essere comunicata al Gestore almeno 15 giorni prima della messa in esercizio del detto programma modificato.

L'autobus in ingresso nell'Autostazione dovrà occupare esclusivamente lo stallo assegnato che, salvo necessità contingenti/modifiche concordate, resterà invariato durante tutto il periodo del programma arrivi/partenze - estivo/invernale del Vettore concordato con il Gestore.

L'accesso dei mezzi di trasporto all'Autostazione determina il pagamento di un corrispettivo per l'uso del piazzale, per i relativi accessi dei mezzi, e per i servizi ai viaggiatori, con l'esclusione della sosta inoperosa prolungata e di ogni altro eventuale servizio particolare e specifico, i cui corrispettivi sono da considerarsi aggiuntivi.

Il Gestore determina i corrispettivi di cui sopra in base a principi di equità e non discriminazione dei Vettori, raggruppati per tipologia di traffico (TPL, MLP, NOL), tenendo conto della frequenza delle corse, dell'efficiente utilizzo dell'infrastruttura, dei servizi erogati, nonché dei costi operativi netti e di investimento del Gestore.

#### Tariffe in vigore fino al 31 dicembre 2024

TIPOLOGIA DI TRASPORTO	CORRISPETTIVO A TRANSITO (ARRIVO + PARTENZA)
Servizi TPL	2,89€ + IVA
Servizi MLP	4,80€ + IVA
Servizi NOL, fino a 25 posti	5,00€ + IVA
Servizi NOL, con oltre 25 posti	10,00€ + IVA

*Le tariffe sopra indicate includono la possibilità di sosta inoperosa per il mezzo fino a 90 minuti, previa disponibilità degli spazi.*

L'importo dei corrispettivi dovuti sarà fatturato sulla base dei transiti programmati nell'orario stagionale per quanto riguarda il TPL e, a consuntivo, sulla base dei transiti effettivi per quanto riguarda MLP e NOL. Il pagamento dell'importo avverrà mediante bonifico bancario a 30 giorni dalla data di fattura emessa dal Gestore.

I corrispettivi possono essere aggiornati periodicamente da Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A., eventualmente anche tenendo conto delle variazioni dell'indice ISTAT-FOI (prezzi al consumo per le famiglie di impiegati ed operai).

Il Gestore rende pubblici gli importi dei corrispettivi di questo paragrafo 4.1 tramite il proprio sito web, [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

#### **4.2 Condizioni economiche per la sosta inoperosa**

Previa disponibilità degli spazi, la sosta inoperosa è possibile per brevi periodi (da 15 a 90 minuti) senza costi aggiuntivi, negli stalli ad essa dedicata. Il costo per la sosta inoperosa di mezzi di trasporto è di € 20,00+IVA al giorno o frazione, dopo i primi 90 minuti dall'arrivo.

Eventuali necessità di sosta inoperosa per periodi superiori alle 12 ore vanno direttamente richiesti e concordati con il Gestore, prenotandoli in anticipo.

Il Gestore rende pubblici gli importi dei corrispettivi di questo paragrafo 4.2 tramite il proprio sito web, [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

#### **4.3 Condizioni economiche per i locali adibiti a biglietteria e per gli spazi pubblicitari**

Il locale dell'Autostazione identificato e, a livello di progetto, predisposto come biglietteria, è attualmente dato in concessione al gestore del trasporto pubblico locale regionale, TPL FVG, unico Vettore che utilizza l'Autostazione in modo intensivo e continuativo.

Attualmente, presso l'Autostazione in senso stretto, non sono predisposti spazi pubblicitari. E' altresì possibile usufruire degli spazi destinati a tal fine all'interno della passerella di collegamento stazione – autostazione – aerostazione, così come all'interno dell'aerostazione: l'accesso a questi spazi è garantito in egual modo a qualsiasi inserzionista fosse interessato, con soluzioni personalizzate e costi commisurati alla posizione, dimensione ed al tempo di esposizione dell'installazione. Le modalità di corresponsione degli oneri economici e di fatturazione sono regolate nei contratti tra le parti.

Richieste per eventuali quotazioni in tal senso vanno inviate a [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it).

#### **4.4 Obblighi dei Vettori**

I Vettori hanno l'obbligo di assicurare il pieno rispetto degli orari comunicati ed esposti al pubblico, e sono tenuti ad avvisare tempestivamente il Gestore di eventuali cambi strutturali e/o cancellazioni di lungo periodo degli orari stabiliti.

I Vettori hanno altresì l'obbligo di mantenere sempre e costantemente aggiornati le informative al pubblico e gli orari delle varie linee che affiggono nelle bacheche a loro dedicate in autostazione ed in corrispondenza degli stalli utilizzati dagli stessi. L'operatore del trasporto pubblico locale in concessione (TPL FVG) ha inoltre l'obbligo di mantenere aggiornati i video elettronici informativi sugli "orari in tempo reale" presenti non solo in Autostazione ma anche in tutto il resto del Polo Intermodale dei Trasporti, assumendosi ogni responsabilità in caso di errate informazioni/comunicazioni veicolate attraverso tali mezzi così come di malfunzionamento degli stessi (relativamente a software, gestione remota del sistema, collegamento e trasferimento dati) che non sia imputabile al Gestore (responsabile limitatamente all'hardware ed all'allacciamento alla rete elettrica e rete dati).

I Vettori sono inoltre tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente PIA e nei contratti sottoscritti con il Gestore. Anche se il Gestore non prevede, attualmente, l'applicazione di penali per eventuali inosservanze da parte dei Vettori, lo stesso si riserva il diritto di vigilare sul rispetto di quanto previsto nel presente PIA e negli impegni sottoscritti dai Vettori: qualora siano rilevati comportamenti difformi ed immotivati da parte dei Vettori, il Gestore provvederà a contestare le mancanze agli interessati tramite apposita comunicazione. Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, gli interessati sono tenuti a fare pervenire le loro giustificazioni in merito e ad adoperarsi affinché tali mancanze/inosservanze vengano debitamente corrette. In caso di reiterazione di tali mancanze/inosservanze, il Gestore ha la facoltà di revocare l'autorizzazione di accesso all'Autostazione.

In caso di ritardo nei pagamenti, il Gestore si riserva di applicare gli interessi moratori definiti nel Decreto Legislativo 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni.

## **5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI**

Il Gestore assicura e garantisce condizioni di accesso eque e non discriminatorie all'Autostazione a qualsiasi Vettore ne faccia richiesta, purché munito delle autorizzazioni previste dalla legislazione vigente ai fini dell'esercizio dell'attività di trasportatore su strada, fermo restando che l'accesso all'Autostazione non può essere elemento discriminatorio per il rilascio dell'autorizzazione.

## 5.1 Stipula dei contratti

Per poter accedere all'Autostazione e usufruire dei relativi servizi, i Vettori di linea devono presentare la propria richiesta via e-mail agli indirizzi [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it) e [aeroportofvg@legalmail.it](mailto:aeroportofvg@legalmail.it).

È vietato l'ingresso in Autostazione ai Vettori non titolari di regolare licenza di esercizio e autorizzazione da parte delle Amministrazioni e degli Organi Competenti.

Al fine di richiedere l'autorizzazione per accedere all'Autostazione, i Vettori interessati a svolgere servizi di linea, siano essi TPL o MLP, devono inviare al Gestore:

- Il **Modello Dati Cliente (Allegato 4)** al presente PIA) compilato e firmato dal legale rappresentante;
- copia in formato elettronico del documento di identità in corso di validità del legale rappresentante;
- programma di esercizio, con i dati relativi a ogni corsa (origine, destinazione, orari e date/frequenze);
- copia della licenza di esercizio.

In caso di compilazione incompleta o non corretta, il Gestore provvederà ad informare il richiedente di quanto mancante e non rilascerà l'autorizzazione fino alla completa ricezione di tutti i documenti richiesti.

Ricevuta la richiesta di autorizzazione di accesso completa di tutte le informazioni e dei documenti richiesti, il Gestore provvederà entro 30 giorni di calendario alla stesura del contratto e all'invio dello stesso all'operatore del trasporto, che dovrà restituirne copia debitamente firmata, timbrata e datata.

