

PROSPETTO INFORMATIVO DELL'AUTOSTAZIONE DI MILANO SAN DONATO (PIA)

SOMMARIO

PREMESSA

DEFINIZIONI

A. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI MLP

1. ACCESSO DI VETTORI DI SERVIZI MLP
2. REGISTRAZIONE DEI VETTORI DI SERVIZI MLP
3. RIGETTO DELLA DOMANDA DI REGISTRAZIONE
4. CARICAMENTO ANAGRAFICA DEGLI AUTOBUS
5. CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI)
6. CORRISPETTIVO - MODALITÀ DI PAGAMENTO
7. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI MLP
8. BIGLIETTERIA DI SERVIZI MLP
9. VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO DI SERVIZI MLP

B. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI FIN - NOL

10. ACCESSO DEI VETTORI DI SERVIZI FIN E NOL
11. REGISTRAZIONE DEI VETTORI DI SERVIZI FIN E NOL
12. RIGETTO DELLA DOMANDA DI REGISTRAZIONE
13. CARICAMENTO ANAGRAFICA DEGLI AUTOBUS
14. CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI)
15. CORRISPETTIVO - MODALITÀ DI PAGAMENTO
16. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI FIN E NOL

C. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI TPL

17. ACCESSO DEI VETTORI DI SERVIZI TPL
18. REGISTRAZIONE DEI VETTORI
19. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI TPL
20. VENDITA DI TITOLI DI VIAGGIO DI SERVIZI TPL

D. DISPOSIZIONI COMUNI PER I VETTORI

21. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEI VETTORI
22. ACCESSO NELL'AUTOSTAZIONE
23. SOSTA INOPEROSA DEGLI AUTOBUS

E. DOTAZIONI E SERVIZI DELL'AUTOSTAZIONE

- 24. SERVIZI ALL'UTENZA
- 25. INFORMAZIONI AL PUBBLICO
- 26. ASSISTENZA AI PASSEGGERI DA PARTE DEI VETTORI
- 27. PUBBLICITÀ

F. COMPORTAMENTO DI UTENTI E SOGGETTI TERZI

- 28. DIVIETO DI ACCESSO VEICOLARE - DEROGHE
- 29. MOBILITÀ PEDONALE - ACCESSIBILITÀ DEI DISABILI E DELLE PMR
- 30. MONITORAGGIO PERIODICO
- 31. COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

G. VARIE

- 32. PRIVACY
- 33. VIDEOSORVEGLIANZA
- 34. RECLAMI E SUGGERIMENTI DEI PASSEGGERI
- 35. CONTROLLI - PENALI
- 36. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ
- 37. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

ALLEGATI:

I seguenti Allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente PIA, anche ai fini della interpretazione ed integrazione delle sue previsioni:

- I. *Planimetria dell'Autostazione*
- II. *Schema di contratto di accesso (tutti)*
- III. *Schema di addendum al contratto di accesso (solo FIN - NOL)*
- IV. *Schema di contratto servizi di vendita biglietti*
- V. *Schema di contratto servizi di vendita biglietti tramite sistema automatizzato (totem)*
- VI. *Sintesi del Regolamento dei diritti dei passeggeri*

PREMESSA

Il presente Prospetto informativo dell'Autostazione di Milano San Donato (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 di Milano San Donato (di seguito l'"**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 Giuseppe Impastato, ed è gestita operativamente da Autostazioni di Milano S.r.l. (di seguito "**ADM**") società di scopo costituita dai soci della omonima ATI concessionaria del Comune di Milano, in forza di Contratto di Concessione del 15/12/2016.

