

AGGIORNAMENTO PIA

Prospetto Informativo Autostazione di Bologna

Approvato e Adottato dal Consiglio di Amministrazione il 30/09/2026

Pubblicato sul sito internet www.autostazionebo.it

Sommario

1.	PREMESSA	4
2.	PRINCIPALI DEFINIZIONI	4
3.	CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE	6
3.1	Ubicazione	6
3.2	Spazi disponibili e dotazioni	6
3.2.1	Piazzale di manovra	6
3.2.2	Edificio centrale	7
3.2.3	Piazzale dedicato alla sosta inoperosa	9
3.2.4	Parcheggio per le auto	9
4.	CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO	10
4.1	Condizioni economiche per i vettori di linea	10
4.2	Condizioni economiche per la sosta inoperosa	12
4.3	Condizioni economiche per lo sfruttamento dei locali adibiti a biglietteria e per spazi pubblicitari	13
4.4	Interessi moratori e penali	14
5.	CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI	15
5.1	Stipula dei contratti	15
5.2	Revoca dell'autorizzazione all'accesso ad Autostazione	17
5.3	Norme di comportamento per i gestori delle biglietterie e vettori	17
5.3.1	Movimentazione interna	19
5.3.2	Modalità di gestione dei capolinea e della sosta	20
5.4	Bagagli	23
5.5	Gestione di situazioni di congestione o saturazione	23
5.6	Bus Turistici/NOL: partenze, carico/scarico e sosta pullman	24
6.	CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI	25
6.1	Norme di comportamento degli utenti	25
6.2	Reclami	27
6.3	Video Sorveglianza	28
6.4	Accessibilità PMR	29
6.4.1	Accessibilità ipovedenti	30
7.	INFORMAZIONI AL PUBBLICO / INTERMODALITA'	30
8.	TRATTAMENTO DATI	32
9.	CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO, REGOLAMENTO	32
10.	SISTEMA DI AUDIT INTERNO E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	32
10.1	Finalità del Sistema di Audit	32
10.2	Principi del Sistema di Controllo	33
10.3	Audit Mensile di Conformità	33
10.4	Ambiti di Verifica	34
10.5	Gestione delle Non Conformità	35

10.6	Relazione Semestrale di Monitoraggio.....	35
11.	PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA	35

Allegati

1. Planimetria di Autostazione:
Planimetria 1 Piazzale
Planimetria 2 Atrio e biglietterie
Planimetria 3 Nuovo complesso, servizi, area vending e saletta attesa
Planimetria 4 Percorso PMR
Planimetria 5 Generale
2. Modello dati cliente
3. Schema di contratto
4. Foglio reclami
5. Regolamento di Autostazione
6. Prospetto delle penali contrattuali e comportamenti vietati
7. Carta dei Servizi

1. PREMESSA

La società Autostazione di Bologna S.r.l. (Autostazione) ha per oggetto esclusivo, per conto del Comune e della Città Metropolitana di Bologna, la gestione della stazione terminale di partenza, arrivo e transito di tutti i servizi di linea in concessione per il trasporto su gomma di persone facenti capo alla città di Bologna, nonché gli impianti, le attrezzature, i servizi e quant'altro ritenuto utile e complementare a tal fine o ad altri fini di pubblica utilità. Lo scopo sociale di Autostazione ricomprende anche l'offerta del servizio di autostazione per servizi non di linea per il trasporto su gomma di persone, subordinatamente ai servizi di Autostazione per i servizi di linea.

Il presente Prospetto Informativo dell'Autostazione di Bologna S.r.l. (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".

Il presente PIA contiene la descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'Autostazione di Bologna, 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 mobilità ridotta (PMR).

2. PRINCIPALI DEFINIZIONI

Autostazione: Autostazione di Bologna S.r.l., sita in P.zza XX Settembre 6, Bologna.

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

Persona a mobilità ridotta (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 (UE) 181/2011 - 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, lett. a) del Decreto Legge 201/2011 convertito dalla Legge 214/2011.

Saturazione: situazione in cui non è possibile soddisfare adeguatamente le richieste di accesso all'Autostazione da parte dei vettori, anche se solo in determinati periodi, non risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

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 non direttamente 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 (UE) 181/2011, art. 3, lettera e).

3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL’AUTOSTAZIONE

3.1 Ubicazione

La Sede ed entrata principale pedonale dell’Autostazione di Bologna è in Piazza XX Settembre n. 6; l’Autostazione dista circa 300 metri dalla Stazione Centrale dei treni e 1500 metri dal centro della città (Piazza Maggiore).

L’ingresso per i mezzi di trasporto (*pullman*) è sul retro dell’entrata principale pedonale, in via Capo di Lucca, accessibile da Viale Angelo Masini.

Il piazzale per la sosta inoperosa dei *pullman* è in via Capo di Lucca, all’interno di Autostazione.

L’Allegato 1 alla presente PIA include la planimetria di Autostazione.

3.2 Spazi disponibili e dotazioni

La superficie complessiva dell’Autostazione di Bologna è di circa 17 mila metri quadrati e si articola in quattro aree:

- il piazzale di manovra;
- l’edificio centrale (*terminal*);
- il piazzale dedicato alla sosta inoperosa;
- il parcheggio per le auto.

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

3.2.1 Piazzale di manovra

Il piazzale di manovra è dedicato all’arrivo e alla partenza dei mezzi di trasporto che caricano e scaricano passeggeri. Sono ammessi all’interno del piazzale di manovra:

- vettori che offrono servizi di trasporto pubblico locale (TPL);
- vettori che offrono servizi di media-lunga percorrenza (MLP) e in generale servizi di linea non di TPL;
- vettori che offrono servizi di trasporto non regolari (turistici ed occasionali) (NOL).

Sono inoltre ammessi ulteriori veicoli autorizzati dalla Società Autostazione di Bologna S.r.l., i veicoli delle Forze dell'Ordine, le autoambulanze e altri mezzi di soccorso.

Il piazzale di manovra presenta:

- un marciapiede arrivi di oltre 170 metri;
- un marciapiede partenze, coperto da tettoie, con 24 stalli (capolinea) per i *pullman*. Sul marciapiede sono inoltre a disposizione dei passeggeri delle panchine, un'area vending, una sala d'attesa per i passeggeri, una saletta d'attesa (dotata di servizi igienici e area vending) a disposizione degli autisti, servizi igienici a pagamento per gli utenti, tabelloni informativi elettronici. In corrispondenza dei capolinea, la segnaletica orizzontale individua e delimita aree pedonali protette, ampliate lungo il lato destro dei mezzi, destinate alle operazioni di salita e discesa dei passeggeri;
- un marciapiede centrale (capolinea 25) per il carico/scarico dei *pullman* turistici.

Il piazzale è dotato di:

- un tabellone luminoso all'ingresso del piazzale che fornisce ai vettori indicazione sui capolinea da utilizzare;
- semafori per regolare la circolazione interna all'area, in particolare: semaforo che regola l'accesso ai capolinea, semafori "piccoli" in corrispondenza dei capolinea (per l'autorizzazione alla retromarcia dei mezzi) e semafori "grandi" appesi alla pensilina partenze (per l'autorizzazione alla partenza);
- sbarra di ingresso e telecamere di controllo accessi (in fase di costruzione);
- pannelli informativi elettronici con informazioni sulle corse.

Il piazzale è aperto dalle ore 00:00 alle 24:00 (festivi compresi) e sempre presidiato. Qualora si verificassero eventi di carattere eccezionale che richiedano la riduzione dell'orario di apertura, la Società Autostazione di Bologna S.r.l. informa tempestivamente tutti i vettori.