L'**Allegato 5** al presente PIA è lo **Schema di Contratto** che sarà inviato agli operatori di trasporto.

Con la richiesta di autorizzazione, il Vettore dichiara di avere preso piena visione e di accettare tutto quanto previsto nel presente PIA, essendo lo stesso parte integrante del contratto che sarà sottoscritto tra Gestore e Vettore.

Il Gestore declina ogni responsabilità in termini di documentazione e/o autorizzazioni false da parte dei Vettori.

Al fine di richiedere l'autorizzazione per accedere all'Autostazione, i Vettori interessati a svolgere servizi turistici o occasionali (NOL) devono invece compilare il form disponibile sul sito internet del Gestore (il **Modello prenotazione Servizi NOL, Allegato 5** al presente PIA), restituendolo via email al Gestore, scrivendo a [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it).

L'Autorizzazione all'accesso ad Autostazione e all'utilizzo del *terminal* può essere non concessa o revocata dal Gestore nel caso di:

- perdita da parte dell'operatore del trasporto della licenza / autorizzazione Ministeriale o dell'ente concedente / organo competente;

- successivamente al richiamo scritto del Gestore previsto al punto 4.4 di questo PIA, reiterazione dell'inosservanza da parte del Vettore delle regole contenute nel presente PIA;
- esistenza di situazioni debitorie pendenti nei confronti del Gestore.

## **5.2 Norme di circolazione e di comportamento dei Vettori**

Tutti i Vettori di linea e non di linea che accedono in Autostazione devono rispettare le norme generali e particolari di circolazione, nonché le indicazioni della segnaletica presente.

L'ingresso, l'uscita, la circolazione e la sosta in Autostazione sono disciplinati dalle disposizioni emanate dal Gestore:

- è vietato l'accesso delle vetture private al piazzale movimento;
- l'ingresso deve sempre avvenire a ovest dell'Autostazione e l'uscita ad est della stessa;
- la velocità dei veicoli non deve superare i 15 km/h;
- all'interno dell'Autostazione è tassativamente vietato l'uso di segnali acustici, se non per motivi di sicurezza;
- in caso di non funzionamento degli impianti semaforici, i conducenti dovranno usare particolare cautela ed attenersi alle disposizioni in materia del Codice della Strada;
- è espressamente vietato effettuare carico o scarico dei passeggeri in aree diverse dai capolinea o dalla pensilina / marciapiede;
- i mezzi che siano impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati a cura e spese dell'operatore del trasporto nel più breve tempo possibile; sono ammesse soltanto le piccole riparazioni d'emergenza che non superino il tempo massimo di carico/scarico.

I Vettori sono responsabili dei danni eventualmente arrecati dai propri mezzi e conducenti al *terminal*, agli impianti, alle attrezzature e alle infrastrutture, nonché alle persone, animali e/o cose presenti all'interno di Autostazione, aree di manovra incluse.

Il Gestore non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli in sosta od in transito.

## **5.3 Personale dei Vettori in Autostazione**

I Vettori, siano essi operatori di TPL o MLP, sono autorizzati a far sovrintendere le proprie operazioni

presso l'Autostazione dal proprio personale sia a titolo temporaneo che a titolo continuativo. Il suddetto personale dovrà comunque e sempre attenersi scrupolosamente alle norme previste da questo PIA e sarà tenuto ad indossare la propria divisa ed un tesserino aziendale; pur se non obbligatorio all'interno del terminal e sui marciapiedi dello stesso, è particolarmente raccomandato indossare anche una pettorina rifrangente in modo tale che questo personale sia immediatamente individuabile e riconoscibile sia dallo staff del Gestore che dai viaggiatori. Esso dovrà attenersi strettamente alle mansioni indicate dal proprio datore di lavoro e potrà essere soggetto a verifiche e controlli da parte del Gestore. I compiti di tale personale potranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'assistenza ai passeggeri per informazioni, per l'acquisto di biglietti all'emittitrice automatica, per la gestione dei PMR, per la verifica dei titoli di viaggio, per eventuali monitoraggi sulla regolarità e/o sondaggi sulla qualità del servizio. In caso il Vettore decida di presidiare con una certa continuità/regolarità l'autostazione, esso è tenuto a darne comunicazione al Gestore (scrivendo a [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it)), specificando le mansioni e gli orari a cui tale personale dovrà attenersi, così come a dotare lo stesso di *pass aeroportuale*. Trovandosi infatti l'autostazione in area aeroportuale ed essendo essa gestita da un gestore aeroportuale, la stessa è assoggettata alle norme di sicurezza (ovvero *Security*) vigenti nel terminal aereo. In questo contesto si conferma l'obbligatorietà di un *pass aeroportuale permanente* personale per tutti coloro che operano e lavorano con continuità all'interno dell'area e dell'infrastrutture dello scalo aereo. Informazioni, istruzioni e moduli per la richiesta di tale *pass* sono disponibili sul sito internet del Gestore (*Procedura Permessi Aeroportuali ed Eventi Particolari - Trieste Airport*).

#### **5.4 Bagagli**

Nessun bagaglio potrà essere abbandonato o lasciato incustodito dai passeggeri, dagli autisti e/o da altre persone. In caso vengano trovati dei bagagli incustoditi presso l'Autostazione, è obbligo degli autisti o di qualunque altra persona presente in quel momento darne immediata comunicazione alla Polizia di Stato che presidia l'annesso scalo aeroportuale 24 ore su 24.

## **6. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI**

### **6.1 Norme di comportamento degli utenti**

All'interno dell'Autostazione i flussi veicolari e pedonali sono separati e gli attraversamenti pedonali indicati da segnaletica fissa orizzontale e verticale.

I marciapiedi sono riservati ai viaggiatori e agli eventuali accompagnatori, i quali sono tassativamente tenuti a muoversi solo all'intero delle aree a questi dedicate, avvalersi degli appositi attraversamenti pedonali e a rispettare rigorosamente la segnaletica presente, nonché eventuali indicazioni particolari aggiuntive da parte del Gestore e/o del Vettore.

È severamente vietato ai viaggiatori di scendere dal marciapiede: i viaggiatori dovranno attendere sui marciapiedi l'imbarco sui mezzi.

L'accesso alla sala d'attesa è consentito esclusivamente ai viaggiatori muniti di regolare biglietto e lo stazionamento all'interno della stessa è consentito per il solo tempo necessario all'attesa del proprio bus.

Il Gestore non risponde dei danni (anche in caso di sinistri occorsi con Vettori) o furti arrecati da terzi a persone, animali o cose (inclusi i bagagli) e/o veicoli in sosta o in transito all'interno di Autostazione.

Gli oggetti smarriti e rinvenuti in Autostazione devono essere consegnati al Gestore (c/o ufficio Security, all'interno dell'aerostazione), che li gestirà secondo la normativa vigente; i documenti di identità saranno invece consegnati alle Autorità di Pubblica Sicurezza presenti in aerostazione.

È vietato:

- esporre, installare e distribuire avvisi, insegne, cartelloni di pubblicità, di propaganda e simili, di qualsiasi foggia e dimensione, salvo preventiva autorizzazione scritta del Gestore, che ha facoltà di disporre la rimozione dei mezzi pubblicitari ed informativi abusivi a spese dei trasgressori;
- sia all'interno che all'esterno dell'Autostazione svolgere riunioni e assemblee, nonché promuovere o svolgere attività commerciali, religiose o ricreative e ogni attività di vendita ambulante salvo preventiva autorizzazione scritta da parte del Gestore e comunicata alle Forze dell'Ordine o alle Autorità competenti;
- arrecare fastidio agli altri utenti dell'Autostazione;
- assumere comportamenti o abbigliamenti contrari al pubblico decoro dell'Autostazione;
- fumare nella sala d'attesa, nei bagni ed in qualsiasi altro luogo che riporti indicazione di tale divieto.

## **6.2 Video Sorveglianza**

Per finalità di sicurezza, nell'Autostazione, è installato un impianto di videosorveglianza a mezzo di telecamere (attualmente 7), attivo 24 ore su 24, le cui immagini sono visibili e monitorate dal personale

della “Control Room” gestita dalla Security aeroportuale durante le ore di presidio dello scalo. Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa.