Nell'Autostazione si distinguono:

- (i) la **Zona 1**, destinata esclusivamente agli autobus dei servizi di media-lunga percorrenza (MLP), comprensiva del relativo *terminal* dove sono disponibili n. 18 stalli per l'attività di fermata con carico e/o scarico passeggeri disposti a "spina di pesce" e 5 stalli dedicati alla sosta inoperosa; adiacente al *terminal bus* di MLP sussiste un parcheggio a raso per vetture (n. 63 stalli compresi quelli per disabili), gestito da ADM;
- (ii) la **Zona 2**, destinata agli autobus destinati rispettivamente (i) ai servizi di TPL, in area contigua alla stazione metropolitana di "San Donato" della linea M3 (gialla), e (ii) ai servizi finalizzati (FIN) e di noleggio (NOL), in apposita corsia contigua a via G. Impastato.

In prossimità della Autostazione, ma all'esterno dell'area oggetto di concessione ad ADM, sono presenti anche due parcheggi multipiano gestiti da ATM - Azienda Trasporti Milanese S.p.A., nonché, lungo la Via G. Impastato, un parcheggio destinato alla sosta tecnica degli autobus impiegati nei servizi TPL.

Come risulta nella planimetria dell'Autostazione descrittiva dei luoghi qui allegata (la "**Planimetria**"), l'accesso all'Autostazione è consentito da Via Giuseppe Impastato, attraverso apposite corsie, l'una proveniente dalla SS 9 "Via Emilia" (connessa alla Autostrada A1) e l'altra proveniente dalla SP 415 "Paullese".

Pertanto, gli autobus ammessi all'utilizzo dell'Autostazione sono quelli dei vettori di:

- a) linee di media-lunga percorrenza (MLP);
- b) linee di trasporto pubblico locale (TPL);
- c) servizi di trasporto finalizzati (FIN);
- d) servizi di noleggio bus (NOL).

La disciplina degli accessi, della viabilità, della sosta e della fermata nell'intero ambito dell'Autostazione è effettuata dal Comune di Milano, mediante apposite ordinanze a cui si conformano e che integrano le previsioni del presente PIA.

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 Milano San Donato - Via G. Impastato snc, affidata in concessione alla ATI costituita tra STAV S.p.A. (mandataria) - AIR PULLMAN S.p.A. e LINE S.p.A., ora Starmobility S.p.A. (mandanti) e data in gestione ad ADM; l'Autostazione è distinta in "**Zona 1**", debitamente presidiata e organizzata per l'imbarco e/o lo sbarco dei passeggeri dei servizi di media-lunga percorrenza (MLP) mediante apposito *terminal bus*, gestito da ADM, dotato di strutture per gli utenti, quali bar ristoro, sala d'attesa e biglietteria (cfr. Regolamento (UE) 181/2011, art. 3/m), e "**Zona 2**" destinata al transito o capolinea di servizi finalizzati (FIN), servizi di noleggio (NOL) e servizi di TPL, anch'essa munita di infrastruttura ospitante servizi all'utenza gestiti da terzi (bar ristoro, biglietteria etc.);
- **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 al 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, gestito a cura e spese di ADM, accessibile tramite il sito *web* www.autostazionidimilano.it, ove (i) tutti i Vettori provvedono alla loro registrazione e (ii) i Vettori di servizi MLP inseriscono il proprio programma di esercizio (PDE), nonché in tempo reale le variazioni e/o cancellazioni di corse e/o orari, per la successiva diffusione delle informazioni al pubblico mediante sito *web* e monitor.
- **Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA):** documento di riferimento essenziale per la regolazione delle modalità di 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, 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". Sono compresi nei servizi di MLP i **servizi granturismo (GT)** intesi quali servizi ad offerta indifferenziata al pubblico, caratterizzati dallo scopo di servire località con particolari caratteristiche artistiche, culturali, turistiche, storico-ambientali e paesaggistiche.
- **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).
- **Servizi automobilistici finalizzati (FIN):** servizi caratterizzati da un trasporto finalizzato al raggiungimento di una destinazione con specifica funzione (es. scuola, luogo di lavoro, di cura, di svago, di aggregazione sociale, centri commerciali etc.) offerti in maniera indifferenziata, anche se limitatamente ad una particolare categoria di persone (studenti, lavoratori, anziani ecc.), disciplinati dalla LR 6/2012 s.m.i. e dalla D.G.R. n. XI/1024 del 17 dicembre 2018. Si tratta essenzialmente di linee di trasporto private offerte al pubblico preventivamente individuato.
- **Servizi automobilistici di noleggio (NOL):** servizi di trasporto di viaggiatori effettuati con autobus da una impresa professionale per uno o più viaggi richiesti da terzi committenti o offerti direttamente a gruppi precostituiti, con preventiva definizione del periodo di effettuazione, della sua durata e dell'importo complessivo dovuto per l'impiego e l'impegno dell'autobus adibito al servizio, da corrispondere unitariamente o da frazionare tra i singoli componenti del gruppo, disciplinati dalla LR 6/2012 s.m.i. e dal R.R. 6/2014 s.m.i.



