



AUTOSTAZIONI di MILANO Srl
Sede legale: Via Cavallotti n. 62 - 26900 LODI
Mail: info@autostazionidimilano.it
Pec: autostazionidimilano@pec.it
Sito Web: www.autostazionidimilano.it

PROSPETTO INFORMATIVO DELL'AUTOSTAZIONE DI LAMPUGNANO (PIA)

SOMMARIO

PREMESSA

DEFINIZIONI

CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE DI ACCESSO DEI VETTORI

ART. 1. AUTORIZZAZIONE ALL'ACCESSO DEI VETTORI DI MLP, TPL E NOL

ART. 2. CASI DI RIGETTO DOMANDA DI REGISTRAZIONE

ART. 3. REGISTRAZIONE DEI VETTORI

ART. 4. CARICAMENTO ANAGRAFICA DEGLI AUTOBUS

ART. 5. CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI) (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)

ART. 6. MODALITÀ DI ARRIVO E INGRESSO DELL'AUTOBUS PRESSO L'AUTOSTAZIONE

ART. 7. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)

ART. 8. TEMPI DI PERMANENZA E RELATIVE TOLLERANZE (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)

DOTAZIONI DELL'AUTOSTAZIONE DI LAMPUGNANO

ART. 9. SERVIZIO DI SVUOTAMENTO LIQUAMI DI TOILETTES A BORDO BUS

ART. 10. SERVIZI ALL'UTENZA

ART. 11. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

ART. 12. VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

ART. 13. PUBBLICITÀ

COMPORTEMENTO ALL'INTERNO DELL'AUTOSTAZIONE

ART. 14. COMPORTEMENTO DEI VETTORI

ART. 15. DIVIETO DI ACCESSO VEICOLARE - DEROGHE

ART. 16. ACCESSIBILITÀ DEI PASSEGGERI

ART. 17. MOBILITÀ PEDONALE E ACCESSIBILITÀ DEI DISABILI E DELLE PMR

ART. 18. MONITORAGGIO PERIODICO DELL'ACCESSIBILITÀ

ART. 19. COMPORTEMENTO DEGLI UTENTI

ALTRE NORME

ART. 20. *PRIVACY*

ART. 21. VIDEO SORVEGLIANZA

ART. 22. RECLAMI E SUGGERIMENTI DEI PASSEGGERI

ART. 23. PENALI

ART. 24. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

ART. 25. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA



AUTOSTAZIONI di MILANO Srl
Sede legale: Via Cavallotti n. 62 - 26900 LODI
Mail: info@autostazionidimilano.it
Pec: autostazionidimilano@pec.it
Sito Web: www.autostazionidimilano.it

PREMESSA

Il presente Prospetto informativo dell'Autostazione di Lampugnano (di seguito il "PIA"), redatto in conformità all'Allegato A alla delibera della ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 56 del 30 maggio 2018, contiene la completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'Autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni organizzative, tecniche ed economiche per il loro utilizzo da parte dei Vettori e degli utenti. L'Autostazione è situata a Milano, via Giulio Natta snc – quartiere Lampugnano ed è gestita operativamente da Autostazioni di Milano S.r.l. (di seguito "ADM") e si trova adiacente alla stazione metropolitana di Lampugnano della linea M1 (rossa) nonché ad un parcheggio multipiano da 1800 stalli gestito da ATM - Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. L'accesso all'Autostazione è consentito da Via Giulio Natta attraverso una corsia preferenziale monitorato con telecamera dal Comune di Milano.

Ammessi all'utilizzo dell'Autostazione sono:

- a) i vettori che prestano servizi automobilistici di media-lunga percorrenza (MLP);
- b) i vettori che esercitano servizi di trasporto pubblico locale (TPL);
- c) i vettori di servizi di trasporto non regolari (servizi turistici ed occasionali) (NOL).

Con riferimento alla planimetria riportata in allegato al presente prospetto informativo, gli stalli sono così distribuiti:

- a) per i vettori di servizi di MLP e NOL sono disponibili per l'attività di fermata con carico e/o carico passeggeri n. 7 stalli di 14 metri e n. 11 stalli di 12 metri, per un totale di 18 stalli, dislocati in 4 banchine (3 delle quali totalmente coperte) denominate A, B, C e D (da destra a sinistra accedendo alle corsie) che permettono la salita e discesa dei passeggeri in totale sicurezza; sono inoltre disponibili per la sosta inoperosa n. 6 stalli;
- b) per gli operatori di servizi di TPL, per effettuare fermate con scarico e carico passeggeri, sono disponibili sulla corsia di ingresso n. 4 stalli da 12 metri e n. 2 da 12 metri presso la corsia E; non sono disponibili stalli destinati alla sosta inoperosa in quanto essa non è prevista per i servizi di TPL.

DEFINIZIONI

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

ADM: acronimo di Autostazioni di Milano S.r.l. gestore dell'Autostazione di Lampugnano in attuazione della convenzione di concessione stipulata tra l'ATI STAV S.p.A. e il Comune di Milano.

Autostazione: la stazione di autobus di Lampugnano di Milano - Via Natta, affidata in concessione alla ATI costituita tra STAV S.p.A. (mandataria) - AIR PULLMAN S.p.A. e LINE S.p.A. (mandanti) e data in gestione ad Autostazioni di Milano S.r.l. presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una



AUTOSTAZIONI di MILANO Srl
Sede legale: Via Cavallotti n. 62 - 26900 LODI
Mail: info@autostazionidimilano.it
Pec: autostazionidimilano@pec.it
Sito Web: www.autostazionidimilano.it

fermata per l'imbarco e/o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria (cfr. Regolamento (UE) 181/2011, art. 3/m).

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

Penale: Obbligazione pecuniaria posta a carico del Vettore in caso di inadempimento di obblighi previsti ad presente PIA nei confronti verso ADM.

Persona a mobilità ridotta (PMR): "la persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica, sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea, disabilità o minorazione, mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione, adeguata e un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri" (cfr. regolamento (UE) 181/2011 - art. 3, par. 1, lett. t).

Portale: sistema telematico di gestione della Autostazione gestito da ADM accessibile tramite il sito *web* www.autostazionidimilano.it ove i Vettori provvedono alla loro registrazione e inseriscono il proprio programma di esercizio (PDE).

Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA): documento di riferimento essenziale per la regolazione dell'accesso all'autostazione e la definizione delle relative condizioni tecnico/economiche di utilizzo da parte dei vettori, predisposto dal gestore ai fini di garantire equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, delle modalità di accesso all'autostazione, in conformità con quanto previsto dall'art. 37, comma 2, lett. a) del D.L. 201/2011 convertito dalla Legge 214/2011.