3.2.2 Edificio centrale

L'edificio centrale si compone delle seguenti aree:

- area amministrativa dedicata al personale di Autostazione e ad uffici di altre società;

- atrio adibito a servizi commerciali e biglietterie (TPER, Itabus, Sais Trasporti, Baltour/Flixbus,);
- servizi igienici a pagamento situati al marciapiede partenze. E' presente il servizio igienico per disabili e un locale attrezzato con lavandino e fasciatoio.
- Nuova sala d'attesa climatizzata, dotata di monitor informativo sulle corse in partenza situata nella nuova porzione di atrio sito all'inizio del marciapiede partenze;
- sala per gli autisti, dotata di servizi igienici, situata al marciapiede partenze e aperta dalle ore 06.00 alle ore 20.00.
- attività commerciali

L'Autostazione è da sempre considerata, nel suo intero complesso, come un'opportunità per creare servizi di pubblica utilità correlati al trasporto pubblico. Per questo motivo anche il codice di attività è unico "ATECO 52.21.30 (gestione di stazioni per Autobus)" che ne rafforza lo scopo sociale.

Autostazione anche nella progettazione di ammodernamento complessivo dell'immobile, ha fissato due tipologie di necessità da perseguire: quelle legate strettamente ai vettori e quelle legate alle esigenze della collettività e degli utenti.

- Riguardo ai vettori, si è confermata la scelta – come tutt'ora è – di posizionare al piano terra una stecca di biglietterie/agenzie per le corse nazionali/internazionali che facciano da filtro tra il piazzale e il fabbricato e che siano facilmente individuabili. Sempre al piano terra, sarà predisposta una biglietteria Tper con uno spazio dedicato capace di avere al proprio interno anche una piccola attesa, oltre agli uffici.
- Per i servizi alla collettività e all'utenza Autostazione prevede (in parte risultano già attualmente presenti):
 - Tabaccheria
 - Servizi di ristorazione/bar
 - Piccolo supermercato
 - Sportello Bancomat
 - Attività commerciali (es. vestiario, gadget, dispositivi tecnologici)
 - Spazi polifunzionali (es. aule studio, sale orientamento)
 - Spazi collettivi per consumazione pasti e attesa.

La Società ha inoltre intenzione di riservare spazi ad uso delle forze dell'ordine (polizia locale, carabinieri, polizia, esercito) per consentire una maggiore presenza di controlli all'interno di un tessuto cittadino critico sia per la presenza del parco della Montagnola, sia per la vicinanza alla Stazione ferroviaria.

Inoltre, se il Comune di Bologna lo riterrà utile, vi è piena disponibilità della Società Autostazione alla creazione di un punto informativo turistico all'interno dei propri locali.

I servizi indicati, come facilmente verificabile, sono quelli presenti all'interno delle maggiori stazioni italiane proprio perché utili all'utenza che può usufruire delle attività durante i tempi di attesa.

Per gli spazi risultanti liberi autostazione provvederà a pubblicare sul Sito Internet della Società la manifestazione di interesse.

Per le richieste ulteriori l'utenza può seguire la 18 - PROCEDURA SELEZIONE LOCATARI presente sul Sito Internet della Società.

E' presente la planimetria 3.

3.2.3 Piazzale dedicato alla sosta inoperosa

Autostazione dispone di un'area adibita alla sosta inoperosa, nella quale non è consentito il carico/scarico dei passeggeri.

L'area è di proprietà del Comune di Bologna e concessa in uso ad Autostazione.

L'utilizzo dell'area da parte dei vettori è subordinato alla permanenza della disponibilità della stessa ad Autostazione di Bologna.

3.2.4 Parcheggio per le auto

L'Autostazione è dotata di un parcheggio sotterraneo a pagamento per le auto, con ingresso da Viale Angelo Masini (Viali di circonvallazione) /inizio via Capo di Lucca. È inoltre consentita la sosta gratuita per i primi 15 minuti dall'ingresso al fine di favorire le operazioni di *Kiss & Ride*.

La piazza antistante l'ingresso principale dell'Autostazione è dotata di spazi riservati alle PMR.

Il parcheggio interrato dispone di spazi "rosa" riservati alle donne.

Il parcheggio sotterraneo nel quale è presente l'operatore 24 h su 24, dotato di un sistema di videosorveglianza con sistema di riconoscimento targa e telecamere segnaposto.

I veicoli possono usufruire del piazzale antistante all'Autostazione per il carico/scarico dei passeggeri, oppure parcheggiare nel parcheggio sotterraneo gestito dalla stessa Autostazione; il parcheggio sotterraneo è direttamente collegato all'Autostazione.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO

4.1 Condizioni economiche per i vettori di linea

L'accesso dei mezzi di trasporto all'Autostazione determina il pagamento di un pedaggio, che rappresenta il corrispettivo per l'uso del piazzale arrivi e partenze, dei relativi accessi dei mezzi, e dei servizi per i viaggiatori, con esclusione di qualsiasi sosta inoperosa e di ogni altro servizio, i cui corrispettivi non sono da considerarsi inclusi nel pedaggio.

La società Autostazione di Bologna S.r.l. determina i pedaggi in base a principi di equità e non discriminazione dei vettori, tenendo conto dei tempi medi di utilizzazione degli stalli dei mezzi operanti in diversi segmenti di mercato (regionale, che comprende anche il TPL provinciale, nazionale, internazionale), dei servizi erogati, nonché dei costi operativi netti e di investimento della società. La metodologia di calcolo prevede che le tariffe abbiano la finalità di coprire i soli costi di investimento e di gestione sostenuti per garantire lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico delle autolinee sul piazzale di Autostazione. Tale approccio è coerente con la natura pubblica dell'Autostazione e con la finalità di interesse generale delle sue attività caratteristiche, in particolare la gestione del piazzale autobus. Il perimetro delle voci di costo ammissibili per la determinazione delle tariffe e pertanto inclusi nel modello si riferiscono alla sola gestione caratteristica. La metodologia di calcolo delle tariffe imputa la totalità dei costi ammissibili quindi bilancio approvato ai tre segmenti di mercato.

Si distinguono le seguenti fasce orarie di arrivo o partenza per la determinazione dei pedaggi diurni e notturni:

- Diurni: fascia oraria dalle ore 04:01 alle 20:29;
- Notturni: fascia oraria dalle ore 20:30 alle 04:00.

La Società, come deliberato dagli Enti Soci, può aumentare seguendo la metodologia sopra riportata e/o aumentare solo con aggiornamento ISTAT annuale.

La Società ha deliberato di aumentare solo dell'indice ISTAT.

Di seguito l'aggiornamento approvato dal 01 maggio 2026:

La Società

Tabella 1: Tariffe unitarie diurne – in vigore dal 01 maggio 2026, oltre ad IVA

Tariffe unitarie	Tariffa unitaria partenza (€)	Tariffa unitaria arrivo (€)
Provinciale e Regionale	3,37	3,37
Nazionale	7,77	7,77
Internazionale	9,32	9,32

Tabella 2: Tariffe unitarie notturne – in vigore dal 01 maggio 2026, oltre ad IVA

Tariffe unitarie	Tariffa unitaria partenza (€)	Tariffa unitaria arrivo (€)
Provinciale e Regionale	4,69	4,69
Nazionale	10,82	10,82
Internazionale	12,98	12,98

Le tariffe in vigore prevedono che i vettori che effettuano nell'ambito di una stessa linea che ferma a Bologna lo scarico e il carico di passeggeri paghino una sola volta la tariffa unitaria.

Il pagamento del pedaggio è dovuto per tutte le corse in arrivo, partenza o transito (incluse le corse bis) indipendentemente da eventuali cancellazioni delle corse. Il pedaggio non è tuttavia dovuto nel caso in cui l'operatore del trasporto abbia informato la società Autostazione di Bologna S.r.l. via Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo autostazionebo@pec.it o, se non disponibile, via e-mail all'indirizzo capistazione@autostazionebo.it, della cancellazione della corsa almeno 12 ore prima dell'orario programmato per l'arrivo, la partenza o il transito.