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

- **Sosta inoperosa:** permanenza dell'autobus all'interno dell'Autostazione, con relativa occupazione degli spazi a ciò dedicati in via esclusiva, 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) di MLP, FIN, di NOL e di TPL

A. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI MLP

1. ACCESSO DEI VETTORI DI SERVIZI MLP

- 1.1. L'accesso nell'Autostazione dei Vettori di servizi di MLP è **subordinato** alla preventiva autorizzazione di ADM, ottenibile a seguito di registrazione nell'apposito Portale disponibile sul sito www.autostazionidimilano.it, devono presentare la propria richiesta di registrazione, accedendo al Portale tramite *link* disponibile sul sito www.autostazionidimilano.it - sezione "*Registrarsi come operatore*", secondo le modalità che seguono. Nella stessa pagina del sito *internet* sono indicate le tariffe vigenti per l'accesso nella Autostazione di bus dedicati a servizi di MLP.
- 1.2. I Vettori di servizi di MLP, 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 dei Vettori di servizi di MLP 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, anche in relazione a quanto previsto nei successivi articoli 2 e 3, 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 di servizi di MLP che non abbiano provveduto a richiedere preventivamente ad ADM la registrazione tramite il Portale, nel rispetto delle disposizioni del presente PIA.

2. REGISTRAZIONE DEI VETTORI DI SERVIZI MLP

- 2.1 Per effettuare la richiesta di registrazione tramite il Portale dedicato, nel *form* di compilazione ciascun Vettore di servizi di MLP deve indicare:
 1. ragione sociale e relativi dati identificativi;
 2. sito *internet*;
 3. indirizzo di pec - posta elettronica certificata (solo per aziende con sede legale Italia);
 4. indirizzo di peo - posta elettronica ordinaria per comunicazioni;
 5. dati del legale rappresentante e del referente per eventuali comunicazioni.
- 2.2 Una volta completata la procedura di richiesta della registrazione, il Vettore dovrà obbligatoriamente allegare nella *email* di richiesta **copia in formato pdf** dei seguenti documenti:
 1. documento identità del legale rappresentante in corso di validità;
 2. visura camerale in corso di validità;

3. licenze di esercizio delle tratte di MLP;
4. carte di circolazione degli autobus che potranno accedere (anche in via potenziale) all'Autostazione;
5. PIA firmato in ogni pagina dal legale rappresentante;
6. logo aziendale (in formato *Jpeg*).

2.3 Ciascun Vettore deve altresì produrre:

1. contratto compilato in conformità allo "*schema di contratto di accesso*" allegato al presente PIA e scaricabile dal sito *web* di ADM;
2. autocertificazione di regolare esercizio, ai sensi della normativa vigente, di linee MLP;
3. 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 subaffidato a vettore terzo) all'interno dell'Autostazione;
4. accettazione del PIA nella versione in vigore al momento della registrazione e delle sue successive modifiche unilateralmente apportate da ADM (che verranno pubblicate sul sito *web* www.autostazionidimilano.it), salvo facoltà di recesso da parte del Vettore con conseguente impossibilità di accedere all'Autostazione;
5. autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla *privacy* al trattamento di dati connessi a rapporti contrattuali.

2.4 È responsabilità del Vettore di servizi di MLP 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.