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

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

Servizi automobilistici media-lunga percorrenza (MLP): servizi di trasporto a media-lunga percorrenza di interesse e competenza nazionale, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lett. c), del D.Lgs. 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 automobilistici di trasporto pubblico locale (TPL): "servizi pubblici di trasporto regionale e locale (...) che non rientrano tra quelli di interesse nazionale (...), che operano in modo continuativo o periodico con

itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale", inteso come urbano/suburbano o extraurbano (cfr. D.Lgs. 422/97, art. 1, comma 2).

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

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

CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE DI ACCESSO DEI VETTORI

1. AUTORIZZAZIONE ALL'ACCESSO DEI VETTORI DI MLP, TPL E NOL

- 1.1. L'accesso dei Vettori nella Autostazione è subordinato alla autorizzazione di ADM ottenibile mediante registrazione nell'apposito portale disponibile sul sito www.autostazionidimilano.it, secondo le modalità che seguono. Il *link* di accesso al portale è presente nella sezione "Registrarsi come operatore". Nella stessa pagina del sito *internet* sono indicate le tariffe vigenti per l'accesso alla Autostazione.
- 1.2. I Vettori di servizi automobilistici di MLP, NOL e di TPL, per poter avviare l'iter che permette l'accesso nell'Autostazione e usufruire dei servizi conseguenti, devono presentare la propria richiesta di registrazione accedendo al portale.
- 1.3. La registrazione sarà concessa solo quando il Vettore avrà ricevuto risposta positiva da ADM entro le successive 24 ore (escluso festivi) dall'avvenuta compilazione della richiesta sul portale. La risposta, in relazione a quanto previsto nel successivo articolo 2, perverrà tramite *email* inviata all'indirizzo comunicato dallo stesso Vettore. Con il consenso alla registrazione verranno forniti nome utente e *password* da cambiare al primo accesso.
- 1.4. In caso di impossibilità ad accedere, il portale informerà l'utente con la motivazione adeguata (utente o *password* errata, oppure azienda non abilitata).
- 1.5. In ogni caso, è vietato l'ingresso nell'Autostazione ai Vettori che non abbiano provveduto a richiedere preventivamente ad ADM la registrazione nel rispetto delle disposizioni del presente PIA.

2. CASI DI RIGETTO DOMANDA DI REGISTRAZIONE

- 2.1 Per operatori di servizi di TPL, la registrazione è completata previa verifica esclusivamente degli aspetti formali.

2.2 Per i Vettori di servizi di MLP e NOL, la richiesta di registrazione sarà rigettata in caso di esistenza di situazioni debitorie pendenti nei confronti di ADM per pagamenti scaduti da oltre 30 giorni.

2.3 L'eventuale revoca dell'accesso all'Autostazione, anche qualora preventivamente autorizzato, sarà inviata a mezzo *email* in presenza di pagamenti scaduti da oltre 30 giorni, intendendosi come mancati pagamenti anche quelli dovuti per l'accesso all'autostazione di Milano - San Donato Milanese.

3. REGISTRAZIONE DEI VETTORI

3.1 Per effettuare la richiesta di registrazione tramite il portale dedicato, nel *form* di compilazione il Vettore deve indicare di essere, con riferimento solamente ai transiti e/o alle soste effettuate presso l'Autostazione di Lampugnano:

- a) vettore di servizi di MLP;
- b) vettore di servizi di TPL;
- c) vettore che svolge entrambi i servizi di cui al punto 1 e 2;
- d) operatore di servizi di NOL

3.2 Nel *form* di compilazione il Vettore deve altresì indicare:

1. ragione sociale e relativi dati identificativi;
2. sito *internet*;
3. indirizzo di posta elettronica certificata (solo per aziende con sede legale Italia);
4. indirizzo di posta elettronica per comunicazioni;
5. dati del legale rappresentante e del referente per eventuali comunicazioni.

3.3 Una volta completata la procedura di richiesta della registrazione, il Vettore dovrà obbligatoriamente allegare nella *email* di richiesta i seguenti documenti:

1. copia in formato pdf di documento identità del legale rappresentante in corso di validità;
2. copia in formato pdf della visura camerale in corso di validità;
3. copia in formato pdf delle licenze di esercizio delle tratte di MLP (solo per Vettori di servizi di MLP);
4. copia in formato pdf delle autorizzazioni all'esercizio di servizi di TPL rilasciate dall'ente concedente (solo per vettori di servizi di TPL);
5. copia in formato pdf delle licenze di noleggio (solo per i Vettori di servizi di NOL);
6. copia in pdf delle carte di circolazione degli autobus che potranno accedere (anche in via potenziale) all'Autostazione (per tutte le tipologie di Vettori);
7. copia del presente PIA in formato pdf firmato in ogni pagina dal legale rappresentante;
8. logo aziendale in formato Jpeg.

- 3.4 Tramite lo “schema di contratto di accesso” allegato al presente PIA e scaricabile dal sito *internet* di ADM, il Vettore deve produrre:
1. autocertificazione in relazione alla normativa vigente, di regolarità all’esercizio di linee a media e lunga percorrenza (solo per vettore di servizi di MLP);
 2. autocertificazione in relazione alla normativa vigente, di regolarità all’esercizio di linee di trasporto pubblico locale (solo per vettore di servizi di TPL);
 3. autocertificazione in relazione alla normativa vigente di regolarità all’esercizio di servizi di trasporto non regolari (servizi turistici ed occasionali) (NOL);
 4. autodichiarazione di assunzione di responsabilità per danni, causati a persone e/o cose di ADM e di terzi, da propri mezzi o personale (anche qualora il servizio sia subappaltato) all’interno dell’Autostazione;
 5. accettazione del PIA nella versione in vigore al momento della registrazione e sue successive modifiche unilateralmente apportate da ADM (che verranno comunicate a mezzo email ai vettori) salvo possibilità di recesso da parte del vettore con conseguente impossibilità di accedere all’Autostazione;
 6. autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla *privacy* al trattamento dati per gestione rapporti contrattuali.
- 3.5 È responsabilità del Vettore inviare tutti gli aggiornamenti periodici in relazione alla documentazione di cui sopra come, a titolo puramente esemplificativo, la copia in pdf delle carte di circolazione degli autobus che potranno accedere nonché le licenze di esercizio.
- 3.6 Lo “schema di contratto di accesso” debitamente compilato e firmato dal legale rappresentante deve obbligatoriamente essere allegato alla procedura di registrazione.
- 3.7 Si ricorda che in caso di compilazione incompleta o non corretta, la richiesta di registrazione verrà rigettata d’ufficio per atti non conformi.
- 3.8 La registrazione con le relative autodichiarazioni ha valore formale di rispondenza ai requisiti richiesti per avviare la procedura che consente l’accesso all’Autostazione, ossia di essere operatori di linea di MLP e/o operatori di servizi TPL o vettori di servizi di noleggio (NOL).
- 3.9 Ogni abuso nell’utilizzo della procedura di registrazione comporterà l’inibizione dell’accesso nell’Autostazione senza possibilità di potervi accedere nuovamente, oltre alla richiesta di risarcimento per eventuali danni derivanti da tale comportamento.