L'importo dei corrispettivi dovuti sarà fatturato a consuntivo con cadenza bimestrale, sulla base dei transiti programmati nel bimestre di riferimento e comunicati ad Autostazione, salvo quanto previsto nel precedente comma.

Il pagamento dell'importo avverrà mediante bonifico bancario a 30 giorni dalla data di fattura emessa da Autostazione.

I pedaggi sono aggiornati annualmente da Autostazione di Bologna S.r.l. sulla base delle variabili indicate al presente articolo, nonché in base alle variazioni dell'indice ISTAT-FOI (prezzi al consumo per le famiglie di impiegati ed operai), anche tramite apposite rilevazioni affidate a ditte terze sui tempi di utilizzo degli stalli, con l'obiettivo di garantire equità di trattamento dei vettori.

Eventuali variazioni delle variabili di calcolo dei pedaggi dovranno essere approvate dall'Assemblea dei soci di Autostazione.

Autostazione rende pubblici gli importi dei pedaggi tramite il proprio sito web.

4.2 Condizioni economiche per la sosta inoperosa

Il costo per la sosta inoperosa, che dovrà essere comunque richiesta dal vettore e autorizzata, di mezzi di trasporto che offrono servizi di linea è di:

- € 60,00 +IVA fino a 24 ore dall'arrivo;
- € 25,00 + IVA euro ogni ulteriori 12 ore.
- € 250,00 + IVA euro settimanale
- € 500,00 + IVA euro mensile

I vettori che erogano servizi di linea e necessitano frequentemente di soste inoperose brevi possono inoltre richiedere ad Autostazione di stipulare accordi annuali. Considerando le scarse dimensioni del parcheggio, Autostazione ha stipulato una convenzione con Tper (società del Tpl) per offrire servizi di sosta ai Vettori di linea presso il deposito Tper sito in via Ferrarese poco distante dall'Autostazione. Presso il deposito Tper è possibile inoltre usufruire di altri servizi come da allegato 6. Autostazione fa solo da tramite tra vettore e Tper e non ha introiti da tali servizi. Per questo motivo anche le tariffe sono interamente decise da Tper e possono subire variazioni come inserito nella convenzione tra Tper e Autostazione di Bologna.

La sosta inoperosa è possibile previa prenotazione e disponibilità di spazi.

4.3 Condizioni economiche per lo sfruttamento dei locali adibiti a biglietteria e per spazi pubblicitari

A ogni operatore del trasporto è consentita la gestione e la promozione dei propri servizi tramite le biglietterie già presenti nel *terminal* o, in base alla disponibilità di spazi, tramite la locazione di spazi da dedicare all'assistenza/informazione alla clientela e alla vendita dei propri biglietti e/o ad altri servizi di natura commerciale.

Autostazione affitta gli spazi adibiti a biglietteria a prezzi del mercato immobiliare di Bologna, sulla base di principi di parità ed equità di trattamento dei richiedenti. La normativa per l'affidamento è il contratto di locazione legge 392/78 e successive modificazioni. Nel contratto sarà inserito l'obbligo di esposizione al pubblico degli orari di apertura nonché delle commissioni sui biglietti e regolamento/tariffe del deposito bagagli.

La Società Autostazione non vende titoli di viaggio e non gestisce biglietterie.

Le richieste per eventuali biglietterie vanno fatte all'Autostazione di Bologna via pec. L'Autostazione provvederà a concedere, laddove possibile, il locale biglietteria richiesto o inserire in una apposita graduatoria la richiesta effettuata e non evasa per mancanza di spazi liberi. Nel momento in cui si libereranno degli spazi, l'Autostazione provvederà a comunicare alle Società inserite nella lista la pubblicazione della disponibilità e la procedura da seguire sotto specificata.

La lista non dà priorità di locazione né è impegnativa per entrambe le parti, ma permette ad Autostazione di conoscere le Società interessate.

Nel caso in cui si liberassero spazi attualmente locati o che venissero messi a disposizione ulteriori nuovi spazi biglietteria, l'autostazione provvederà:

- a contattare i vettori in graduatoria se presenti per avvisarli
- pubblicare sul sito della società l'avviso di spazi disponibili per biglietterie.

Successivamente pubblicherà l'avviso sul proprio Sito Internet aperto a tutte le Società Vettrici. In caso di più richieste, Autostazione procederà ad una graduatoria. Il punteggio sarà attribuito in base al numero di linee/corse presenti a Bologna ritenendo il parametro indicativo per un miglior servizio all'utenza.

L'affitto di spazi pubblicitari ha un costo diverso a seconda della tipologia di spazio /metrature/cartellonistica richiesta.

- Annuo di € 2.500,00 + IVA per uno pubblicitario di dimensioni 2,80 x 0,90 metri, non comprensivo del cassonetto pubblicitario e della retroilluminazione.
- Annuo 1.200,00 + IVA per un messaggio pubblicitario 200 x 150 su supporto rigido all'interno del parcheggio interrato
- Annuo 500,00 + IVA per un cartello 80 x 50 supporto rigido della saletta attesa

Le modalità di corresponsione degli oneri economici e di fatturazione sono regolate nei contratti tra le parti.

Ulteriori posizioni o metrature potranno essere richieste e valutate dal Consiglio di Amministrazione.

Sono esclusi dal canone le imposte di pubblicità da pagare al Comune di Bologna.

4.4 Interessi moratori e penali

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

I vettori **hanno l'obbligo** di assicurare il pieno rispetto degli orari comunicati ed esposti al pubblico, e sono tenuti ad avvisare tempestivamente l'Ufficio Movimento dell'Autostazione di Bologna di eventuali ritardi o cancellazioni inviando una mail/pec a capistazione@autostazionbo.it o autostazionebo@pec.it dalle 05.30 alle 21.15 o telefonicamente al numero 3343408659 sempre attivo h24. In tempo reale il vettore è altresì tenuto a comunicare agli utenti il ritardo e/o la cancellazione delle proprie corse di cui è l'unico responsabile. E' possibile comunicare i ritardi anche tramite accesso diretto ai tabelloni orari onde consentire l'immediata comunicazione ai passeggeri e l'assunzione dei provvedimenti organizzativi che si rendessero necessari. L'accesso ai tabelloni orari per l'inserimento dei ritardi in modo autonomo avviene all'interno dell'area riservata ai vettori presente sul sito www.autostazione.it. Le credenziali di accesso vengono fornite da Autostazione su richiesta del Vettore da inviare a autostazionebo@pec.it. Autostazione, come ulteriore miglioramento del servizio all'utenza in merito alle comunicazioni dei ritardi ai passeggeri, ha recentemente

installato un monitor alla pensilina partenze con la possibilità da parte dei Vettori di inserire un link sugli aggiornamenti delle proprie corse in tempo reale. Autostazione consente inoltre ai Vettori di mettere a disposizione un proprio assistente di terra visibilmente riconoscibile che comunica in tempo reale i ritardi ai passeggeri.

Oltre ai ritardi e alle cancellazioni delle corse, i vettori sono altresì obbligati a comunicare via mail/pec a capistazione@autostazionbo.it o autostazionebo@pec.it qualsiasi variazione o sospensione della corsa programmata almeno 24 ore prima.

I vettori sono altresì tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente PIA, nonché nel regolamento per l'esercizio dell'Autostazione di Bologna e nei contratti sottoscritti con Autostazione. La società Autostazione di Bologna S.r.l., anche avvalendosi di propri addetti al controllo del traffico nel piazzale arrivi e partenze, vigila sul rispetto di quanto previsto nei sopra citati documenti.