2.5 Il contratto di accesso, debitamente compilato secondo lo "*schema di contratto di accesso*" e firmato dal legale rappresentante, deve obbligatoriamente essere allegato alla procedura di registrazione.

2.6 In caso di compilazione incompleta o non corretta, la richiesta di registrazione verrà rigettata d'ufficio per atti non conformi.

2.7 La registrazione con le relative autodichiarazioni ha valore formale di rispondenza del Vettore ai requisiti richiesti per attivare la procedura che consente l'accesso all'Autostazione.

2.8 Ogni abuso e/o falsa dichiarazione nell'ambito 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.

2.9 Senza l'invio della documentazione di cui ai punti 2.2 e 2.3, il Vettore non è autorizzato all'accesso nell'Autostazione, esclusa qualsiasi responsabilità da parte di ADM.

3. RIGETTO DELLA DOMANDA DI REGISTRAZIONE

- 3.1 La richiesta di registrazione dei Vettori di servizi MLP è **rigettata** in caso di esistenza di situazioni debitorie pendenti nei confronti di ADM per pagamenti scaduti da oltre 30 giorni.
- 3.2 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.
- 3.3 Ai fini del rigetto dell'istanza e della revoca dell'autorizzazione rilevano anche i mancati pagamenti dovuti dai Vettori per l'accesso nell'Autostazione di Milano Lampugnano.

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 servizi di MLP per poter avviare il processo di caricamento nel Portale della 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 Vettore.
- 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 dai Vettori di servizi di MLP verrà verificata automaticamente durante l'accesso nell'Autostazione dalle telecamere a lettura di targa automatica poste sulla corsia di ingresso della **Zona 1**. In caso di 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.

5. CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI)

- 5.1 Una volta registrato, il Vettore è tenuto al caricamento nel Portale e all'aggiornamento periodico, sempre nel Portale, del programma di esercizio (di seguito "**PDE**"), con indicazione delle linee, delle corse e degli orari e delle loro eventuali variazioni (es. ritardi, cancellazioni, etc.).
- 5.2 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 vettore (allo scopo della corretta informazione all'utenza sul tabellone orari).

- 5.3 Tramite il Portale i Vettori devono comunicare tempestivamente ritardi e cancellazioni delle corse affinché ADM possa dare immediatamente una corretta informazione all'utenza in tempo reale mediante i *monitor* installati nella Zona 1 dell'Autostazione e tramite il sito *web* www.autostazionidimilano.it.
- 5.4 La validità temporale del PDE sarà definita direttamente dal Vettore in base al calendario utilizzabile nella procedura *on line*.
- 5.5 **La corretta e tempestiva informazione dell'utenza è garantita esclusivamente dalle comunicazioni fornite dai Vettori ad ADM tramite il Portale; pertanto, i Vettori saranno esclusivamente responsabili di ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse derivare, ai passeggeri e/o a terzi, a causa di informazioni parziali, errate, omesse o comunque inesatte, nulla potendosi imputare in tal senso ad ADM.**

6. CORRISPETTIVI - MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 6.1 L'accesso nell'Autostazione e l'utilizzo dei servizi da parte dei Vettori di servizi di MLP sono assoggettati al pagamento di un corrispettivo in favore di ADM, stabilito sulla base delle tariffe per il transito e la sosta inoperosa degli autobus nell'Autostazione approvate con provvedimento emesso periodicamente dal Comune di Milano; le tariffe sono consultabili sul sito *web* di ADM; gli importi previsti sono aggiornati annualmente in relazione all'indice ISTAT-FOI.
- 6.2 Le suddette tariffe, consultabili *on-line*, sono da intendersi al netto dell'IVA applicabile per legge e ricomprendono altresì i costi di accesso, gestione e manutenzione del Portale.
- 6.3 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.
- 6.4 Il pagamento del corrispettivo dovuto dai Vettori di servizi di MLP per l'accesso e la fermata nella **Zona 1** può avvenire nei modi seguenti:
- nel caso in cui **l'autobus sia dotato di Telepass**, il pagamento avviene, in modo predefinito e non escludibile, mediante lettura elettronica della targa del veicolo e addebito diretto su conto Telepass; le tariffe sono applicate automaticamente in relazione alle informazioni indicate nell'anagrafica dei veicoli ai sensi degli articoli che precedono; la fatturazione degli accessi è effettuata direttamente al Vettore tramite il servizio *Telepass*.
 - 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 relativo pagamento presso la cassa automatica sita all'interno del *terminal bus* di linee MLP (vedi Planimetria allegata); una volta effettuato il