4. CARICAMENTO ANAGRAFICA DEGLI AUTOBUS

- 4.1 **Il corretto espletamento della procedura di registrazione e l'ottenimento delle relative credenziali, è condizione strettamente necessaria e obbligatoria per i Vettori di MLP, di TPL e di NOL, per poter avviare il processo di caricamento nel portale dell'anagrafica degli autobus.**
- 4.2 Il portale mette a disposizione una specifica modalità per poter caricare tale anagrafica, indicando per ogni autobus la targa, la lunghezza della linea sulla quale è utilizzato (ai fini applicazioni della corretta tariffa di transito) nonché l'indicazione relativa al suo utilizzo per lo svolgimento di servizi effettuati per conto proprio o per conto di un altro operatore.
- 4.3 Gli autobus riportati in anagrafica, devono tassativamente coincidere con quelli le cui carte di circolazione sono state registrate in fase di registrazione del singolo vettore e devono includere gli automezzi che dovranno accedere (anche in via ipotetica) all'Autostazione. Nel caso in cui il vettore dovesse utilizzare autobus diversi da quelli indicati in fase di registrazione, deve caricare le targhe in anagrafica e inviare tempestivamente le carte di circolazione dei nuovi veicoli caricati.
- 4.4 La targa comunicata verrà verificata automaticamente durante l'accesso nell'Autostazione dalle telecamere a lettura di targa automatica poste sulla corsia di ingresso. In caso mancata corrispondenza tra la targa riscontrata dalla telecamera e la targa caricata nel portale (targa non registrata), rimane facoltà di ADM quella di respingere l'autobus la cui targa non risulta caricata.
- 4.5 Per servizi di MLP e di NOL sono autorizzati all'accesso automezzi di lunghezza massima pari a 15 metri. Non sono ammessi autobus con annesso carrello appendice.
5. **CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI) (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)**
- 5.1 Una volta registrato, il Vettore è tenuto al caricamento e all'aggiornamento, sempre nel portale, del programma di esercizio (di seguito "PDE"), con indicazione delle linee, delle corse e degli orari e delle loro variazioni (e.g. ritardi, cancellazioni, etc.). Copia del PDE stagionale dovrà essere inviata ad ADM anche al fine di consentire la redazione del tabellone statico delle linee programmate da ciascun Vettore.
- 5.2 Le informazioni caricate dal Vettore nel portale saranno trasmesse ai passeggeri in tempo reale mediante i *monitor* siti nell'Autostazione e tramite il sito *web* di ADM.
- 5.3 La validità temporale del PDE sarà definita direttamente dal Vettore in base al calendario utilizzabile nella procedura *on line*.
- 5.4 Al momento del caricamento del PDE nel portale, un campo specifico consente di indicare se la corsa è effettuata per conto proprio o per conto di un terzo operatore (allo scopo della corretta informazione all'utenza sul tabellone orari).

5.5 **La corretta e tempestiva informazione dell'utenza è garantita esclusivamente dalle comunicazioni fornite ad ADM dai Vettori; pertanto, i Vettori saranno esclusivamente responsabili di ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse derivare, ai passeggeri o a terzi, a causa di informazioni parziali, omesse o comunque inesatte, nulla potendosi imputare in tal senso ad ADM.**

5.6 Gli operatori di servizi di TPL non sono tenuti al caricamento del PDE.

6. MODALITÀ DI ARRIVO E INGRESSO DELL'AUTOBUS PRESSO L'AUTOSTAZIONE

6.1 L'accesso degli autobus e dei veicoli autorizzati al piazzale dell'Autostazione avviene tramite corsello classificato come "corsia riservata" monitorata da impianto di telecamere poste all'ingresso di Via Natta di proprietà del Comune di Milano e gestito dal medesimo. Tale impianto è in via di attivazione e al momento attuale il Comune non ha ancora rilasciato la modalità di comunicazione delle targhe ai fini autorizzativi. Eventuali accessi non autorizzati saranno sanzionati dalla Polizia Locale di Milano a norma del Codice della Strada.

6.2 All'interno dell'autostazione tutti i veicoli devono rispettare le norme (generali e particolari) di circolazione, ivi compresa la segnaletica (verticale, orizzontale ed eventualmente manuale). All'interno del piazzale dell'Autostazione la velocità dei veicoli deve essere particolarmente moderata, e comunque **non può essere superiore a 10 Km/ora**.

6.3 Al Vettore che debba accedere nell'Autostazione per un transito, dopo essersi registrato, sarà sufficiente posizionarsi con l'autobus alla barriera di ingresso che permetterà l'ingresso in modo automatico (essendo la barriera di ingresso monitorata con telecamera a lettura targa che riconosce l'autobus precedentemente inserito dal Vettore all'interno del portale di gestione).

6.4 Con preventiva comunicazione inviata a tutti i Vettori, è assegnata a ciascuno di essi una corsia del piazzale nel quale effettuare le fermate. La corsia è assegnata in relazione all'analisi del PDE al fine di evitare, in normali condizioni di traffico, la sovrapposizione di corse che potrebbero congestionare l'utilizzo della corsia stessa.

6.5 Per ulteriore chiarezza informativa e al fine di ribadire la corsia assegnata al conducente dell'autobus, lungo la corsia di accesso è presente una palina informativa dedicata alla visualizzazione della corsia assegnata al mezzo in ingresso presso cui l'autobus dovrà posizionarsi per effettuare la fermata.

6.6 La sosta inoperosa può essere effettuata soltanto dai vettori di servizi di MLP esclusivamente presso gli stalli indicati in loco.

6.7 La sosta inoperosa non è prenotabile. Pertanto, la presenza di stalli liberi sarà verificata dall'operatore di ADM al momento della chiamata citofonica del conducente dell'autobus. In caso di stalli liberi il

mezzo potrà entrare nel piazzale; in caso contrario, l'autobus dovrà abbandonare il piazzale secondo la viabilità interna.