Qualora siano rilevati comportamenti difformi ed immotivati da parte dei vettori, la società Autostazione di Bologna S.r.l. provvede a contestare le mancanze agli interessati tramite apposito verbale. Entro il termine perentorio di 5 giorni dalla data di ricevimento, gli interessati possono fare pervenire le loro giustificazioni. Qualora le giustificazioni di cui al comma precedente non siano ritenute sufficienti o non siano pervenute nel termine prescritto, la società si riserva di applicare le penalità determinate dal Consiglio di Amministrazione di Autostazione in data 30 settembre 2026 di cui all'Allegato n. 6 del presente PIA.

La società Autostazione di Bologna S.r.l. si impegna a predisporre e rendere pubblici, anche tramite il proprio sito *web*, gli importi delle penali applicate.

5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI

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 all'indirizzo capistazione@autostazionebo.it o autostazionebo@pec.it.

È vietato l'ingresso in Autostazione ai vettori non titolari di regolare autorizzazione della linea da parte delle Amministrazioni e degli Organi Competenti.

Al fine di richiedere l'autorizzazione i vettori devono inviare ad Autostazione:

- Modello dati Cliente (Allegato 2 alla presente PIA) debitamente compilato e firmato dal legale rappresentante;
- Copia in formato “.pdf” del documento di identità in corso di validità del legale rappresentante.
- Programma di esercizio comprensivo dei dati relativi a ogni corsa (origine, destinazione, orari e date/frequenze);
- Copia in formato “.pdf” delle licenze di esercizio delle tratte di MLP rilasciate dagli organi competenti (solo per vettori con servizi di MLP e servizi di linea non TPL);
- Copia in formato “.pdf” delle autorizzazioni di esercizio di servizi TPL rilasciate dall'ente concedente (solo per vettori con servizi TPL).

I vettori dovranno inoltre obbligatoriamente comunicare ad Autostazione l'utilizzo di mezzi:

- articolati;
- con annesso carrello appendice.

In caso di compilazione incompleta o non corretta, Autostazione 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 i documenti richiesti, Autostazione 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 3 alla 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 Autostazione e vettore.

Autostazione declina responsabilità in termini di autorizzazioni false da parte dei vettori.

Una volta stipulato il contratto i vettori vengono inseriti nel sito internet della Società dove sarà presente il link al sito internet del vettore laddove presente.

Con la Delibera. 28/2021, l'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti ha emanato nuove misure sul trattamento dei reclami dei passeggeri per il trasporto ferroviario e su autobus.

Queste misure in vigore coinvolgono:

i gestori del servizio

i gestori di piattaforma digitale (gestori di servizi on-line di informazione/biglietterie)

i gestori delle autostazioni.

Per questo motivo l'Autostazione, gratuitamente, ha messo a disposizione una pagina del sito dedicata ai vettori dove all'interno sono stati inseriti i dati di ciascuna Società. I vettori, sono tenuti a comunicare tramite link o documento in pdf, le informazioni ritenute utili per la propria clientela (condizioni di trasporto, bigliettazione, le modalità per presentare i reclami e quant'altro ritenuto necessario e utile) aggiornando le suddette informazioni ad ogni variazione a fine di permettere una corretta gestione informativa all'utenza.

E' attiva una specifica sezione del sito www.autostazionebo.it dedicata alla ricerca delle destinazioni in partenza da Bologna con rimando ai siti web/recapiti telefonici dei Vettori che effettuano le tratte di loro pertinenza. Le società interessate alla pubblicazione delle destinazioni dovranno inviare ad Autostazione un file con l'elenco delle città toccate nonché, ove ci fossero variazioni, l'aggiornamento delle stesse.

5.2 Revoca dell'autorizzazione all'accesso ad Autostazione

L'Autorizzazione all'accesso ad Autostazione e all'utilizzo del *terminal* può essere revocata dall'Autostazione di Bologna S.r.l. nel caso di:

- perdita da parte dell'operatore del trasporto dell'autorizzazione Ministeriale o dell'ente concedente / organo competente;
- esistenza di situazioni debitorie pendenti nei confronti di Autostazione di Bologna S.r.l.

L'Autostazione provvederà ad avvisare Ente Territoriale dei Trasporti della revoca.

5.3 Norme di comportamento per i gestori delle biglietterie e vettori

All'interno dell'Autostazione sono presenti diverse biglietterie sia gestite da soggetti terzi che gestite da vettori nonché la tabaccheria e l'agenzia di viaggi al quale gli operatori possono

rivolgersi per la vendita dei propri biglietti così da garantire massima concorrenza e trasparenza.

La vendita dei titoli di viaggio viene fatta solo da soggetti terzi. Autostazione non vende titoli né gestisce biglietterie proprio per garantire massima concorrenza e trasparenza.

Gli attuali punti presenti per la vendita sono indicati nella planimetria 2 allegata alla PIA

Il personale delle biglietterie dovrà:

- essere riconoscibile dall'utenza mediante regolare cartellino di riconoscimento;
- gestire i clienti secondo principi di trasparenza e pari trattamento, e fornire adeguata assistenza adottando comportamenti altamente professionali;
- indicare chiaramente nei biglietti emessi il costo del biglietto e le eventuali ulteriori commissioni.

I gestori della biglietteria dovranno:

- esporre gli orari di apertura al pubblico;
- esporre le eventuali commissioni sui biglietti.
- richiedere ad Autostazione di Bologna autorizzazione per erogare servizio di deposito bagagli ed operare tale servizio in conformità alla normativa applicabile; il sistema tariffario e la regolamentazione di tale servizio dovranno essere esposti al pubblico.

È fatto espresso divieto ai gestori delle biglietterie, o da chiunque a loro titolo, di promuovere una linea e/o la vendita dei biglietti negli spazi comuni o sui capolinea di arrivo o partenza. Le attività promozionali dovranno essere svolte esclusivamente nell'ambito dei relativi locali dei vettori e/o tramite gli spazi pubblicitari messi a disposizione da Autostazione.

Non sono presenti punti per le informazioni cartacee per i vettori in quanto non ci sono gli spazi necessari per garantire uguale utilizzo per tutti i vettori facenti capo a Bologna.

Autostazione consente agli operatori del trasporto di fornire ai passeggeri servizi di assistenza tramite proprio personale, che deve essere chiaramente riconoscibile.

I gestori delle biglietterie dovranno essere regolarmente assicurati. Autostazione sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative. L'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera il gestore delle biglietterie dalle

responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette polizze assicurative.

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 dalla società Autostazione di Bologna S.r.l.

È vietato l'accesso delle vetture private al piazzale movimento.

L'ingresso deve sempre avvenire seguendo la corsia nord (parallela a Viale Masini), mentre le altre corsie sono riservate all'uscita dei mezzi e alle relative manovre. Le corse in arrivo fermano sempre, salva diversa indicazione dell'Autostazione di Bologna e del relativo personale, al marciapiede arrivi (parallelo a Viale Masini), mentre le corse in partenza utilizzano i capolinea ad esse assegnati.

La velocità dei veicoli non deve superare i 15 km/ora.

All'interno di Autostazione è tassativamente vietato l'uso di segnali acustici, se non per motivi di sicurezza.

I comportamenti difforni da quanto disposto nel presente articolo potranno comportare il pagamento di penali o la rimozione dei veicoli con spese a carico del trasgressore.

5.3.1 Movimentazione interna

L'accesso dei veicoli ai capolinea delle partenze è regolamentato da semaforo con attraversamento pedonale, che fornisce indicazione di via libera (luce verde), di preavviso di arresto (luce gialla) e di arresto (luce rossa) ai veicoli in entrata. In caso di luce gialla i veicoli in transito sulla zona semaforica devono sollecitare l'attraversamento il più rapidamente possibile, mentre quelli che siano in grado di arrestarsi senza inconvenienti prima dell'attraversamento pedonale devono fermarsi.

L'accesso dei veicoli ai capolinea di partenza è libero, subordinatamente al consenso semaforico di cui al comma 6 e comunque in base ad eventuali indicazioni del personale di autostazione (in particolare i capistazione).