pagamento, è possibile uscire dall'autostazione senza sovrapprezzi **entro 10 minuti dall'emissione della ricevuta**; i pagamenti possono essere effettuati in contanti, oppure tramite le principali carte di credito e debito; all'atto del pagamento verrà emessa ricevuta.

- 6.5 I Vettori di servizi MLP sono altresì tenuti ad inviare ad ADM dichiarazione mensile dei transiti effettuati attraverso la compilazione del tracciato *record* con indicazione delle singole linee, corse, giorni e orari di effettuazione del servizio; previa espressa richiesta, ADM rende disponibile a tutti i Vettori il *facsimile* del tracciato *record*; la dichiarazione mensile dovrà essere trasmessa ad ADM dai Vettori entro e non oltre il giorno 3 del mese successivo a quello oggetto di consuntivo; ADM si riserva di svolgere opportuni controlli incrociati sui transiti effettuati dai Vettori.
- 6.6 ADM effettua regolarmente controlli sulla regolarità della consuntivazione dei transiti effettuati da Vettori, riservandosi di applicare le penali previste di seguito in caso di violazione delle prescrizioni del presente articolo.

7. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI MLP

- 7.1 I Vettori dei servizi di MLP effettuano le fermate nell'Autostazione **esclusivamente nella Zona 1** nelle aree dedicate agli stessi (v. Planimetria allegata), secondo le modalità indicate nel presente articolo.
- 7.2 Con preventiva comunicazione, ADM provvede ad assegnare, a ciascuno dei Vettori di servizi di MLP, un settore (A, B oppure C) del piazzale della **Zona 1** nel quale effettuare le fermate. Il settore è assegnato in relazione all'analisi del PDE (corse, orari) al fine di evitare, in normali condizioni di traffico, la sovrapposizione di corse che potrebbero congestionare l'utilizzo dei settori stessi. Nei periodi di alta affluenza, in casi eccezionali o di forza maggiore, ADM si riserva di modificare il settore assegnato.
- 7.3 Per costante chiarezza informativa e al fine di ribadire il settore assegnato all'autobus di MLP, nella **Zona 1**, lungo la corsia di accesso, è presente una palina informativa elettronica dedicata alla visualizzazione del settore assegnato al momento dell'ingresso dell'autobus, presso cui lo stesso autobus dovrà collocarsi per effettuare la fermata.
- 7.4 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.
- 7.5 L'uscita dal piazzale si effettua seguendo obbligatoriamente la relativa segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale) anche semaforica.
- 7.6 Per evitare la congestione della **Zona 1** dell'Autostazione, poiché gli stalli dedicati al transito degli autobus sono disponibili in numero limitato, il **tempo massimo** previsto per le attività di carico e scarico è di **40 minuti** dal momento dell'accesso all'Autostazione.