- 6.8 Dall'entrata in vigore del presente PIA non hanno più validità eventuali accordi tra il precedente gestore e vettore tra cui, a titolo esemplificativo, l'utilizzo e fatturazione della sosta inoperosa, l'assegnazione dello stesso stallo di fermata, etc.
- 6.9 Essendo limitata la capacità dell'Autostazione in ragione del numero degli stalli, ADM non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui, per saturazione e/o ritardi di corse, tutti gli stalli di transito siano occupati al momento dell'arrivo dell'autobus presso l'Autostazione.
- 6.10 L'uscita dal piazzale si effettua seguendo obbligatoriamente la relativa segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale). Gli autobus del TPL dovranno uscire dal piazzale utilizzando la corsia E.
- 6.11 ADM si riserva di registrare, anche con modalità telematiche, gli ingressi e le uscite degli autobus.
- 6.12 In ogni caso, è vietato l'accesso nell'Autostazione:
- ai vettori non registrati che non abbiano rispettato l'iter previsto dagli artt. 1, 2 e 3;
 - ai vettori che non abbiano rispettato le prescrizioni contenute nei precedenti artt. 4 e 5, ossia che non abbiano comunicato, secondo le modalità ivi previste, le targhe dei autobus;
 - a veicoli di categorie particolari (es. venditori ambulanti, assistenza meccanica) non preventivamente autorizzati;
 - a cicli e motocicli e a qualsiasi altro veicolo diverso dalle categorie precedenti.
- 6.13 In via di eccezione sono autorizzati all'accesso nell'Autostazione, previo accreditamento diretto a mezzo impianto citofonico posto all'ingresso, i veicoli appartenenti a:
- autoambulanze e altri mezzi di soccorso;
 - Forze dell'Ordine o altre pubbliche autorità di controllo (Polizia Locale, Comune di Milano);
 - fornitori, manutentori o altri mezzi autorizzati da ADM.

7. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)

- 7.1 Le tariffe per transito e per la sosta inoperosa degli autobus sono definite con provvedimento periodico del Comune di Milano e sono consultabili sul sito internet di ADM. Gli importi previsti saranno annualmente aggiornati in relazione all'indice ISTAT-FOI.
- 7.2 Le suddette tariffe, consultabili *on-line*, sono da intendersi al netto dell'IVA applicabile per legge.
- 7.3 Nel caso in cui l'Autostazione fosse considerata dal Vettore come capolinea di arrivo e di partenza di due corse distinte, operate con il medesimo autobus, ADM addebiterà comunque due distinti transiti.

- 7.4 Per il pagamento delle tariffe, ciascun Vettore dovrà attenersi alle seguenti modalità, distinte a seconda che l'autobus sia munito, o meno, di Telepass.
- 7.5 Nel caso in cui **l'autobus sia dotato di Telepass**, il pagamento avviene, in modo predefinito e non escludibile, con tale modalità. Le tariffe sono applicate automaticamente in relazione alle informazioni indicate nell'anagrafica automezzi ai sensi degli articoli che precedono. La fatturazione degli accessi è effettuata direttamente al vettore tramite il servizio di Telepass.
- 7.6 Nel caso in cui **l'autobus non sia dotato di Telepass**, oppure nel caso di mancata rilevazione dello stesso, ai fini dell'accesso il conducente deve ritirare presso la colonnina di ingresso il relativo ticket cartaceo da conservare e utilizzare per il pagamento presso la cassa automatica posta all'interno dell'Autostazione (vedi allegato 1). Una volta effettuato il pagamento, è possibile uscire dall'autostazione senza sovrapprezzi **entro 10 minuti dall'emissione della ricevuta**. I pagamenti presso la cassa automatica possono essere effettuati in contanti, oppure tramite le principali carte di credito e debito. All'atto del pagamento verrà emessa ricevuta.
- 7.7 Gli operatori di servizi di TPL sono esclusi da qualsivoglia obbligo di pagamento dell'accesso.
- 8. TEMPI DI PERMANENZA E RELATIVE TOLLERANZE (NON SI APPLICA AGLI OPERATORI TPL)**
- 8.1 Poiché gli stalli dedicati al transito degli autobus sono disponibili in numero limitato, per evitare la congestione dell'autostazione il tempo previsto per le attività di carico e scarico è massimo di 40 minuti dal momento dell'accesso all'Autostazione.
- 8.2 In caso di partenze da Lampugnano, all'autobus sarà consentito l'accesso solo entro 40 minuti dalla partenza, fermo restando che il tempo massimo di permanenza nel piazzale è di 40 minuti.
- 8.3 **Oltre i 40 minuti di sosta in uno stallo dedicato al transito al Vettore verrà applicata, indipendentemente dal tempo trascorso oltre il 40° minuto, una penale di importo pari a quello previsto per la prima fascia di sosta inoperosa, oltre al pagamento del transito.**
- 8.4 Fermo restando i tempi massimi di occupazione dello stallo per carico e scarico:
- nel caso in cui l'autostazione sia stabilita dal Vettore come capolinea di arrivo e di partenza di due corse distinte, l'autobus, dopo aver effettuato lo scarico, dovrà uscire dal piazzale e rientrare per riaccreditarsi in relazione alla successiva partenza;
 - nel caso in cui dopo lo scarico dei passeggeri il Vettore intenda effettuare una sosta inoperosa, l'autobus dovrà uscire dal piazzale e rientrare per riaccreditarsi; al termine della sosta inoperosa, il pagamento della relativa tariffa avverrà tramite allineamento alla barriera di uscita (se il pagamento si effettua con *Telepass*) o attraverso la cassa automatica. Qualora al termine della sosta inoperosa fosse prevista una nuova corsa in partenza dall'autostazione, il veicolo dovrà,

dopo aver provveduto al pagamento, uscire dal piazzale per poi rientrarvi dalla corsia di ingresso, in modo da recepire lo stallo dedicato alle attività di carico della successiva corsa (tramite indicazione sulla palina informativa posta nella corsia di ingresso).

- 8.5 Gli operatori di servizi di TPL sono esclusi dagli obblighi suddetti, fermo restando il divieto di sosta inoperosa.

DOTAZIONI DELL'AUTOSTAZIONE DI LAMPUGNANO

9. SERVIZIO DI SVUOTAMENTO LIQUAMI DI TOILETTES A BORDO BUS

- 9.1 L'Autostazione è dotata di impianto (attualmente in attivazione) di svuotamento delle *toilettes* di bordo con presenza di relativa idropultrice.