La partenza (retromarcia) dai capolinea numerati da 1 a 23 è regolamentata da semafori “piccoli” posizionati in testa a ciascun capolinea. Le manovre iniziali di retromarcia possono avere luogo solo quando sia accesa la luce verde di tale semaforo. Tali manovre sono consentite anche in caso di luce verde lampeggiante, ma in tal caso vanno effettuate in modo più sollecito.

La retromarcia dei veicoli in partenza dai capolinea numerati da 1 a 23 può avvenire unicamente entro le corsie appositamente delimitate, senza invadere le corsie contigue.

Al termine della manovra di retromarcia, l'immissione nel corridoio centrale per lasciare il piazzale viene regolamentata da un ulteriore semaforo (“grande”). La partenza / immissione in tale corridoio è consentita solo in caso di luce verde dello stesso.

La partenza dai capilinea contrassegnati dai numeri 24 e 25 è libera, salvo l'obbligo di dare precedenza a tutti gli altri veicoli circolanti all'interno dell'Autostazione.

In caso di non funzionamento degli impianti semaforici, i conducenti dovranno usare particolare cautela ed attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dal personale di Autostazione di Bologna.

5.3.2 Modalità di gestione dei capolinea e della sosta

L'assegnazione dei capolinea di partenza e di arrivo alle diverse corse è effettuata in maniera dinamica dall'Autostazione di Bologna sulla base dei fabbisogni operativi del piazzale di carico/scarico.

L'informazione viene regolarmente pubblicata tramite tabellone informativo posto all'ingresso del piazzale o attraverso il personale dell'Ufficio Movimento di Autostazione.

Gli autobus in partenza devono di norma accedere ai rispettivi capolinea con anticipo di non oltre 5 minuti rispetto all'ora fissata per la partenza, salva diversa e motivata disposizione della Autostazione di Bologna; durante la sosta il motore deve essere tassativamente spento.

Il motore deve essere spento immediatamente quando l'autobus si attesta al capolinea. Tutte le operazioni di scarico e carico dei passeggeri, così come la gestione dei bagagli, vanno effettuate a motore spento. Il conducente è autorizzato ad accendere il pullman esclusivamente a ridosso della partenza (nei minuti strettamente necessari alle manovre di avvio). Il conducente è l'unico e diretto responsabile del rispetto di questa procedura. L'obbligo di spegnere il motore vale

sempre, indipendentemente dalla durata della sosta o dalla necessità di tenere accesi il riscaldamento o l'aria condizionata a bordo. Si evidenzia che il mancato rispetto dello spegnimento del motore al capolinea è in aperto contrasto con:

- Art. 157, comma 7-bis, C.d.S.: che vieta di tenere il motore acceso durante la sosta per mantenere in funzione l'impianto di condizionamento.
- Legge Quadro sull'Inquinamento Acustico (L. 447/1995) e relative Ordinanze Sindacali: le sanzioni per inquinamento ambientale superano i 1.000 euro per singola violazione.
- Disturbo delle occupazioni o del riposo delle persone (Art. 659 C.P.).

Salva diversa motivata disposizione della Autostazione di Bologna, la sosta ai capolinea è consentita per il tempo strettamente necessario per l'efficiente carico e scarico dei viaggiatori e dei bagagli e comunque non oltre i 6,5 minuti per i servizi provinciali e regionali, i 15 minuti per i servizi nazionali e i 18 minuti per i servizi internazionali. I mezzi devono comunque sostare il minore tempo possibile, garantendo efficienza nelle attività di carico e scarico.

La società Autostazione di Bologna S.r.l. vigila sul rispetto di tale obbligo, avvalendosi del personale dell'Ufficio Movimento e con l'eventuale ausilio di telecamere per il controllo accessi.

I mezzi che si fermano ai capolinea (incluso il capolinea 25) o al marciapiede arrivi devono arrestarsi al punto più avanti consentito, mentre i successivi devono accodarsi, in modo da occupare il minor spazio possibile; le fermate devono avvenire il più possibile in aderenza ai marciapiedi.

A tutti i mezzi che accedendo ad Autostazione (con o senza passeggeri) trovassero impegnato il marciapiede o il capolinea a questi assegnato è vietato, salva diverse disposizioni di Autostazione di Bologna, di fermarsi in altri spazi e sono tenuti a circolare sino a che dette posizioni si siano liberate.

Durante le soste dei mezzi ai capolinea contrassegnati dai numeri da 1 a 24, per le operazioni di salita e discesa dei passeggeri possono essere utilizzate sia la porta anteriore che la porta posteriore posta sul lato destro del veicolo, purché entrambe si aprano in corrispondenza dell'area pedonale protetta, delimitata dalla segnaletica orizzontale gialla. Prima dell'apertura delle porte, il conducente deve verificare il corretto posizionamento del mezzo in aderenza alla

banchina e l'assenza di condizioni di pericolo. Le eventuali porte poste sul lato sinistro dei mezzi possono essere utilizzate solo dal personale di servizio dei vettori, salvo i casi d'emergenza. Rimane in capo al conducente la responsabilità per ogni tipo di operazione in fase di discesa e salita dei passeggeri.

È espressamente vietato effettuare carico o scarico dei passeggeri in aree diverse dai capolinea o dalla pensilina / marciapiede arrivi.

È vietata la pulizia (interna ed esterna) dei mezzi nel piazzale e in tutti i capolinea se non autorizzata dall'Autostazione di Bologna. Se autorizzata la pulizia non dovrà superare il tempo massimo consentito per il carico/scarico di passeggeri e bagagli; i rifiuti prodotti dovranno essere riposti in area dedicata indicata da Autostazione; è vietato l'uso dei cestini di cui è dotata l'Autostazione, in quanto ad esclusivo uso di passeggeri e degli utenti per la raccolta di rifiuti di piccole dimensioni.

In base ad una convenzione sottoscritta tra Autostazione e Tper S.p.A., i vettori che hanno sottoscritto un contratto per accedere all'Autostazione possono beneficiare di servizi a prezzi agevolati, inseriti nella convenzione, per la manutenzione e il rimessaggio dei mezzi (parcheggio, lavaggio carrozzeria esterna, svuotamento WC, rifornimento urea/*adblue*, manutenzione e ricambi) presso il deposito "Ferrarese" di Tper. I vettori potranno inoltre accedere servizi di pulizia sui veicoli che transitano/stazionano. Le richieste devono essere inoltrate ad Autostazione.

I mezzi che siano impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati a cura e spese dell'operatore del trasporto al di fuori del *terminal* nel più breve tempo possibile. Sono ammesse soltanto le piccole riparazioni d'emergenza che non superino il tempo massimo di carico/scarico. L'Autostazione si riserva la facoltà di provvedere alla rimozione dei mezzi con imputazione dei costi all'operatore del trasporto stesso nel caso di soste oltre i tempi massimi stabiliti.

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 e/o cose presenti all'interno di Autostazione; l'Autostazione non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli in sosta od in transito.

5.4 Bagagli

I bagagli da caricare sui mezzi in partenza devono essere portati ai rispettivi capolinea non più di 15 minuti prima dell'orario di partenza; quelli scaricati da mezzi in arrivo devono essere rimossi dai marciapiedi il prima possibile e comunque non oltre 10 minuti dopo l'ora di arrivo.

Nessun bagaglio potrà essere abbandonato o lasciato incustodito dagli autisti, dai passeggeri e da altre persone.

È compito dell'autista assicurarsi che lo scarico e il carico dei bagagli non metta i passeggeri in situazioni di rischio, in particolare nel caso di mezzi con bagaglio posteriore.

5.5 Gestione di situazioni di congestione o saturazione

Eventuali situazioni di congestione o saturazione saranno gestite da Autostazione nel rispetto di quanto previsto dalla Misura 3 (punti 3, 4 e 5) della Delibera ART n. 56/2018.