- 7.7 In caso di partenze, a ciascun 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.
- 7.8 **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 somma aggiuntiva di importo pari a quello previsto per la prima fascia di sosta inoperosa, oltre al pagamento del transito.**
- 7.9 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 riaccreditarci 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 riaccreditarci; 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 elettronica posta nella corsia di ingresso).
- 7.10 In caso di sopravvenuta o prevedibile situazione di congestione dell'Autostazione, ADM provvede al coordinamento ottimale delle richieste di accesso, entro un congruo termine, comunicando ai Vettori interessati il tempo massimo di riscontro alla richiesta pervenuta, e avvia, dandone tempestiva informazione all'Autorità, un'apposita consultazione dei Vettori, dei viaggiatori e/o le loro associazioni, anche in rappresentanza delle PMR. Eventuali modifiche alle condizioni di accesso dell'autostazione sono comunicate, anche tramite sito *web*, ai Vettori e agli utenti, nonché via pec all'Autorità. Se malgrado il coordinamento delle richieste di accesso e la consultazione dei soggetti interessati non è comunque possibile soddisfare tutte le richieste pervenute, ADM dichiara lo stato di saturazione comunicando il rifiuto delle richieste in eccesso.
- 7.11 Nella Zona 1 **è vietato** l'accesso:
- ai Vettori di servizi FIN, di NOL e di TPL;
 - ai Vettori che non abbiano comunicato le targhe degli autobus secondo le modalità ivi previste ai sensi dei precedenti artt. 4 e 5;
 - agli autobus di lunghezza superiore a 15 metri;
 - agli autobus muniti di carrello appendice;

e) ai veicoli non autorizzati (vedi artt. 22.5 e 22.6).

7.12 ADM si riserva l'applicazione delle penali previste nel PIA in caso di violazione delle disposizioni indicate nel presente articolo.

8. BIGLIETTERIA DI SERVIZI MLP

8.1 All'interno del *terminal bus* sito in **Zona 1** è presente la biglietteria dell'Autostazione.

8.2 La biglietteria è munita di n. 4 (quattro) postazioni per la vendita di titoli di viaggio (i) di tutti i Vettori che esercitano linee di MLP, nonché (ii) dei Vettori di servizi di TPL che abbiano scelto di aderire al servizio biglietteria, che transitano presso l'Autostazione.

8.3 La gestione della biglietteria è affidata principalmente ad ADM, che potrà facoltativamente destinare fino a n. 3 (tre) postazioni della biglietteria alla gestione da parte di singoli Vettori di servizi di MLP selezionati mediante apposita procedura ad evidenza pubblica. In caso di assegnazione di una o più postazioni a singoli Vettori, essi potranno provvedere alla vendita diretta di biglietti relativa alle linee di MLP esercitate dagli stessi, mentre è espressamente vietata la vendita di biglietti per conto di altri Vettori. La vendita dei biglietti da parte dei Vettori assegnatari di postazioni non è in esclusiva, in quanto ADM resta comunque titolare del diritto di vendita di biglietti anche dei Vettori assegnatari di postazioni di biglietteria.

8.4 La biglietteria gestita da ADM è aperta al pubblico h24 e 7/7 giorni, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e del 1° gennaio).

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

8.6 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*) in via di installazione; per tale servizio è posto a carico dei Vettori aderenti un contributo spese annuale; le condizioni di funzionamento e l'entità del contributo spese sono specificati nell'allegato *Modulo di adesione al servizio di vendita tramite sistema automatizzato (totem)*.

8.7 I Vettori affidano ad ADM, in via non esclusiva, dietro corrispettivo, la vendita dei propri titoli di viaggio, relativi alle linee esercitate, presso la biglietteria gestita da ADM durante le ore di presenza del personale, alle condizioni specificate nel successivo articolo 9.

8.8 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).

8.9 In tutta l'Autostazione e nelle relative pertinenze, non è possibile installare altre postazioni (fisse o mobili) dedicate alla vendita di biglietti e/o alle informazioni ai passeggeri; pertanto, è vietata ogni

altra forma di vendita dei biglietti da parte dei Vettori, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'impiego di personale di terra (*steward*), ovvero mediante *box* o di altre strutture fisse o mobili (es. carrettini).

8.10 A tutti i Vettori di servizi MLP 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.

9. VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO DI SERVIZI MLP

9.1 I titoli di viaggio di servizi MLP possono essere acquistati presso:

- biglietteria dell'Autostazione gestita da ADM sita presso il *terminal bus* della Zona 1 (solo per vettori aderenti), come previsto all'articolo 8.7;
- rivendita presso la biglietteria dell'Autostazione gestita direttamente dal singolo Vettore, qualora il singolo vettore abbia scelto di attivare il relativo servizio, come previsto agli articoli 8.2 e 8.3;
- a bordo dell'autobus o nelle immediate vicinanze dello stesso.