### **6.3 Accessibilità PMR**

I locali e le aree, così come le vie di accesso all’Autostazione sono stati progettati e realizzati e vengono gestiti nel rispetto delle normative vigenti in termini di accessibilità delle Persone a Ridotta Mobilità (PMR). Relativamente alla gestione dell’area in tal senso, si cita come riferimento legislativo principale il Regolamento UE181/2011.

Gli accessi alla stazione ferroviaria, all’aerostazione, ai parcheggi (anche multipiano), alle banchine, al marciapiede di salita/discesa dei passeggeri, ai servizi igienici ed alla sala di attesa è garantito dall’assenza di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello attrezzato da rampe per l’accesso a persone su sedia a rotelle. Per gli ipovedenti, sono inoltre presenti percorsi tattili da/per l’aerostazione e la fermata ferroviaria, nonché per accedere alle varie banchine (si faccia riferimento all’**Allegato 2** che presenta la planimetria dell’Autostazione ed i collegamenti della stessa a terminal aereo, ferroviario ed ai parcheggi, con evidenza della segnaletica orizzontale e verticale così come i percorsi ottimali di accesso/uscita dalla stessa, in particolare per i PMR).

I Vettori, nelle persone degli autisti in servizio, si occupano dell’assistenza PMR durante l’imbarco e lo sbarco del passeggero, il carico e lo scarico dei bagagli e – relativamente alla biglietteria automatica del TPL – per l’eventuale assistenza all’acquisto del titolo di viaggio. E’ inoltre previsto dal Gestore che i Vettori, al fine di assicurare un servizio migliore, possano pure utilizzare del personale dedicato a presidio della propria banchina per espletare tali compiti di assistenza e per fornire eventuali informazioni agli utenti (si veda il Paragrafo 5.3 del PIA).

Il passeggero che necessita tipologie di assistenza di altra natura (in particolare, ad esempio, per l’accesso all’aerostazione), potrà contattare il personale aeroportuale dedicato all’assistenza PMR (e debitamente formato allo scopo) utilizzando il punto di chiamata specifico, situato all’esterno della sala d’attesa, lato est del terminal Autostazione. In questo caso, la necessità di assistenza speciale va comunicata dal cliente con un preavviso minimo di almeno 36 ore all’indirizzo email *autostazione@triesteairport.it*. In mancanza di tale comunicazione, il Gestore compirà comunque ogni ragionevole sforzo per assicurare l’assistenza nel modo più adeguato. Tale servizio è operativo in corrispondenza degli orari di apertura del terminal aeroportuale.

La prestazione di eventuali servizi di assistenza PMR in questo senso da parte del Gestore non prevede alcun tipo di costo per chi ne faccia richiesta.

#### 6.4 Diritti, comunicazioni e segnalazioni del passeggero

Relativamente ai diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, il Gestore si attiene a quanto previsto dal Regolamento UE181/2011 (l'**Allegato 8** è una **Sintesi** dello stesso, disponibile in forma bilingue, italiano-inglese, sia all'interno dell'Autostazione che sul sito web del Gestore).

Si citano, qui di seguito, le modalità previste affinché gli utenti dell'Autostazione possano sporgere al Gestore reclami, segnalazioni e osservazioni:

- di persona, recandosi presso la biglietteria aeroportuale e chiedendo di compilare il modulo cartaceo preposto,
- compilando l'apposito modulo online, sul sito web [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it) (l'**Allegato 6** al presente PIA include il *form* per i reclami, ovvero il **Modulo Segnalazioni e Reclami** online).
- oppure via email, scrivendo a [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it).

In questo contesto si specifica che in Autostazione è presente anche una tabella informativa bilingue (italiano – inglese), con i contatti (e relativi QR per accesso diretto ai siti web) del Gestore, dei Vettori

e dell'Autorità di sorveglianza competente (ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti), per segnalazioni e/o reclami. Gli stessi link sono disponibili anche sul sito internet del gestore (**Diritti del passeggero e assistenze speciali - Trieste Airport**).

### 7. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

L'Autostazione mette a disposizione dei Vettori degli spazi espositivi fissi (bacheche) in posizioni ad alta visibilità affinché gli stessi vi espongano le proprie Condizioni Generali di Trasporto, le informazioni su canali e modalità di contatto per i reclami, così come per i titoli di viaggio. Presso l'Autostazione, per ciascuna linea di servizio, i Vettori hanno inoltre il dovere di esporre e mantenere aggiornati orari, percorso, contatti operativi ed altre informazioni aggiuntive, ritenute rilevanti, nelle bacheche installate presso ogni stallo utilizzato in esclusiva. Tutta la documentazione di cui sopra dev'essere presentata in formato bilingue (italiano – inglese) ed essere gestita da parte dei Vettori sotto la propria completa responsabilità, mantenendo le bacheche aggiornate, ordinate, pulite e decorose.

L'attuale sistema informativo elettronico al pubblico su basa su schermi video con gli orari in tempo reale dei soli servizi del trasporto pubblico locale in concessione (TPL FVG) gestiti da remoto direttamente dal

Vettore. Gli stessi sono posizionati presso l'Autostazione, all'interno della passerella sopraelevata e in più punti all'interno dell'aerostazione. È compito e responsabilità del citato Vettore mantenere aggiornati in tempo reale tali sistemi informativi, è invece compito del Gestore assicurarne fornitura di energia elettrica e funzionamento dell'apparecchio video e collegamento alla rete dati.

Tali informazioni sono disponibili in tempo reale anche sul sito web ([www.tplfvj.it](http://www.tplfvj.it)) e sull'apposita APP dell'operatore TPL, anche suddivise per singola linea di servizio, attivabile mediante tecnologia QR presso il relativo stallo. Lo stesso tipo di tecnologia, quindi informazioni in tempo reale con inquadratura di QR, è già utilizzata presso i propri stalli di fermata anche da alcuni operatori MLP.

In un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti ai Vettori e a beneficio dei loro clienti, l'Autostazione è disponibile a valutare, assieme ai Vettori MLP interessati, l'installazione di ulteriori videomonitor presso il terminal al fine di ampliare la disponibilità di adeguate informazioni operative in tempo reale, estendendole anche ai servizi a media e lunga percorrenza, attualmente non coperti da tale servizio.

Una sezione dedicata all'Autostazione (denominata "Bus"), con informazioni di base sui servizi, sulle linee disponibili, i link ai siti web dei Vettori, le informazioni di base sui diritti del passeggero che viaggia in autobus (Sintesi del Regolamento UE181/2011 redatta a norma dell'articolo 25, paragrafo 2 del Regolamento stesso, qui **Allegato 8**), l'assistenza PMR e la procedura per eventuali reclami (in osservanza delle norme riportate nel Regolamento UE181/2011) è inoltre presente all'interno del sito web del Gestore, [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it). Tale sezione ([www.triesteairport.it/it/autobus](http://www.triesteairport.it/it/autobus)) è disponibile in lingua italiana, inglese e slovena.

Tabelle informative in formato bilingue (italiano-inglese), con i link QR ai siti web dei vettori così come un estratto delle stesse informazioni di cui sopra, con la possibilità di scaricarne i contenuti completi dal citato sito web mediante tecnologia QR, sono inoltre affisse all'interno ed all'esterno del terminal e vengono mantenute aggiornate dal Gestore stesso. La Sintesi bilingue (italiano-inglese) del Regolamento UE181/2011 (**Allegato 8**) è integralmente esposta e consultabile all'interno del terminal.

## **8. TRATTAMENTO DATI**

Tutti i dati personali trattati da Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy 2016/679. Il Titolare del trattamento dati è Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A.. L'informativa e i diritti dell'interessato sono disponibili sul sito internet della società [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

Per maggiori informazioni e sui diritti e la protezione dei dati personali si rimanda al sito del Garante della Privacy ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

## **9. CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

Il Gestore ha adottato un piano per la Trasparenza e la Prevenzione della Corruzione, un codice etico e un modello di organizzazione, gestione e controllo redatto ai sensi della 231/2001. I Vettori dovranno prenderne visione, rispettare e fare rispettare i contenuti di tali documenti ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori a qualsiasi titolo, manlevando il Gestore da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato rispetto degli stessi.