Autostazione di Bologna si riserva di gestire tramite il proprio personale (Ufficio Movimento) situazioni di congestione, ritardi nelle corse o variazioni nelle tipologie di mezzi rispetto a quanto programmato dai vettori (ad es. utilizzo di mezzi articolati o carrellati) al fine di garantire la migliore operatività dell'infrastruttura.

Autostazione di Bologna in caso di saturazione dell'impianto in determinate fasce orarie (stessi orari di partenza di più corse di più Vettori) ha messo in atto la seguente procedura nel seguente ordine:

- 1) Autostazione garantisce a tutti i Vettori che facciano richiesta di accesso, almeno 1 capolinea di partenza.
- 2) In caso di saturazione, Autostazione procede a contattare direttamente il singolo Vettore che ha comunicato la necessità di più capilinea per fargli presente la difficoltà nell'accogliere tutte le richieste e si propone allo stesso di anticipare e/o posticipare l'orario delle linee.
 - Se il Vettore dichiara l'impossibilità alla variazione di orario, l'Autostazione propone l'attesa agli arrivi o in parcheggio dei pullman in eccedenza rispetto agli stalli assegnati, fino a quando i/il capolinea assegnato/i al Vettore stesso non si sarà/saranno liberato/i.

- Se il vettore è favorevole, la richiesta è accolta.
- 3) Se il Vettore non acconsente si procede alla convocazione di tutti i Vettori le cui partenze avvengono nella medesima fascia oraria e si chiede la disponibilità della modifica dell'orario per consentire a tutti di avere uno stallo disponibile.
- Se si giunge ad un accordo, Autostazione predisporrà di conseguenza la nuova formulazione dei capolinea.
 - Se non si raggiunge nessun accordo tra Vettori, Autostazione provvederà ad attribuire gli stalli di partenza in proporzione al numero di corse comunicate rapportato alla disponibilità della struttura, fermo restando che il Vettore che ha una sola corsa avrà comunque diritto ad uno stallo di partenza. Autostazione procederà inoltre a comunicare per le restanti linee in eccedenza, i tempi di attesa agli arrivi o in parcheggio e il relativo capolinea di destinazione dopo tale attesa.

5.6 Bus Turistici/NOL: partenze, carico/scarico e sosta pullman

L'Autostazione è punto di carico/scarico e partenze bus turistici così come deliberato e richiesto dal Comune di Bologna. I servizi di trasporto passeggeri su gomma turistici, quindi occasionali hanno a disposizione per il carico/scarico e per le partenze il capolinea 25.

Qualora il bus turistico volesse parcheggiare per una sosta prolungata, laddove ci fosse disponibilità, le tariffe sono pubblicate sul sito della Società ed esposte in loco.

È disponibile sul sito internet dell'Autostazioni di Bologna - www.autostazionebo.it – la possibilità di prenotare il parcheggio.

Il parcheggio per la sosta non è custodito.

Le partenze dei pullman a noleggio avvengono al capolinea 25 previa prenotazione obbligatoria da inviare almeno 48 ore prima a capistazione@autostazionebo.it indicando il giorno, l'orario e il numero dei bus. Verrà data conferma della disponibilità della pensilina. L'occupazione del capolinea è gratuita entro i 15 minuti oltre la quale scatta la tariffa di sosta minima di 5 ore prevista per i bus turistici.

Per i pullman a noleggio a carattere **continuativo come ad esempio navette per eventi, aeroporti, musei, teatri, eventi, concerti, luoghi di lavoro ecc..** occorre fare richiesta scritta ad

Autostazione. La tariffa, fatturata mensilmente è commisurata a quella dei pullman di linea.

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. La segnaletica orizzontale gialla presente in corrispondenza dei capolinea definisce gli spazi riservati ai passeggeri per le operazioni di salita e discesa dai mezzi.

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 le eventuali indicazioni del personale di Autostazione.

A maggior tutela del passeggero, le banchine e le aree pedonali protette sono delimitate dalla segnaletica orizzontale gialla. I viaggiatori devono rimanere all'interno degli spazi pedonali indicati e possono avvicinarsi al mezzo esclusivamente per le operazioni di salita o discesa, utilizzando la porta anteriore o la porta posteriore sul lato destro quando quest'ultima si apra all'interno dell'area pedonale protetta.

È severamente vietato ai viaggiatori di accedere alle corsie di circolazione e alle zone destinate alla movimentazione dei mezzi o al carico e scarico bagagli. I viaggiatori dovranno attendere sui marciapiedi e nelle aree pedonali protette delimitate dalla segnaletica orizzontale senza oltrepassarne i limiti. In particolare, l'accesso allo spazio strettamente necessario per operazioni sui mezzi e alle corsie veicolari per il carico e scarico dei bagagli è consentito al solo personale dei vettori, nel rispetto delle norme e delle indicazioni della società Autostazione di Bologna S.r.l.

L'accesso al *terminal* di Autostazione è consentito, oltre che ai passeggeri e ai loro accompagnatori, al pubblico che intende accedere agli esercizi commerciali presenti all'interno del *terminal*, mentre l'accesso alle sale d'attesa è consentito esclusivamente ai viaggiatori muniti di regolare biglietto.

L'Autostazione non risponde dei danni (anche in caso di sinistri occorsi con vettori) o furti arrecati da terzi a persone, 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 alla Società Autostazione S.r.l., che dopo averli trattenuti sino almeno a tutto il giorno feriale successivo alla consegna per la eventuale restituzione al legittimo proprietario, provvede alla loro consegna all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Bologna; i documenti di identità saranno consegnati alle autorità di Pubblica Sicurezza.

È a disposizione degli utenti un registro per i reclami. Il registro dei reclami contiene tutte le segnalazioni, i reclami e le osservazioni che gli utenti ritengono di fare, le generalità dei reclamanti, le segnalazioni eventualmente fatte dagli o agli organi competenti e i provvedimenti eventualmente adottati in ordine alle singole segnalazioni, reclami e osservazioni. L'Allegato 4 alla presente include il foglio reclami.

All'interno dell'Autostazione è vietato 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 dell'Autostazione e comunicata alle Forze dell'Ordine o alle autorità competenti.

È fatto divieto di esporre, installare e distribuire avvisi, insegne, cartelloni di pubblicità, di propaganda e simili, di qualsiasi foggia e dimensione, salvo preventiva autorizzazione scritta dell'Autostazione di Bologna, che ha facoltà di disporre la rimozione dei mezzi pubblicitari ed informativi abusivi a spese dei trasgressori.

È vietato arrecare fastidio agli altri utenti del *terminal*.

È vietato assumere comportamenti o abbigliamenti che minino il pubblico decoro dell'autostazione.

È vietato fumare nell'atrio, nelle sale d'attesa e in qualsiasi altro luogo che riporti indicazione di tale divieto.

6.2 Reclami

Con specifico riferimento ai reclami di propria competenza, AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA adotta le misure di cui all'allegato A della delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus.

I reclami possono essere inviati:

- per posta raccomandata A/R all'indirizzo della società Autostazione di Bologna Srl – Piazza XX Settembre, 6 – 40121, Bologna;
- via mail all'indirizzo: autostazione@pec.it (che garantisce il rilascio di ricevuta di consegna) o a ufficio@autostazionebo.it;
- recandosi fisicamente presso l'ufficio del Capostazione in Piazza XX Settembre, 6

Il modulo di reclamo da utilizzare sia in lingua italiana che inglese è presente nella sezione "Reclami" sulla homepage del sito www.autostazionebo.it. I moduli devono essere compilati in stampatello; ad esso devono essere allegati i documenti di identità del reclamante o dell'eventuale delegato e copia della delega e ogni altro documento utile a comprovare la presenza e/o l'utilizzo dei servizi di autostazione. Tutti i documenti devono essere in formato .pdg o .jpg.

I reclami prestati in lingua straniera riceveranno risposta nella medesima lingua di quella utilizzata per il reclamo.