10. SERVIZI ALL'UTENZA

- 10.1 L'Autostazione è dotata di sala di attesa, aperta al pubblico 7/7 giorni e H24 ed utilizzabile gratuitamente dai passeggeri. Dalle ore 21.00 alle ore 7.00 la sala d'attesa è sorvegliata da una guardia armata.
- 10.2 Nella sala d'attesa sono presenti un locale ristoro (bar tavola fredda). Inoltre, è disponibile una colonnina elettrica per la ricarica di telefoni cellulari/*smartphone*; il servizio è a pagamento e viene gestito da un soggetto terzo.
- 10.3 Contiguo alla sala d'attesa è disponibile gratuitamente un locale relax ad uso esclusivo del personale conducente dei Vettori di MLP, accessibile previa richiesta al personale dell'Autostazione.
- 10.4 Nell'Autostazione sono accessibili al pubblico 3 (tre) bagni autopulenti, di cui uno accessibile anche dai disabili, usufruibili a pagamento H24 e 7/7 giorni. Il corrispettivo per l'uso dei servizi igienici è di Euro 0,50. ADM si riserva la facoltà di modificare tale importo.

11. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

- 11.1 Al fine di informare l'utenza, nell'Autostazione sono collocati a cura di ADM:
- a) due *monitor* con indicazione per ciascuna corsa delle seguenti informazioni: orario, vettore, provenienza e/o destinazione, corsia di fermata, l'uno installato presso il piazzale e l'altro all'interno della sala d'attesa;
 - b) tabelloni cartacei indicanti le seguenti informazioni: orario, vettore, provenienza e/o destinazione, corsia di fermata;
 - c) 12 (dodici) paline elettroniche informative (*monitor* digitali), posizionate lungo le banchine (vedi planimetria), indicanti il vettore transitante sulla corsia e il sito *web* di ADM dove i passeggeri possono trovare le informazioni relative alla linea e alla corsa;
 - d) planimetria dell'Autostazione sita nella sala d'attesa;

- e) bacheche site nella sala d'attesa meglio descritte al successivo punto 11.5;
 - f) tabelle cartacee recanti la sintesi del Regolamento (UE) n. 181/2011, concernente i diritti dei passeggeri, site nella sala d'attesa e nel piazzale e altresì pubblicato sul sito *internet* www.autostazionidimilano.it.
- 11.2 ADM fornisce gratuitamente ai Vettori l'accesso diretto al portale *internet* dell'Autostazione, in cui ciascun Vettore inserisce e aggiorna le informazioni ai passeggeri relative alle corse (orario, vettore, provenienza e/o destinazione). Le informazioni inviate ad ADM dai Vettori tramite portale, ivi compresi gli aggiornamenti ricevuti (es. ritardi, cancellazioni), sono rese disponibili al pubblico in tempo reale attraverso i *monitor* siti nella sala d'attesa e nel piazzale dell'Autostazione, nonché tramite il sito *internet* www.autostazionidimilano.it, che dispone di una sezione dedicata.
- 11.3 I passeggeri sono invitati a rilevare eventuali variazioni delle corse attraverso i *monitor* e il sito *internet*.
- 11.4 **ADM declina ogni responsabilità in caso di informazioni parziali, omesse o comunque inesatte, in quanto derivanti esclusivamente dall'uso del portale da parte dei Vettori; pertanto, i Vettori saranno esclusivamente responsabili di eventuali danni che dovessero derivare, ai passeggeri o a terzi, a causa di informazioni parziali, omesse o comunque inesatte, nulla potendosi imputare in tal senso ad ADM.**
- 11.5 Nella sala d'attesa sono presenti due bacheche, dove per ciascun Vettore è disponibile gratuitamente uno spazio di dimensione pari ad un foglio nel formato A3 da utilizzare per affiggere avvisi informativi all'utenza. Gli spazi sono forniti in uguale misura ai Vettori; in ognuno di essi ciascun Vettore potrà pubblicizzare, compatibilmente con lo spazio disponibile, le proprie linee, i relativi orari, i prezzi praticati e le offerte. L'accesso a tale spazio avverrà previa richiesta ad ADM fino ad esaurimento degli spazi disponibili, secondo l'ordine di arrivo delle relative domande. Il tempo massimo di pubblicazione degli avvisi è annuale.
- 11.6 ADM consente gratuitamente ai Vettori, compatibilmente alle condizioni di regolare esercizio delle attività dell'Autostazione e alla continuità nella prestazione di tutti i servizi, di fornire direttamente informazioni al pubblico, in particolare a beneficio delle PMR e degli utenti dei servizi di MLP, attraverso proprio personale presente in Autostazione. Tale personale dovrà essere distinto palesemente dai conducenti dei veicoli mediante adeguati strumenti di riconoscibilità delle relative funzioni (pettorina ovvero specifica divisa aziendale) e dovrà essere preventivamente istruito su tutti i rischi presenti nell'Autostazione.
- 11.7 Per attivare tale servizio di assistenza, ciascun Vettore dovrà ottenere la preventiva autorizzazione di ADM. L'autorizzazione è rilasciata da ADM previa verifica delle condizioni di erogazione del servizio da

parte del Vettore richiedente. ADM potrà rifiutare o revocare l'autorizzazione in caso di pericolo per la sicurezza dell'Autostazione, ovvero di problematiche gestionali.

11.8 A tale personale è severamente vietata la vendita di biglietti, pena la revoca immediata dell'autorizzazione e l'applicazione della relativa penale.

12. VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO – BIGLIETTERIA UNIFICATA

12.1 All'interno dell'Autostazione è presente una biglietteria unificata, gestita direttamente da ADM, aperta al pubblico h24 e 7/7 giorni, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e del 1° gennaio) per la vendita di titoli di viaggio di Vettori che esercitano linee sia di Media e Lunga Percorrenza (MLP), che di Trasporto Pubblico Locale (TPL), che transitano presso l'Autostazione.

12.2 La biglietteria è presidiata con personale 7/7 giorni, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e del 1° gennaio), dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

12.3 Dalle ore 21.00 alle ore 7.00 è comunque possibile acquistare i titoli di viaggio dei Vettori aderenti, senza sovrapprezzo e/o commissioni, tramite apparecchiatura automatica (totem) installata nella sala d'attesa. E' posto a carico dei Vettori aderenti un contributo spese annuale.

12.4 La biglietteria si compone di 5 (cinque) sportelli, la cui operatività deriva dal periodo dell'anno e dal tasso di affluenza dei passeggeri.