I relativi documenti sono disponibili sul sito Internet del Gestore [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

## **10. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA**

L'Autostazione garantisce la verifica periodica (ovvero annuale) della permanenza delle condizioni di accesso e di funzionalità definite nel PIA. Tale verifica ha il fine di accertare l'adeguatezza della offerta alla richiesta di capacità, anche prospettica, dei vettori e di identificare le eventuali variazioni necessarie al perseguimento degli obiettivi che garantiscono condizioni di accesso eque e non discriminatorie, nonché il rispetto dei diritti dei passeggeri. Successivamente a tale verifica, il PIA potrà essere soggetto ad eventuali modifiche.

La presente versione del PIA è l'aggiornamento annuale della versione originale trasmessa all'Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 28/10/2021 ed è disponibile sul sito Internet del Gestore [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it).

PIA TRIESTE AIRPORT

# ALLEGATI



**Trieste Airport**  
Friuli Venezia Giulia

DIREZIONE INFRASTRUTTURE

Infrastruttura: POLO INTERMODALE

Piano: Terra

Scala: 1:1.500

AEROPORTO

P - PASSARELLA

STRADA STATALE 14

PARCHEGGIO MULTIPIANO

VIABILITA'  
mq 10.341,40

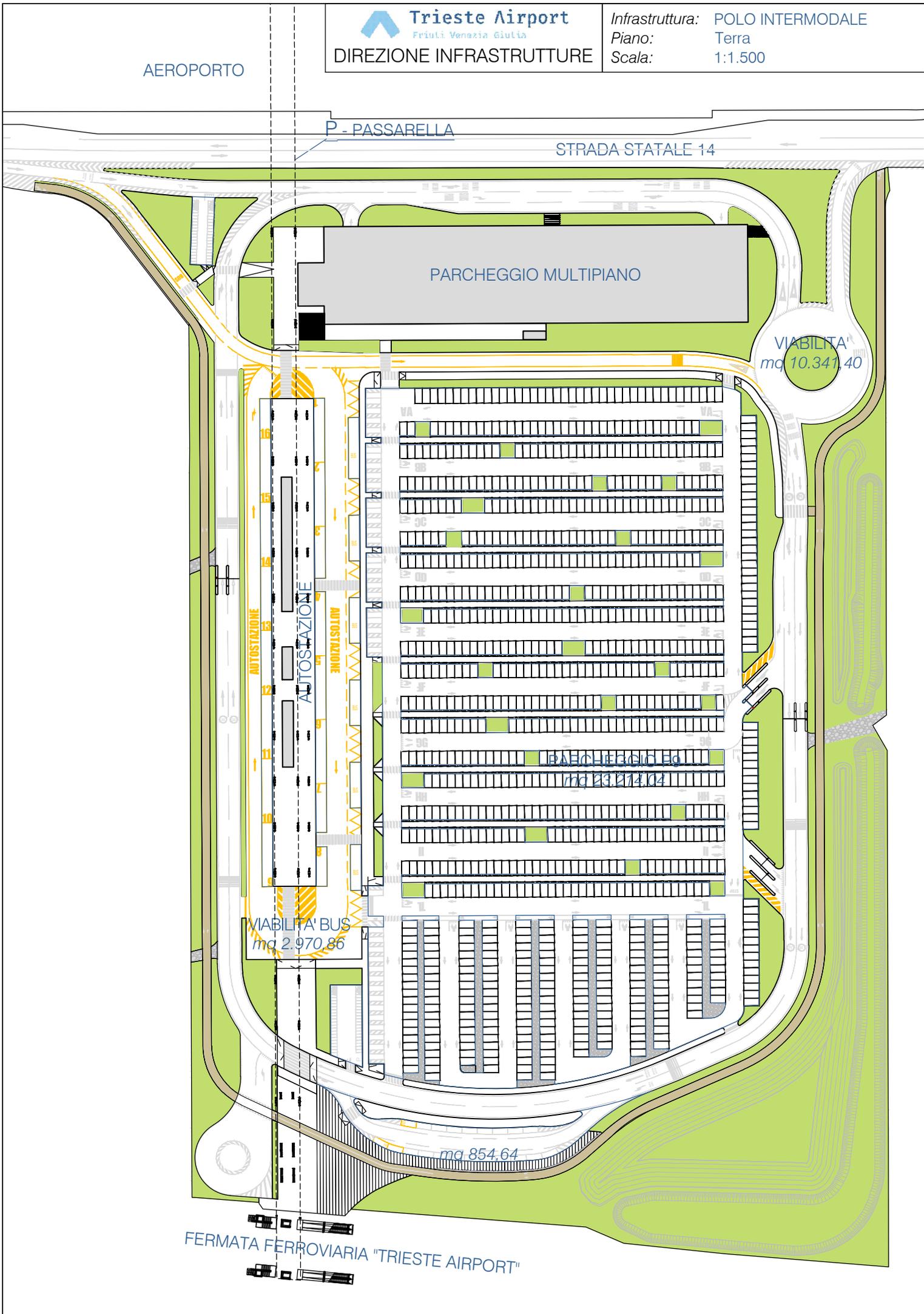
AUTOSTAZIONE  
AUTOSTAZIONE  
AUTOSTAZIONE

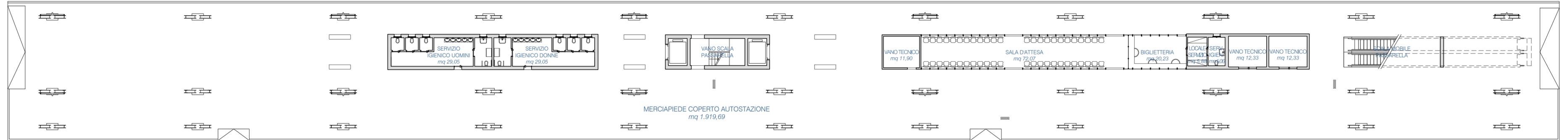
PARCHEGGIO  
mq 23.274,04

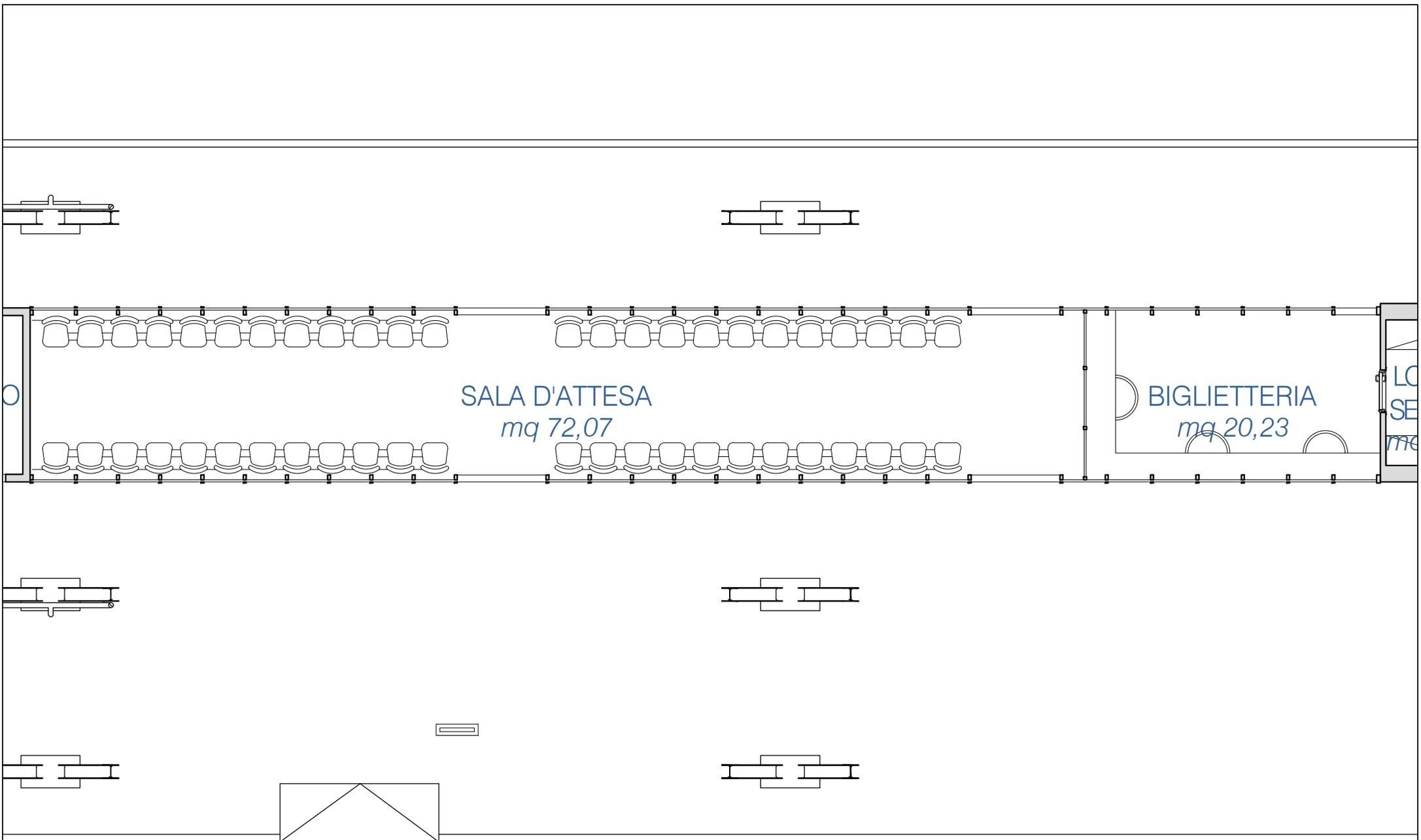
VIABILITA' BUS  
mq 2.970,86

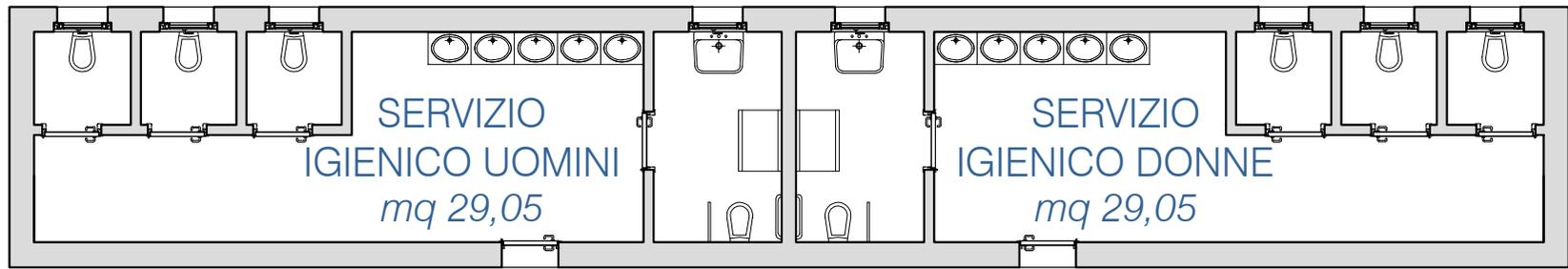
mq 854,64

FERMATA FERROVIARIA "TRIESTE AIRPORT"









Spett.le  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ronchi dei Legionari, XX/XX/20XX

**OGGETTO: AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO DELL'AUTOSTAZIONE POLO INTERMODALE TRIESTE AIRPORT**

A seguito della Vostra richiesta – pervenutaci in data XX/XX/XXXX – di svolgere servizi di trasporto passeggeri da/per l'Autostazione Trieste Airport sulla tratta XXXXXXXX – XXXXXXXX da Voi operata, Vi confermiamo, con la presente, l'autorizzazione all'utilizzo dell'Autostazione Polo Intermodale Trieste Airport.

Con la sottoscrizione della presente autorizzazione, La Vostra Società, prende atto ed accetta quanto riportato nel PIA Prospetto Informativo Autostazione Polo Intermodale Trieste Airport di Ronchi dei Legionari e relativi allegati, redatto in conformità alla delibera ART n. 56/2018 del 30/05/2018 e pubblicato sul sito internet [www.triestearport.it](http://www.triestearport.it).

L'autorizzazione in oggetto è subordinata al possesso della licenza ad operare il servizio di trasporto passeggeri sulla tratta XXXXXXXX – XXXXXXXX da parte del Ministero dei Trasporti o da altro Ente competente, che dovrà essere allegata in copia all'atto della Vostra sottoscrizione. Sarà Vostra cura provvedere tempestivamente all'invio dei successivi rinnovi, pena la decadenza immediata della presente autorizzazione.

I servizi transiteranno in arrivo e partenza come da programma d'esercizio che ci avete inviato: ogni eventuale variazione d'orario e/o ingresso di nuove linee, con annesse nuove autorizzazioni ministeriali o di altro Ente competente, dovranno esserci tempestivamente comunicate per iscritto a mezzo PEC al seguente indirizzo [aeroportofvg@legalmail.it](mailto:aeroportofvg@legalmail.it) e via e-mail all' indirizzo [autostazione@triestearport.it](mailto:autostazione@triestearport.it).