I reclami saranno presi in considerazione ove completi dei seguenti dati:

- riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito), con allegato il documento di identità; in caso di presentazione del reclamo da parte di rappresentante, delega e documento di identità del delegato, oltre al documento di identità dell'interessato;
- puntuale indicazione dei riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato;
- descrizione dell'incoerenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta Servizi adottati dall'Autostazione.

Saranno accettati anche reclami compilati senza utilizzare il modulo predisposto purché redatti in modo chiaro e leggibile e sempre a condizione che contengano i dati sopra indicati.

Autostazione di Bologna risponderà al reclamo entro 30 giorni decorrenti dalla ricezione del reclamo.

In caso di mancata riposta o insoddisfacente risposta al reclamo, il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo: "Tutela dei diritti del passeggero".

In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico di 8€.

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti e sopra indicati

RECLAMO IN SECONDA ISTANZA

I passeggeri che abbiano già presentato reclamo, potranno rivolgersi in seconda istanza – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – all'Autorità di regolazione dei trasporti, per segnalare le violazioni da parte di Autostazione di Bologna S.r.l. agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 181/2011.

Procedura e documentazione dettagliata consultabile alla pagina del sito:

<https://www.autostazionebo.it/it/page/inviare-un-reclamo>

6.3 Video Sorveglianza

Per finalità di sicurezza nell'Autostazione, oltre ad un servizio di sorveglianza privata, è installato un impianto di videosorveglianza a mezzo di telecamere, attivo 24 ore su 24, che monitora i movimenti in piazza XX Settembre, nel *terminal* e nel piazzale movimento e nel parcheggio le cui immagini sono visibili dal personale dell'Ufficio Movimento per finalità di sicurezza e di gestione dell'Autostazione.

Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa.

Le immagini sono conservate per 7 giorni esclusivamente per finalità di sicurezza con accesso consentito solo alle Forze dell'Ordine e a seguito di relativa denuncia. L'accesso alle immagini è

consentito in tempo reale al personale incaricato dell'Autostazione di Bologna, per le sole finalità di gestione dell'Autostazione. E' presente sul sito la procedura "25 - PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI IMMAGINI PRESSO L'AUTOSTAZIONE PER IL SITO".

L'impianto di videosorveglianza è mantenuto da società specializzata la quale può accedere alla sola manutenzione esclusivamente con personale interno di Autostazione e non ha accesso alla visualizzazione delle immagini.

6.4 Accessibilità PMR

I locali e le aree dell'Autostazione sono stati progettati e realizzati nel rispetto delle normative vigenti in termini di accessibilità delle Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

Gli accessi alle banchine, al marciapiede di salita/discesa dei passeggeri, ai servizi igienici e all'atrio che ospita le biglietterie e i locali commerciali è garantito dall'assenza di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello attrezzato da rampe per l'accesso a persone su sedia a rotelle.

Sono disponibili i seguenti servizi di assistenza per PMR:

- punto di raccolta;
- assistenza per ipovedenti e servizio di accompagnamento;
- disponibilità sedie a rotelle per PRM (l'utilizzo delle sedie a rotelle richiede che la PMR sia accompagnata);
- accesso al piazzale con mezzi di trasporto
- disponibilità servizio igienico dedicato.
- Numero di telefono dedicato: 3343408659

I passeggeri devono inoltre segnalare al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso il vettore o l'agenzia di viaggio eventuali necessità di assistenza, che saranno da queste inoltrate ad Autostazione.

La richiesta di assistenza deve essere inoltrata ad Autostazione di Bologna via e-mail all'indirizzo capistazione@autostazionebo.it o telefonicamente al numero 3343408659 con un preavviso di almeno 36 ore prima della partenza.

Per i servizi di assistenza alle persone a mobilità ridotta è inoltre messo a disposizione il numero di telefono 3343408659 al quale fare riferimento per informazioni e assistenza, attivo 24 ore su 24.

Il passeggero che necessita di assistenza deve presentarsi al punto di raccolta (Ufficio movimento/capostazione posto all'inizio dei capolinea di partenza dei mezzi), almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza. Il personale dell'Ufficio movimento presterà la necessaria assistenza affinché il passeggero possa individuare e accedere al capolinea di partenza.

6.4.1 Accessibilità ipovedenti

Attualmente lo stabile di Autostazione è in fase di ristrutturazione così come anche tutti i percorsi tattili e sonori. Per i servizi di assistenza alle persone ipovedenti è messo a disposizione il numero di telefono 3343408659 al quale fare riferimento per informazioni e assistenza, attivo 24 ore su 24.

Il personale dell'Ufficio movimento o il servizio di portierato/vigilanza, situato all'inizio del capolinea partenze, presterà la necessaria assistenza affinché la persona ipovedente possa individuare e accedere al capolinea di partenza o in fase di uscita da Autostazione. L'ufficio movimento o il servizio di portierato/vigilanza garantirà l'accompagnamento in sicurezza della persona ipovedente dal momento dell'ingresso in Autostazione fino al capolinea di partenza o in caso di discesa da un pullman fino all'uscita da Autostazione.

7. INFORMAZIONI AL PUBBLICO / INTERMODALITA'

Per ciascuna corsa dei servizi di linea la Società Autostazione di Bologna S.r.l. espone al pubblico tramite pannelli luminosi all'interno dell'Autostazione, in modo chiaramente visibile, gli orari di partenza e arrivo delle corse, il numero del capolinea di partenza e arrivo, la destinazione e la provenienza, nonché ogni altra notizia utile per l'utenza.

La Società Autostazione di Bologna S.r.l. fornisce agli operatori del trasporto la possibilità di inserire direttamente informazioni sulle proprie corse attraverso un accesso diretto via *web* ai pannelli informativi dell'Autostazione, previa richiesta alla Società della necessaria abilitazione.

Gli operatori del trasporto devono comunque obbligatoriamente comunicare tramite accesso diretto via *web* o all'addetto all'Ufficio Movimento le corse in ritardo o cancellate, al fine di poter

garantire la corretta informazione al pubblico e la migliore operatività di Autostazione.

Sono presenti all'interno dell'Autostazione i seguenti pannelli informativi elettronici, così disposti:

- n.2 pannelli bifacciali lungo il marciapiede partenze relativi alle partenze (TPL e MLP);
- n.1 pannello situato nel tunnel di accesso alla pensilina partenze relativa a (TPL e MPL)
- n.1 pannello autisti relativo alle partenze del TPL
- n.1 pannello situato all'interno della sala d'attesa che evidenzia sia le partenze che i ritardi.
- n.2 pannelli situati in saletta autisti TPL e uno situato in biglietteria TPL.
- n.1 pannello relativo ai ritardi comunicati dai Vettori situato all'inizio della pensilina partenze.

Sul Sito internet della Società, gli utenti possono trovare tutte le informazioni inerenti i vettori facenti capo a Bologna nonché tutti gli arrivi e partenze in tempo reale.

L'ufficio del capostazione sito all'inizio della pensilina partenze è il punto di raccolta, informazione e gestione dell'emergenza. E' presente anche un servizio di audio-diffusione laddove necessario.

È fatto divieto a qualsiasi soggetto di esporre in Autostazione e nelle sue pertinenze gli orari delle corse o altre notizie di qualunque natura ad esse relative, salvo diverse disposizioni di Autostazione di Bologna. I soli operatori del trasporto possono esporre orari e/o altri avvisi informativi previa autorizzazione della Società Autostazione di Bologna S.r.l. e limitatamente agli spazi dalla medesima indicati.

Ricordiamo che i vettori potranno richiedere alla Società gratuitamente di inserire anche ulteriore link o documento in pdf, contenente le informazioni ritenute utili per la propria clientela (condizioni di trasporto, bigliettazione, le modalità per presentare i reclami e quant'altro ritenuto necessario e utile).