12.5 A causa della limitata estensione degli spazi comuni, in tutta l'Autostazione non è possibile installare altre postazioni (fisse o mobili) dedicate alla vendita di biglietti o alle informazioni ai passeggeri.

12.6 I Vettori possono affidare ad ADM, in via non esclusiva, dietro corrispettivo, la vendita dei propri titoli di viaggio, relativi alle linee esercite, presso la biglietteria unificata durante le ore di presenza del personale.

12.7 Resta fermo il diritto di ciascun Vettore di vendere i propri titoli di viaggio a bordo dell'autobus o nelle immediate vicinanze (in prossimità delle porte di salita).

12.8 In tutto il piazzale dell'Autostazione e nelle relative pertinenze, è vietata ogni altra forma di vendita dei biglietti da parte dei Vettori, quali, ad esempio, l'impiego di personale di terra (*steward*), ovvero mediante *box* o di altre strutture fisse o mobili (es. carrettini).

12.9 A tutti i Vettori che gestiscono linee transitanti nell'Autostazione, ADM fornisce gratuitamente una sezione dedicata nel proprio sito *internet* www.autostazionidimilano.it dove è indicato il nome di ciascun Vettore con *link* al sito *web* dello stesso, mediante il quale gli utenti possono acquistare on line in autonomia il proprio biglietto.

12.10 Qualora interessato al servizio di vendita dei biglietti tramite biglietteria unica, ciascun Vettore dovrà sottoscrivere il "Contratto di servizi di vendita" (nello schema rispondente alle prescrizioni dell'Allegato

A della delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018), allegato al presente PIA, che definisce le reciproche obbligazioni di ADM e del vettore connesse al suddetto rapporto di vendita.

12.11 ADM è autorizzata alla vendita di biglietti esclusivamente dei Vettori che hanno sottoscritto il **“Contratto di servizi di vendita”** dove sono indicate tutte le condizioni, anche economiche, di erogazione del servizio.

12.12 In ogni caso, i biglietti di tutti i Vettori possono essere acquistati attraverso i normali canali di vendita, ossia:

- a bordo dell'autobus o nelle immediate vicinanze dello stesso;
- *on-line* mediante il sito *web* di ciascun Vettore;
- presso le agenzie di viaggi autorizzate dal Vettore.

13. PUBBLICITÀ

13.1 Nella Autostazione sono disponibili diversi spazi pubblicitari a pagamento (pannelli e bacheche di diverse dimensioni) che i Vettori e/o soggetti terzi, possono utilizzare a titolo oneroso.

13.2 I suddetti spazi pubblicitari non possono essere utilizzati in via esclusiva da un unico soggetto, dovendo essere assicurata la pluralità dei messaggi pubblicitari.

13.3 La gestione degli spazi pubblicitari è affidata a Publi Città S.p.A. di Nerviano (MI) - www.publi-citta.com, al quale gli interessati (Vettori o terzi) potranno rivolgersi direttamente per concordare l'uso degli spazi secondo modalità eque e non discriminatorie.

COMPORAMENTO ALL'INTERNO DELL'AUTOSTAZIONE

14. NORME DI COMPORAMENTO DEI VETTORI

14.1 I Vettori di servizi di MLP e di TPL, sono tenuti ad osservare le seguenti norme comportamentali:

- a) la fermata per il carico e lo scarico passeggeri è consentita solo nella corsia assegnata all'interno degli stalli; non è consentito effettuare carico e scarico passeggeri presso gli stalli di sosta inoperosa;
- b) è fatto divieto di esporre, fuori dagli spazi consentiti e salvo diverse disposizioni di ADM, gli orari delle autolinee o altre notizie pubblicitarie di qualunque natura;
- c) è vietata la pulizia (interna ed esterna) degli autobus negli stalli dedicati al transito; è consentita la pulizia soltanto dell'interno degli autobus nell'area dedicata agli stalli di sosta inoperosa; i rifiuti prodotti dovranno essere riposti in area dedicata; è vietato l'uso dei cestini di cui è dotata l'Autostazione, in quanto essi sono ad esclusivo uso di passeggeri e utenti per la raccolta di rifiuti di piccole dimensioni;

- d) ADM ha il diritto di rimuovere i veicoli che occupano senza autorizzazione stalli, parcheggi e/o spazi; il costo della rimozione sarà addebitato al Vettore inadempiente; resta comunque fermo il diritto al risarcimento dei danni subiti da ADM e a segnalare alle Forze dell'Ordine;
- e) gli autobus impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati, a cura e spese del Vettore, al di fuori del piazzale nel più breve tempo possibile; in mancanza, ADM si riserva la facoltà di provvedere allo sgombero con imputazione dei costi al Vettore inadempiente; nell'Autostazione sono ammesse soltanto le piccole riparazioni d'emergenza unicamente negli stalli destinati alla sosta inoperosa;
- f) i Vettori sono responsabili dei danni eventualmente arrecati dai propri autobus all'Autostazione e ai suoi impianti, nonché alle persone e/o cose presenti all'interno, fermo restando che ADM non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli in sosta od in transito nell'Autostazione;
- g) i Vettori sono tenuti a informare i propri passeggeri sull'obbligo di rivolgersi direttamente ai medesimi Vettori in caso di sinistro;
- h) durante l'attività di fermata per salita o discesa passeggeri e durante la sosta inoperosa il motore dei veicoli deve rimanere spento;
- i) ciascun Vettore è responsabile dell'assistenza ai propri passeggeri, in particolare alle PMR;
- j) non è consentito l'accesso nell'autostazione ad autobus che siano dotati di carrelli appendice e ad autobus di lunghezza superiore ai 15 metri;
- k) è vietato l'uso di avvisatori acustici se non in caso di emergenza.

15. DIVIETO DI ACCESSO VEICOLARE - DEROGHE

15.1 E' vietato l'accesso nel piazzale dell'Autostazione con veicoli privati in quanto non sono disponibili spazi per la relativa sosta e/o fermata.

15.2 L'accesso degli autobus e dei veicoli autorizzati al piazzale dell'Autostazione avviene tramite corsello classificato come "corsia riservata" monitorata da impianto di telecamere poste all'ingresso di Via Natta di proprietà del Comune di Milano e gestito dal medesimo. Tale impianto è in via di attivazione. Eventuali accessi non autorizzati saranno sanzionati dalla Polizia Locale di Milano a norma del Codice della Strada.