La Vostra Società si obbliga, qualora la licenza di cui sopra venga revocata da parte degli organi competenti, a darne immediata comunicazione al Gestore. La revoca della suddetta potrà costituire giusta causa di recesso dal presente accordo da parte del Gestore, il quale si riserva, in merito, ogni iniziativa, diritto ed azione, anche di natura risarcitoria.

Il pagamento del pedaggio è dovuto per tutte le corse previste in arrivo, partenza o transito (incluse le corse bis) indipendentemente da eventuali cancellazioni delle stesse [oppure in arrivo, partenza o transito (incluse le corse bis) effettuate, sulla base di un resoconto semestrale [oppure annuale] dell'attività che avrete cura di inviare al Gestore].

Le tariffe attualmente in vigore per ogni transito (arrivo + partenza) sono le seguenti.

**Tariffe in vigore fino al 31 dicembre 2024**

TIPOLOGIA DI TRSAPORTO	CORRISPETTIVO A TRANSITO (ARRIVO + PARTENZA)
Servizi MLP	4,80€ + IVA

Previa disponibilità degli spazi, la sosta inoperosa è possibile per brevi periodi (da 15 a 90 minuti) senza costi aggiuntivi, negli stalli ad essa dedicata. Il costo per la sosta inoperosa di mezzi di trasporto è di € 20,00+IVA al giorno o frazione, dopo i primi 90 minuti dall'arrivo. Eventuali necessità di sosta inoperosa per periodi superiori alle 12 ore vanno direttamente

richiesti e concordati con il Gestore, prenotandoli in anticipo, scrivendo a [autostazione@triesteairport.it](mailto:autostazione@triesteairport.it).

L'importo delle tariffe sopraindicate potrebbe essere automaticamente modificato, senza necessità di previo consenso da parte Vostra, a seguito ed in misura corrispondente ad eventuali adeguamenti tariffari conseguenti alle variazioni dell'indice ISTAT, di cui provvederemo a darVi preventiva comunicazione.

Il Gestore provvederà ad emettere fattura a Vostro carico, con cadenza xxxxxxxxxx posticipata: il pagamento dell'importo avverrà mediante bonifico bancario a favore del Gestore, da accreditarsi utilizzando le seguenti coordinate bancarie (IBAN): IT54 D030 6964 6341 0000 0001 433.

Il pagamento non potrà essere sospeso o ritardato da pretese o eccezioni, qualunque ne sia il titolo, e dovrà avvenire entro e non oltre trenta giorni dalla data della fattura. Eventuali ritardi nei pagamenti comporteranno il diritto di Autostazione di applicare a Vostro carico gli interessi previsti dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 09/10/2002 e successive modifiche ed integrazioni, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza del pagamento senza che occorra formale costituzione in mora.

La sottoscrizione della presente autorizzazione comporta il consenso al trattamento dei Vostri dati, in quanto senza il preventivo consenso non sarebbe possibile l'adempimento degli obblighi di legge ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Europeo n. 679/2016 ("GDPR").

Vi comunichiamo inoltre che i dati della Società da Voi fornitici (ragione sociale, indirizzo sede legale, telefono, e-mail, sito web) saranno resi disponibili presso l'Autostazione e sul sito web [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it) affinché gli stessi siano a disposizione dell'utenza. Sarà Vostra cura comunicarci tempestivamente ogni eventuale variazione.