Gli utenti possono tramite la biglietteria del TPL presente nell'atrio dell'Autostazione, soddisfare tutte le esigenze di spostamento in città e provincia.

E' presente sul piazzale antistante dell'Autostazione un punto per il servizio taxi.

A 50 metri dall'Autostazione è presente la Velostazione dove è possibile affittare biciclette.

E' presente all'interno dell'Autostazione un punto ristoro nell'atrio con bar con tavoli e self-service nonché un'area vending sulla pensilina partenze.

8. TRATTAMENTO DATI

Tutti i dati personali trattati da Autostazione di Bologna nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy 2016/679. Il Titolare del trattamento dati è Autostazione di Bologna S.r.l.. L'informativa e i diritti dell'interessato sono disponibili sul sito internet della società www.autostazionebo.it.

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

9. CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO, REGOLAMENTO

Autostazione ha adottato un Piano Triennale 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, nonché i gestori delle biglietterie dovranno prendere visione, rispettare e fare rispettare i contenuti di tali documenti ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori a qualsiasi titolo, manlevando Autostazione da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato rispetto degli stessi.

I Soci di Autostazione hanno inoltre adottato il Regolamento di Autostazione (Allegato 5) che è parte integrante della presente PIA.

I documenti sono disponibili sul sito Internet di Autostazione www.autostazionebo.it.

10. SISTEMA DI AUDIT INTERNO E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

10.1 Finalità del Sistema di Audit

Autostazione di Bologna S.r.l., nell'ambito del proprio impegno al mantenimento di elevati standard qualitativi, di trasparenza gestionale, di accessibilità e di tutela dei diritti dei passeggeri, ha adottato un sistema permanente di audit interno finalizzato a verificare la corretta applicazione delle disposizioni contenute nel presente Prospetto Informativo di Autostazione

(PIA), nella Carta dei Servizi, nelle procedure aziendali e negli impegni assunti nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Il sistema di audit costituisce uno strumento di controllo interno volto ad assicurare:

- la conformità alle Delibere ART applicabili alle Autostazioni
- il mantenimento degli standard qualitativi dichiarati all'utenza
- il corretto funzionamento delle infrastrutture e dei servizi
- il rispetto delle procedure di accessibilità e assistenza alle PMR
- il monitoraggio dell'efficacia delle procedure di gestione dei reclami
- il miglioramento continuo dei processi interni, anche attraverso la verifica del rispetto degli obblighi posti a carico dei vettori e delle biglietterie operanti all'interno dell'Autostazione.

10.2 Principi del Sistema di Controllo

L'attività di audit è svolta secondo principi di imparzialità, tracciabilità delle verifiche effettuate, trasparenza e documentazione delle risultanze. Le verifiche sono inoltre orientate all'adozione tempestiva di eventuali azioni correttive e al miglioramento continuo dei servizi erogati all'utenza.

10.3 Audit Mensile di Conformità

Autostazione effettua un audit interno con cadenza mensile mediante la compilazione di una specifica check-list di verifica. Tale attività consente di accertare l'effettiva attuazione delle misure previste dal PIA, il mantenimento nel tempo degli interventi di miglioramento adottati, il corretto funzionamento delle infrastrutture dedicate all'utenza e il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'attuazione operativa dell'audit è affidata al Capostazione, mentre il monitoraggio complessivo delle risultanze è curato dall'Ufficio Amministrativo. Per ogni verifica viene compilata una check-list di controllo, archiviata in formato digitale e conservata agli atti della Società ai fini delle verifiche interne, degli aggiornamenti del PIA e della predisposizione delle relazioni semestrali destinate all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

10.4 Ambiti di Verifica

L'audit mensile comprende i principali ambiti di funzionamento dell'Autostazione, con particolare riferimento all'accessibilità, all'informazione al pubblico, alla comunicazione digitale, alla gestione dei reclami, alla segnaletica, alla sicurezza, alle biglietterie e ai controlli documentali.

Con riferimento all'accessibilità e alla mobilità ridotta, le verifiche riguardano la presenza e l'aggiornamento del punto di raccolta PMR, il funzionamento dei sistemi di assistenza, la corretta esposizione delle informazioni dedicate, l'integrità dei percorsi e delle tavole tattili, la presenza delle segnalazioni a contrasto cromatico, il funzionamento dei sistemi di attraversamento assistito e l'accessibilità degli spazi comuni.

Per quanto riguarda l'informazione al pubblico, l'audit verifica il corretto funzionamento dei pannelli e dei monitor informativi, l'aggiornamento delle informazioni relative a partenze, arrivi e diritti dei passeggeri, nonché l'efficienza dei sistemi di diffusione sonora e dei messaggi relativi ai reclami e all'assistenza PMR.

La comunicazione digitale è oggetto di controllo attraverso la verifica della funzionalità delle sezioni del sito dedicate a reclami, suggerimenti e segnalazioni, del corretto funzionamento dei link rivolti all'utenza, dell'aggiornamento delle informazioni dedicate ai vettori e della disponibilità delle Carte dei Servizi e delle condizioni di trasporto.

La gestione dei reclami viene monitorata verificando la corretta applicazione della relativa procedura, la disponibilità della modulistica nelle lingue previste, l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, il rispetto dei tempi di risposta, il monitoraggio delle segnalazioni ricevute e l'eventuale presenza di criticità ricorrenti.

In materia di segnaletica e sicurezza, l'audit riguarda l'integrità della segnaletica verticale e orizzontale, la leggibilità delle planimetrie, l'aggiornamento delle mappe informative e il corretto instradamento dei flussi pedonali e veicolari.

Le biglietterie sono controllate con riferimento all'esposizione delle commissioni applicate, delle tariffe, degli orari di apertura e dei regolamenti relativi ai servizi accessori.

I controlli documentali riguardano la validità delle autorizzazioni ministeriali, la presenza e la corretta compilazione del registro giornale e del registro corse, nonché l'aggiornamento dei documenti pubblici obbligatori. L'elenco dettagliato dei controlli è riportato nella "Check-list Audit Mensile", allegata al presente PIA.

10.5 Gestione delle Non Conformità

Qualora durante le verifiche emergano anomalie, carenze o non conformità, la criticità viene registrata nella check-list e viene individuata la relativa causa. La Società definisce quindi l'azione correttiva più opportuna, individua il responsabile dell'attuazione, stabilisce il termine di completamento e verifica la risoluzione della criticità nell'audit successivo.

Le risultanze delle verifiche costituiscono parte integrante del sistema di miglioramento continuo aziendale.

10.6 Relazione Semestrale di Monitoraggio

Con cadenza semestrale Autostazione redige una Relazione di Monitoraggio finalizzata a verificare lo stato di attuazione degli impegni assunti nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti. La relazione dà conto dell'andamento generale degli audit mensili, dell'esito delle attività di controllo, delle eventuali non conformità rilevate e delle relative azioni correttive, nonché dello stato di avanzamento degli interventi programmati.

La relazione include inoltre il monitoraggio delle misure dedicate alle PMR, delle procedure reclami e del rispetto degli obblighi posti a carico dei vettori, oltre agli eventuali aggiornamenti del cronoprogramma delle opere di riqualificazione. Essa costituisce uno strumento di verifica permanente dell'effettivo rispetto degli impegni assunti dalla Società e un supporto al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza.

11. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

Il PIA è reso disponibile sul sito Internet di Autostazione www.autostazionebo.it.

L'Autostazione di Bologna garantisce la verifica periodica della permanenza delle condizioni di accesso e di funzionalità dell'Autostazione definite nel PIA.

Le condizioni di utilizzo dell'Autostazione definite nel PIA sono soggette alla verifica annuale da parte dell'Autostazione di Bologna, 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 che garantiscono condizioni di accesso eque e non discriminatorie, nonché il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Il presente PIA verrà trasmessa all' Autorità di Regolazione dei Trasporti.