15.3 Tutti i veicoli privati, compresi quelli adibiti al trasporto di persone a mobilità ridotta (PMR), possono parcheggiare nell'adiacente parcheggio gestito da ATM, accessibile direttamente dall'Autostazione attraverso passaggio diretto (vedi planimetria). Nel piazzale dell'Autostazione sono comunque presenti due stalli riservati alla sosta disabili.

15.4 I veicoli autorizzati (es. forze dell'ordine, fornitori, manutentori, disabili in possesso di "pass", etc.) possono accedere gratuitamente identificandosi al citofono della corsia di ingresso dell'Autostazione.

15.5 E' consentito l'accesso a veicoli di soggetti autorizzati da ADM. Solo per questi veicoli, è necessaria il relativo riconoscimento alla barriera della corsia di ingresso utilizzando l'apparato citofonico.

15.6 E' consentito l'accesso all'Autostazione ai veicoli delle Forze dell'Ordine, autoambulanze e altri mezzi di soccorso con semplice accreditamento alla barriera di accesso.

16. ACCESSIBILITÀ DEI PASSEGGERI

16.1 L'accesso dell'utenza nell'Autostazione avviene di norma attraverso varchi e percorsi pedonali, dall'adiacente stazione della metropolitana M1 "Lampugnano" oppure dal confinante parcheggio delle autovetture.

16.2 All'interno del piazzale dell'Autostazione sono distinti, mediante apposita segnaletica (orizzontale e verticale), l'ambito destinato al TPL, rispetto a quello destinato ai Vettori di linee a MLP, come esplicitato nella planimetria allegata.

16.3 I passeggeri devono attraversare le corsie unicamente nelle zone contraddistinte da attraversamenti pedonali; pertanto, è tassativamente vietato attraversare in punti diversi da tali zone. A maggior tutela del passeggero sulla pavimentazione di ogni banchina è presente una linea gialla che costeggia il perimetro della banchina stessa che non deve essere oltrepassata se non per salire a bordo mezzo.

17. MOBILITÀ PEDONALE E ACCESSIBILITÀ DEI DISABILI E DELLE PMR

17.1 ADM garantisce la piena accessibilità all'Autostazione anche da parte delle persone con mobilità ridotta (PMR) e dei disabili, in quanto l'Autostazione (es. percorsi, accessi, banchine, marciapiedi etc.) è priva di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello azzerato da scivoli usufruibili da carrozzelle e passeggini.

17.2 I percorsi pedonali sono indicati nella planimetria dell'Autostazione.

17.3 All'interno dell'Autostazione sono presenti percorsi *loges* a servizio delle persone non vedenti, la cui mappa tattile è in fase di aggiornamento.

17.4 L'assistenza nel viaggio ai disabili e alle persone con mobilità ridotta (PMR) è garantita da ciascun Vettore, al quale il disabile o la PMR dovrà preventivamente rivolgersi per ottenere tale assistenza in partenza o in arrivo.

17.5 Nell'Autostazione è disponibile al pubblico un bagno autopulente accessibile da disabili H24 e 7/7 giorni. Il corrispettivo per l'uso è di Euro 0,50. ADM si riserva la facoltà di modificare tale importo.

17.6 Il personale di biglietteria è istruito sulle informazioni da fornire a richiesta delle PMR anche in ordine ai diritti previsti dal Regolamento UE 2011/181.

18. MONITORAGGIO PERIODICO

18.1 Al fine di monitorare le condizioni di accessibilità e di efficienza dell'Autostazione e, in generale, verificare lo stato delle infrastrutture e degli impianti, ADM ha elaborato un programma di monitoraggio periodico, valido per l'individuazione, la diagnosi e la pianificazione di eventuali interventi manutentivi.

19. NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

19.1 Gli utenti sono obbligati a mantenere nell'Autostazione un comportamento adeguato, nel rispetto delle comuni regole di decoro, civiltà e igiene. I marciapiedi dell'Autostazione sono riservati ai viaggiatori e agli eventuali accompagnatori. Gli utenti sono tenuti a circolare esclusivamente negli spazi loro dedicati, ad avvalersi degli appositi passaggi pedonali e a rispettare rigorosamente la segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale).

19.2 Nell'Autostazione è espressamente vietato:

- a) recare fastidio agli altri utenti;
- b) assumere comportamenti o abbigliamenti che minino il pubblico decoro;
- c) utilizzare spazi vietati al pubblico;
- d) attraversare le corsie di transito degli autobus al di fuori degli attraversamenti pedonali e comunque osservando la massima cautela;
- e) oltrepassare la linea gialla che costeggia il perimetro di ciascuna banchina, salvo che per salire a bordo degli autobus fermi presso lo stallo;
- f) lasciare incustoditi i propri bagagli, fermo restando che in nessun caso ADM potrà essere ritenuta responsabile di eventuali furti e danneggiamenti;
- g) svolgere riunioni e assemblee;
- h) svolgere attività religiose o ricreative, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM comunicata alle Forze dell'Ordine;
- i) svolgere attività commerciali e/o di vendita ambulante di qualunque genere, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di commercio;
- j) esporre, installare e/o distribuire avvisi, insegne, cartelloni di pubblicità, di propaganda e simili, di qualsiasi foggia e dimensione, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM che ha facoltà di disporre la rimozione dei mezzi pubblicitari abusivi a spese dei trasgressori.

VARIE

20. PRIVACY

20.1 Tutti i dati personali trattati da ADM nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 s.m.i.

20.2 Il Titolare del trattamento dati è Autostazioni di Milano S.r.l.

21. VIDEOSORVEGLIANZA

21.1 Poiché l'Autostazione è una infrastruttura pubblica finalizzata all'esercizio di servizi pubblici di trasporto, di proprietà del Comune di Milano e gestita da ADM, nell'Autostazione è installato per finalità di sicurezza un impianto di videosorveglianza continua a mezzo di telecamere collegate direttamente con l'istituto incaricato della vigilanza.

21.2 Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa in materia di *privacy* e delle disposizioni in materia di sicurezza (art. 6, commi 7 e 8, DL 11/2009 convertito in Legge 38/2009).

21.3 Le immagini sono conservate esclusivamente per finalità di sicurezza con accesso consentito solo alle Forze dell'Ordine.

21.4 L'accesso alle immagini è altresì consentito in *real time* per finalità di organizzazione del lavoro:

- alle persone incaricate da ADM;
- ai fornitori esterni nominati come responsabili esterni del trattamento dati.

21.5 L'impianto di videosorveglianza è mantenuto da società specializzata anch'essa appositamente nominata come responsabile esterno del trattamento dei dati.