Il Gestore autorizza il Vettore a fornire ai passeggeri adeguata assistenza, anche tramite proprio personale che dovrà essere chiaramente riconoscibile (ad es. mediante pettorina) e che dovrà attenersi alle direttive e contenute nel suindicato PIA.

Rimane vietata qualsiasi promozione/pubblicità della linea e/o del Vettore senza preventivo consenso del Gestore.

Il Vettore è responsabile del corretto adempimento degli obblighi contrattuali nonché dei danni arrecati a persone o cose del Gestore e/o di qualunque terzo, in conseguenza a fatti e/o omissioni connessi alla propria attività, sia direttamente, sia da persone, a qualsiasi titolo, sottoposte o incaricate. Egli esonera espressamente il Gestore da ogni responsabilità per i danni diretti o indiretti che potessero derivare da fatto doloso o colposo di altri vettori o di terzi e da ogni azione e/o reclamo di qualsiasi natura che provenisse dalle competenti Autorità e/o Aziende e/o soggetti privati per le trasgressioni alle leggi o alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, prevenzione, infortuni, incendi, igiene, sanità e quanto altro attinente all'esercizio dell'attività espletata, impegnandosi fin d'ora a risarcire ogni eventuale spesa sostenuta a tale titolo da Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA, nonché a manlevarla e tenerla indenne da eventuali pretese di terzi.

Il Vettore esonera e solleva il Gestore e i suoi dipendenti da ogni responsabilità per danni diretti e/o indiretti compresi quelli che potessero derivare da scarsità o mancanza di energia elettrica o da mancata o insufficiente fornitura di qualsiasi altro servizio erogato da terzi.

Il Vettore si impegna ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti ed in genere a tutte le persone che, lavorando per suo conto, avranno facoltà di accesso nell'area, tutte le norme, le disposizioni, le prescrizioni e le cautele in materia di sicurezza, nonché tutte le norme contenute nel PIA e nei relativi allegati, esonerando il Gestore da ogni e qualsivoglia responsabilità e pretese di terzi.

A carico esclusivo del Vettore rimane l'approntamento di tutte le misure di salvaguardia atte a garantire l'incolumità di persone e cose limitatamente all'utilizzo dell'area assegnata nel periodo di permanenza in Autostazione, esonerando il Gestore da ogni responsabilità civile e penale conseguente alla mancata applicazione delle suddette.

Il Vettore prende atto che Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (scaricabile dal sito [www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it)) che dichiara di conoscere per averne preso visione ed averlo letto sul suddetto sito aziendale, garantendone altresì l'osservanza.

Il Vettore aderisce ai principi del suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo e si impegna a rispettarne i suoi contenuti, principi e procedure e ad astenersi da qualsiasi comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.Lgs. 231/2001, sue successive modifiche e/o integrazioni, ivi riportate.

Il Vettore prende atto che Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA ha adottato un Codice Etico, pubblicato sul sito

www.triesteairport.it , che dichiara di conoscere per averne preso visione ed averlo letto, garantendone altresì l'osservanza.

Il Gestore mette a disposizione del Vettore esclusivamente gli spazi delimitati e dedicati alle operazioni di carico/scarico dei passeggeri e/ alla sosta dei veicoli e non assume alcun obbligo di vigilanza né di custodia degli stessi.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA non sarà responsabile per danni, diretti e/o indiretti subiti dai veicoli, da qualunque causa determinati, né per il furto, anche parziale, consumato o tentato, dei veicoli e/o dei relativi accessori o bagagli.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA non sarà, altresì, responsabile di eventuali disservizi (ritardi, ecc.) che possano essere generati da cause di forza maggiore, quali ad esempio intervento delle Forze dell'Ordine per ragioni di ordine pubblico, sommosse popolari, manifestazioni, atti di terrorismo, calamità naturali.

Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA non sarà infine responsabile per eventuali danni arrecati ai veicoli in sosta da altri utenti o da altri veicoli presenti nell'area, né per eventuali danni causati da atti di vandalismo, sommosse popolari, manifestazioni e atti di terrorismo, o derivanti da calamità naturali o da cause di forza maggiore.

Il Vettore dichiara di essere stata debitamente informata che in Autostazione Trieste Airport non esiste una vigilanza dei veicoli e che non è stata stipulata da parte del Gestore un'assicurazione per furti, danni e incendi per i citati veicoli.

La validità della presente autorizzazione decorre dalla data della Vostra sottoscrizione fino al XX/XX/XXXX [oppure ha validità di XX mesi/ X anni].

Restiamo in attesa di Vostro riscontro in merito.

Distinti saluti.

*Marco Consalvo*

*Amministratore Delegato*

*Aeroporto Friuli Venezia Giulia SpA*

Data \_\_\_\_\_

timbro e firma per accettazione \_\_\_\_\_

AUTOSTAZIONE TRIESTE AIRPORT

## Modello Dati Cliente

<i>Ragione sociale</i>	
<i>Via</i>	
<i>CAP e località</i>	
<i>Stato</i>	
<i>Telefono</i>	
<i>Telefax</i>	
<i>Sito Internet</i>	
<i>E-mail</i>	
<i>PEC (Posta Elettronica Certificata)</i>	
<i>Codice SDI di fatturazione</i>	
<i>Codice Fiscale</i>	
<i>Partita IVA</i>	

### *Referente Operativo del Vettore*

<i>Nome, cognome e posizione</i>	
<i>Telefono fisso</i>	
<i>Telefono cellulare</i>	

### *Legale Rappresentante*


Con la presente si dichiara di avere preso piena visione e di accettare tutto quanto previsto nel PIA dell'autostazione di Trieste Airport.

Data \_\_\_\_\_ timbro e firma \_\_\_\_\_

AUTOSTAZIONE TRIESTE AIRPORT

## Modello Prenotazione servizi NOL

<b>Ragione sociale</b>	
<b>Via</b>	
<b>CAP e località</b>	
<b>Stato</b>	
<b>Telefono</b>	
<b>Telefax</b>	
<b>Sito Internet</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>PEC (Posta Elettronica Certificata)</b>	
<b>Codice SDI di fatturazione</b>	
<b>Codice Fiscale</b>	
<b>Partita IVA</b>	

### Referente Operativo del Vettore

<b>Nome, cognome e posizione</b>	
<b>Telefono fisso</b>	
<b>Telefono cellulare</b>	

### SCHEDULATO PREVISTO

DATA	ARR / PAR	ORIGINE / DESTINAZIONE	ORARIO	PASSEGGERI	note

Con la presente si dichiara di avere preso piena visione e di accettare tutto quanto previsto nel PIA dell'autostazione di Trieste Airport.

Data \_\_\_\_\_ timbro e firma \_\_\_\_\_

# MODELLO SUGGERIMENTI E RECLAMI

[www.triesteairport.it](http://www.triesteairport.it)

The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Suggerimenti e reclami' (Suggestions and Complaints) form on the Trieste Airport website. The browser's address bar shows the URL <https://triesteairport.it/it/airport/diritti-del-passeggero-1/suggerimenti-e-reclami/>. The website's navigation menu includes 'In partenza', 'In arrivo', 'Voli e destinazioni', 'Diritti del passeggero', 'Download', 'Turismo e ospitalità', and 'Polo Intermodale'. The breadcrumb trail is 'HOME > AEREI > DIRITTI DEL PASSEGGERO > Suggerimenti e reclami'. On the left, a sidebar lists 'Diritti del passeggero', 'Carta dei servizi', 'Suggerimenti e reclami' (highlighted), and 'Passeggeri a ridotta mobilità'. The main content area is titled 'Suggerimenti e reclami' and contains the following text: 'Inviaci i tuoi suggerimenti per migliorare il servizio o i reclami relativi a un volo.' The form fields are: 'Nome\*' and 'Cognome\*' (text boxes), 'Indirizzo\*' and 'Città\*' (text boxes), 'CAP\*' (text box), 'Email\*' (text box), 'Telefono' (text box), 'Sono il passeggero' (checkbox), 'Data del volo' (calendar icon and text box), 'Numero volo' (text box), 'Ora del volo' (text box), 'Messaggio\*' (text area), and 'Privacy\*' (checkbox). Below the 'Privacy\*' checkbox is the text: 'Acconsento al trattamento dei miei dati secondo l'[informativa sulla privacy](#).' A green 'Invia' button is located at the bottom right of the form. The footer of the website includes links for 'TERMINI D'USO', 'PRIVACY', 'PRIVACY INFORMATIVA UTENTI', 'COOKIE', 'ACCESSIBILITÀ', 'SOCIETÀ TRASPARENTE', and 'CONTATTI'. The Trieste Airport logo and name are also present, along with the text: '© Aeroporto Friuli Venezia Giulia Direzione e Coordinamento ex Art. 2497-bis C.C. di 21 Ae Cf, P. IVA, iscrizione R.I. GO 00520800319 – Capitale sociale'. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Autostazione' icon and several open applications, including 'Suggerimenti e recl...'.

## **DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN AUTOBUS - SINTESI<sup>1</sup>**

**N.B.** I diritti dei passeggeri di cui al presente documento, salvo dove diversamente specificato, sono garantiti dai singoli operatori che svolgono il servizio di trasporto (di seguito: vettori); in particolare, il gestore dell'autostazione non è responsabile di eventuali danni e/o disagi provocati dai vettori.

### **Premessa**

Il regolamento (CE) n. 181/2011 (di seguito: "Regolamento"), entrato in vigore il 1° marzo 2013, prevede una serie minima di diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus all'interno dell'Unione Europea. Il Regolamento si applica ai "servizi regolari" (cioè ai servizi forniti con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite) per categorie di passeggeri non determinate, il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro<sup>2</sup>.

I seguenti diritti fondamentali saranno applicabili a tutti i servizi regolari, indipendentemente dalla distanza prevista del servizio:

- condizioni di trasporto non discriminatorie;
- accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR) senza oneri aggiuntivi e risarcimento finanziario per la perdita o il danneggiamento delle attrezzature che ne agevolano la mobilità;
- norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti;
- sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri, appositamente predisposti dai vettori;
- organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.

Inoltre, i seguenti diritti valgono per servizi regolari in cui la distanza prevista è di 250 km o superiore (di seguito: servizi regolari su lunghe distanze):

- fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto;
- risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danneggiamento derivanti da incidenti;
- informazioni in caso di cancellazione del servizio o di un ritardo alla partenza;
- diritto di rimborso del costo completo del biglietto o reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato;
- assistenza adeguata in caso di cancellazione o di ritardo prolungato (applicabili solo se la durata prevista del viaggio è superiore a tre ore);
- risarcimento fino al 50% del costo del biglietto se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o il reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato;
- assistenza specifica senza oneri aggiuntivi, alle PMR sia nelle stazioni degli autobus, sia a bordo dei veicoli.

<sup>1</sup> Sintesi non vincolante redatta a norma dell'articolo 25, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

<sup>2</sup> Alcuni diritti si applicano anche ai cosiddetti "servizi occasionali", in cui il gruppo di passeggeri è costituito su iniziativa di un cliente o del vettore stesso, a condizione che il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero sia situato nel territorio di uno Stato membro, con riferimento in particolare a:

- a) condizioni di trasporto non discriminatorie,
- b) fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto,
- c) risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danni derivanti da incidenti,
- d) risarcimento finanziario per la perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità delle PMR.

Il Regolamento prevede inoltre che gli Stati membri, su una base trasparente e non discriminatoria, possano concedere deroghe:

- ai diritti supplementari summenzionati, con riferimento a servizi nazionali regolari, per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni);
- all'applicazione dell'intero regolamento, per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni) laddove una parte significativa di servizi regolari, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione europea.

## **Sintesi dei diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus**

### **1) Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

### **2) Diritto all'informazione**

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle PMR (per esempio stampa a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio).

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza il vettore o, se opportuno, il gestore dell'autostazione, informano quanto prima della situazione i passeggeri in partenza, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunicano l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, il gestore dell'autostazione compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Il vettore trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri per via elettronica ove possibile, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

### **3) Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente**

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento. Tale risarcimento finanziario non è automatico ma deve esserne fatta richiesta ai tribunali nazionali.

Inoltre, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

### **4) Diritto alla continuazione, al reinstradamento e al rimborso in caso di cancellazione o di ritardo prolungato**

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se il vettore prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre 120 minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se il vettore non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, il vettore deve inviare un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa (fermata, stazione) da cui il viaggio possa proseguire.

#### **5) Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

#### **6) Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PMR)<sup>3</sup>**

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le PMR hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini:

##### *a) Diritto di accesso al trasporto per le PMR, senza oneri aggiuntivi*

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle PMR di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti.

Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri in quanto PMR. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della PMR in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la

struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se il vettore, l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi

---

<sup>3</sup> Gli Stati membri possono esonerare i servizi nazionali regolari dall'applicazione delle disposizioni applicabili alle PMR purché assicurino che il livello di protezione delle PMR, ai sensi delle loro norme nazionali, sia almeno uguale a quello previsto dal Regolamento.

summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una PMR sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua condizione di PMR, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

I vettori e i gestori delle stazioni predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle PMR. Tali condizioni devono essere rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

*b) Diritto ad assistenza speciale*

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni devono fornire, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle PMR.

Le PMR devono notificare al vettore le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato dell'autostazione all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

*c) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità*

Qualora un vettore o il gestore dell'autostazione abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile).

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

**7) Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del Regolamento**

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

**8) Applicazione dei diritti dei passeggeri**

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un Paese terzo verso tali punti.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.

Si informa la Gentile Clientela che è possibile presentare segnalazioni/reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, solo dopo aver presentato un reclamo al vettore e decorsi i 90 giorni dall'invio.

La segnalazione può essere effettuata tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino;
- posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), oppure [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it);
- accesso al Sistema Telematico di acquisizione reclami (Site), direttamente sul sito *web* dell'Autorità ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

Link [Commissione Europea](#)

## Summary of the rights of passengers travelling by bus and coach<sup>1</sup>

**Notice:** Passenger rights highlighted in this document, if not differently addressed, are granted by bus/coach operators; in particular, the coach station operator is not responsible for any damage and/or disruption by bus/coach operators.

### Foreword

Regulation (EU) 181/2011 (hereinafter the Regulation) becomes applicable on 1 March 2013.

It provides for a minimum set of rights for passengers travelling by bus and coach services within the European Union.

In principle, the Regulation applies to "regular services" (in other words services provided at specified intervals along specified routes, passengers being picked up and set down at predetermined stopping points) for non-specified categories of passengers, where the boarding or alighting point of the passengers is situated in the territory of a Member State<sup>2</sup>.

The following core rights will be applicable to all regular services, irrespective of the scheduled distance of the service:

- non-discriminatory transport conditions,
- access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost and the financial compensation for the loss or damage of their mobility equipment,
- minimum rules on travel information for all passengers before and during their journey as well as general information about their rights,
- a complaint handling mechanism by carriers available to all passengers,
- independent national bodies in each Member State with the mandate to enforce the regulation and where appropriate to impose penalties.

In addition, the following rights are applicable to regular services where the scheduled distance is 250 km or more (hereinafter long-distance regular services):

- provision of (electronic) tickets or any other documents giving entitlement to transport,
- compensation and assistance in case of death, injury, loss or damage caused by accidents,
- information when the service is cancelled or delayed in departure,
- right of reimbursement of the full ticket price or rerouting in case of cancellation or long delay,
- adequate assistance in case of cancellation or long delay (only applicable when the scheduled duration of the journey is more than 3 hours),
- compensation up to 50 % of the ticket price if the carrier failed to offer the passenger the choice between reimbursement of the ticket price or rerouting in case of cancellation or long delay,
- specific assistance at no additional cost for disabled persons and persons with reduced mobility both at bus terminals and on board.

However, Member States may, on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption from these additional rights to purely domestic regular services for a period of no longer than four years, which may be renewed once (making a maximum of 8 years).

Finally, Member States may on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption from

the application of the entire Regulation for a period of no longer than four years which may be renewed once (making a maximum of 8 years) in case of regular services where significant part of the service (including at least one scheduled stop) is operated outside the European Union.