21.6 ADM, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia, potrà utilizzare le immagini direttamente per verificare l'osservanza delle disposizioni del PIA e per contestare ai Vettori eventuali violazioni di propria competenza. In tutti gli altri casi, le immagini saranno rese disponibili alle Pubbliche Autorità competenti alla emissione di sanzioni.

22. RECLAMI DEI PASSEGGERI

22.1 I passeggeri possono inviare ad ADM reclami o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- a) attraverso e-mail all'indirizzo reclami@autostazionidimilano.it che garantisce il rilascio di apposita ricevuta;
- b) a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Via G. Natta 256 – 20151 Milano (MI) contenete l'indicazione di un indirizzo e-mail al quale recapitare la risposta;

Per la presentazione dei reclami è possibile anche utilizzare il "modulo reclami" disponibile sul sito di ADM alla sezione reclami e scaricabile dal link: https://www.autostazionidimilano.it/static/upload/mod/modulo-reclami-rev-31_12_2021.pdf. Tale modulo dovrà essere inviato esclusivamente almeno mediante una modalità tra quelle previste al punto 22.1.a) e al punto 22.1.b)

- 22.2 I reclami possono essere presentati sia in lingua italiana che in lingua inglese. In quest'ultimo caso, i passeggeri riceveranno risposta al reclamo nella medesima lingua di quella utilizzata per la presentazione.
- 22.3 ADM esaminerà i reclami che riportino almeno:
- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della stazione degli autobus nella quale l'evento si è verificato;
 - la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale.
- 22.4 Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo, ADM fornirà all'utente l'indicazione sull'accoglimento o meno dello stesso fornendo al contempo la relativa risposta definitiva.
- 22.5 In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui all'art. 22.4, il passeggero ha la possibilità:
- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
 - di presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti secondo le indicazioni fornite alla pagina web <http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>. Per maggiori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it
- 22.6 Per i reclami presentati al gestore dell'autostazione, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 5% (cinque) del prezzo del titolo di viaggio nel caso di risposta fornita oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Tale indennizzo non potrà in nessun caso superare l'importo massimo di €10 (dieci/00 euro).
- 22.7 L'indennizzo di cui al punto 22.6 non è dovuto nei casi in cui:
- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
 - il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi previsti dal punto 22.3;
 - all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi del punto 22.6 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.
- 22.8 Per maggiori dettagli sui diritti che gli utenti dei servizi di trasporto dei servizi di trasporto ferroviario con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami si rimanda alla delibera n.28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.
- 22.9 Sono competenti a controllare la gestione dell'Autostazione:
- il Comune di Milano – Settore Trasporti, indirizzo PEC: settoretpl@postacert.comune.milano.it ;

- b) l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di Torino, indirizzo PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure indirizzo e-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it o ancora utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito *web* www.autorita-trasporti.it.

23. PENALI

23.1 In caso di comportamenti difformi dalle prescrizioni del presente PIA, come previsto nello "schema di contratto di accesso", ADM si riserva di applicare ai Vettori le seguenti penali (non soggette a IVA):

- a) incongruenze o anomalie sull'indicazione del chilometraggio (e di conseguenza di indicazione della tariffa da applicare): penale di Euro 30,00 per ogni singola violazione;
- b) mancato caricamento nel portale della singola corsa o della sua cancellazione: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- c) mancato caricamento nel portale del ritardo di una corsa: penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;
- d) mancato rispetto della corsia assegnata da parte del vettore: penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;
- e) uscita dell'autobus dal piazzale oltre i 10 minuti dal pagamento del ticket cartaceo di accesso: penale di Euro 200,00 (duecento/00) per ogni singola violazione;
- f) smarrimento del *ticket* cartaceo di accesso: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione, oltre al pagamento della tariffa di ingresso;
- g) svolgimento di servizi di assistenza ai passeggeri in assenza di autorizzazione di ADM: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di violazione;
- h) vendita autonoma di biglietti con qualsiasi mezzo: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di violazione;
- i) uscita dell'autobus dal piazzale da una qualsiasi corsia diversa da quella assegnata o diversa dalla corsia E per i vettori TPL: penale di Euro 30 (trenta/00) per ogni singola violazione;
- j) percorrenza in retromarcia di tutta o parte della corsia: penale di Euro 100 (cento/00) per ogni singola violazione;
- k) accesso con bus con carrello appendice: penale di Euro 1000 (mille/00) per ogni singola violazione;
- l) utilizzo degli stalli di sosta inoperosa da parte dei vettori TPL: penale di Euro 100 (cento/00) per ogni singola violazione;
- m) accesso di mezzi con targhe non preventivamente comunicate/ inserite nell'elenco mezzi del portale dell'autostazione: penale di Euro 100 (cento/00) per ogni singola violazione

- n) Utilizzo di avvisatori acustici nel piazzale dell'autostazione: penale di Euro 50 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;
- o) Fermata in piazzale con motore acceso: penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;
- p) Apertura manuale delle sbarre di ingresso e/o di uscita da parte dell'autista o del personale del vettore: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni singola violazione, oltre al risarcimento per eventuali danni

24. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

24.1 Anche se avvenuti nell'Autostazione, ADM non risponde dei danni subiti dagli utenti nei casi di:

- a) sinistri occorsi tra o con i Vettori;
- b) danneggiamenti e/o furti a persone, animali, cose, beni mobili e immobili, impianti e/o veicoli;
- c) smarrimenti e/o furti di bagagli e/o di effetti personali.

25. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

25.1 Il PIA è pubblicato e aggiornato periodicamente da ADM nel proprio sito *internet* www.autostazionidimilano.it. Un estratto del PIA è pubblicato nella bacheca dell'Autostazione.

25.2 ADM garantisce la verifica periodica del PIA, in particolare dei seguenti profili:

- a) permanenza delle condizioni organizzative, tecniche ed economiche di utilizzo e di funzionamento dell'Autostazione;
- b) permanenza di condizioni eque e non discriminatorie nell'accesso dei Vettori all'Autostazione e ai servizi erogati;
- c) rispetto dei diritti degli utenti;
- d) individuazione delle eventuali modifiche necessarie al perseguimento degli obiettivi.

ALLEGATI:

- I. *Planimetria Autostazione*
- II. *Schema di contratto di accesso*
- III. *Schema di contratto servizi di vendita*
- IV. *Schema di contratto biglietteria elettronica (totem)*
- V. *Sintesi del Regolamento dei diritti dei passeggeri*

La revisione del presente PIA è stata pubblicata sul sito *internet* in data ADM 31/12/2021 ed è in vigore dal 01/01/2022.