## **Overview of the rights of passengers travelling by bus and coach transport**

### **1) Right to non-discriminatory transport conditions**

All persons have the right not to be discriminated directly or indirectly based on their nationality or on the place of establishment of the carriers or ticket vendors within the Union when purchasing tickets of bus and coach passenger transport services.

In case of long-distance regular services, the carrier shall issue a ticket to the passenger (it can also be issued in electronic format) unless other documents give entitlement to the transport.

### **2) Right to information**

All passengers travelling by regular bus and coach services have the right to adequate information throughout their travel. This right includes the right to be informed about passenger rights and the contact details of national enforcement bodies.

All the relevant general information and the conditions of carriage shall be available in formats accessible for disabled persons and persons with reduced mobility (for example large print, plain language, Braille, audio tapes).

In addition, in case of long-distance regular services passengers departing from terminals shall be informed by the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, in the event of cancellation or delay in departure about the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled departure time, and of the estimated departure time as soon as this information is available. In case the passengers miss a connecting service due to a cancellation or delay, the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall make reasonable efforts to inform them of the alternative connections. The carrier shall also provide this information to the passengers by electronic means if this is feasible, if the passengers requested it and gave the necessary contact details to the carrier.

### **3) Right of compensation and assistance in the event of accidents**

In case of long-distance regular services, passengers are entitled to compensation for death, personal injury as well as for loss of and damage to luggage due to accidents arising out of the use of bus and coach services. The conditions and amount of compensation is governed by applicable national law, and only certain minimum amounts are stipulated in the Regulation. This financial compensation is not automatic, it must be claimed in national courts.

In addition, the carrier shall provide reasonable and proportionate assistance covering the immediate practical needs of passengers travelling on long-distance regular services following the accident. Such assistance shall include, where necessary, accommodation, food, clothes, transport and the facilitation of first aid.

### **4) Right of continuation, re-routing and reimbursement in case of cancellation or long delay**

In case of long-distance regular services<sup>3</sup>, if there is an overbooking or the carrier reasonably expects either the delay of more than 120 minutes as compared to the scheduled time of departure or the cancellation of the service, the passengers have the right to choose between

- re-routing to the final destination at no additional costs at the earliest opportunity under comparable conditions, and
- reimbursement of the full ticket price combined, where relevant, with a free of charge return service at the earliest opportunity to the first point of departure set out in the transport contract.

The same right to choose is applicable if the service is cancelled or delayed in departure from a bus stop for more than 120 minutes.

The passenger shall have the right to compensation amounting to 50 % of the ticket price: if the carrier fails to offer the passenger in the above mentioned situation either reimbursement or rerouting.

This right of compensation and the eventual reimbursement of the ticket does not prevent passengers from seeking damages in accordance with national law before national courts in respect of loss resulting from cancellation or delay of regular services.

If the bus or coach breaks down during the journey, the carrier must send another bus or coach to the place where the original bus or coach broke down, either to continue the service and carry the passengers to their destination or to transport them to a suitable waiting point or terminal from where continuation of the journey becomes possible.

#### **5) Right of assistance in case of cancelled or delayed departures**

In case of a long-distance regular service of more than three hours of duration, in situations of cancellation or following a delay of more than 90 minutes passengers are entitled to adequate assistance: including snacks, meals and refreshments as well as, if necessary, accommodation (the carriers may limit the total cost of accommodation to 80 euro per night for a maximum of two nights and they are not obliged to cover accommodation costs in case the cancellation or delay is caused by severe weather conditions or major natural disasters).

#### **6) Right of disabled passengers and passengers with reduced mobility<sup>4</sup>**

Besides the general passenger rights, disabled persons and persons with reduced mobility have the following rights when using regular bus and coach services, in order to allow them to enjoy the same possibilities to travel as other citizens.

##### **(a) Right to access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost**

Carriers, travel agents and tour operators may not ask a disabled person or person with reduced mobility to pay any additional fee for reservations and tickets.

They are also not allowed to refuse accepting a reservation from, providing a ticket to, or taking on board passengers on the ground of their disability or reduced mobility. Exceptions may only be made when transporting the disabled person or person with reduced mobility in question would not be possible in compliance with the applicable passenger safety legislation and the health and safety requirements of the competent authorities or when the design of bus, coach or the transport infrastructure make it impossible to transport this person in a safe and operationally feasible manner.

In case of long-distance regular services, if the carrier, travel agent and tour operator refuses to accept a reservation, provide a ticket or take on board a passenger on the above mentioned grounds, it shall immediately inform the passenger of the refusal's reasons, and in case the passenger so requests, put this information in writing. In addition, in case of refusal to accept

reservation or to provide a ticket, it shall inform this person about any acceptable alternative service operated by the carrier. If the reasons for which the passenger concerned was refused a booking or boarding can be removed by the presence of a person who can provide the necessary assistance, this passenger may request to be accompanied by a person of his or her choice free of charge.

In case of long-distance regular services, if a disabled person or a person with reduced mobility holds a ticket or a reservation and duly notified the carrier about his or her specific needs, and is nonetheless denied boarding on the ground of the disability or reduced mobility, he or she may choose between reimbursement and rerouting, the latter being conditional upon the availability of appropriate travel services.

The carriers and terminal operators shall have in place non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility. These conditions shall be made publicly available and shall be distributed physically at the request of the passenger.

#### **(b) right to special assistance**

In case of long-term regular services, carriers and terminal management bodies shall provide, within their respective areas of competence, assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility.

Disabled persons and persons with reduced mobility have to notify the carrier about their specific needs at the latest 36 hours before the assistance is needed, and have to present themselves at the designated point of the bus terminal at the agreed time before the departure time (this cannot be more than 60 minutes).

#### **(c) right for compensation for loss of or damage to mobility equipment**

Where a carrier or terminal operator has caused loss of or damaged a mobility equipment (wheelchair and other assistive devices), it has to pay a compensation corresponding to the replacement cost of the equipment concerned, or the costs of repair (provided that it is possible to repair that equipment).

If necessary, it shall make every effort to temporarily replace the mobility equipment lost or damaged.

#### **7) Right to submit complaints to the carriers and national enforcement bodies**

Passengers may submit complaints to the carrier within 3 months from the date on which the regular service was performed or when a regular service should have been performed. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier shall give notice to the passenger that his complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The carrier shall provide the final reply within 3 months from the receipt of the complaint.

The above mentioned deadlines do not apply to issues related to compensation for death, personal injury or damage and loss of luggage in the event of accidents.

#### **8) Enforcement of passenger rights**

Each Member State must designate one or more national enforcement bodies to enforce the rights mentioned in the Regulation.

The national enforcement body is responsible for the enforcement of the Regulation as regards regular services from points situated on the territory of the Member State and regular services from a third country to such points.

Passengers may submit complaints to the appropriate national enforcement body about the infringement of the Regulation. A Member State may decide that passengers as a first step shall submit a complaint to the carrier in which case the national enforcement body shall act as an appeal body for the complaints not resolved.

In compliance with the UE181/2011 Regulation, bus/coach passengers can write their comments, complaints or suggestions to ART (Italian Transport Authority) after having already written to the bus/coach operator without getting a feedback in 90 days. ART can be reached by: • registered mail (Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, Italy); • email: [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it); • their website: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Link to the [European Commission](#)

<sup>1</sup> Summary drafted in accordance with Article 25(2) of Regulation (EU) N° 181/2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 [OJ L 55, 28,2,2011, p 1]. This summary is not legally binding.

<sup>2</sup> In addition, some rights also apply to the so called "occasional services", where the group of passengers is constituted on the initiative of the customer or the carrier himself provided that the initial boarding point or the final alighting point of the passenger is situated in the territory of a Member State: non-discriminatory transport conditions, provision of (electronic) tickets or any other documents giving entitlement to transport, compensation and assistance in case of death, injury, loss or damage caused by accidents, financial compensation for the loss or damage of the mobility equipment of disabled passengers and passengers with reduced mobility.

<sup>3</sup> this provision is not applicable to passengers with open tickets as long as the time of departure is not specified, except for passengers holding a travel pass or a season ticket

<sup>4</sup> Member States may exempt domestic regular services from the application of the provisions applicable to disabled persons and persons with reduced mobility provided that they ensure that the level of protection of these persons under their national rules is at least the same as under the Regulation