9.2 I Vettori di servizi MLP interessati al servizio di vendita dei biglietti tramite biglietteria di ADM, dovranno sottoscrivere il "*Contratto di servizi di vendita*", allegato al presente PIA, che definisce le reciproche obbligazioni di ADM e del Vettore connesse al suddetto rapporto di vendita.

9.3 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.

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

- *on-line* mediante il sito *web* di ciascun Vettore;
- agenzie di viaggi autorizzate dal Vettore.

B. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI FIN - NOL

10. ACCESSO DEI VETTORI DI SERVIZI FIN E NOL

6.1. Si applicano le previsioni dell'articolo 1.

11. REGISTRAZIONE DEI VETTORI DI SERVIZI FIN E NOL

11.1 Si applicano le previsioni dell'articolo 2, fatti salvi gli opportuni adattamenti relativi alla documentazione da produrre.

12. RIGETTO DELLA DOMANDA DI REGISTRAZIONE

12.1 Si applicano le previsioni dell'articolo 3, fatti salvi gli opportuni adattamenti relativi alla verifica della documentazione prodotta.

13. CARICAMENTO ANAGRAFICA DEGLI AUTOBUS

13.1 Si applicano le previsioni dell'articolo 4.

14. CARICAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO (CORSE E ORARI)

14.1 Si applicano le previsioni dell'articolo 5, fermo restando che le informazioni contenute nel PDE saranno visualizzate esclusivamente sul sito *web* di ADM.

14.2 **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 e/o a terzi, a causa di informazioni parziali, errate, omesse o comunque inesatte, nulla potendosi imputare in tal senso ad ADM.**

15. CORRISPETTIVO - MODALITÀ DI PAGAMENTO

15.1 L'accesso nell'Autostazione da parte dei Vettori di **servizi FIN e di NOL** è assoggettato al pagamento di un corrispettivo in favore di ADM.

15.2 Il corrispettivo, stabilito liberamente da ADM mediante **accordi contrattuali commerciali** stipulati direttamente con i Vettori, sulla base di **tariffe** non superiori a quelle approvate periodicamente dal Comune di Milano per il transito e la sosta inoperosa degli autobus per i servizi MLP; eventuali variazioni rispetto alle tariffe sono correlate a **criteri di modulazione oggettivi** (es. numero di stalli utilizzati dal vettore, orari di arrivo/partenza, frequenza delle corse, etc.); gli importi previsti sono aggiornati annualmente in relazione all'indice ISTAT-FOI.

15.3 Le suddette tariffe, consultabili *on-line* sul sito *web* di ADM ed indicate nello *Schema di addendum al contratto per vettori di servizi finalizzati o di noleggio presso l'Autostazione di Milano San Donato*, sono da intendersi al netto dell'IVA applicabile per legge.

15.4 Il pagamento del corrispettivo dovuto dai Vettori di **servizi FIN e di NOL** per l'accesso e la fermata nella Zona 2, è effettuato a consuntivo dai Vettori autorizzati preventivamente da ADM, mediante

dichiarazione **mensile** dei transiti effettuati anche attraverso la compilazione del tracciato *record* con indicazione dei singoli transiti, giorni e orari di effettuazione del servizio; previa espressa richiesta, ADM rende disponibile a tutti i Vettori il *facsimile* del tracciato *record*; la dichiarazione mensile dovrà essere trasmessa ad ADM dai Vettori interessati entro e non oltre il giorno 3 del mese successivo a quello oggetto di consuntivo; ADM invierà ai Vettori le fatture dei transiti calcolati sulla base dei consuntivi ricevuti.

15.5 ADM effettua regolarmente controlli sulla regolarità della consuntivazione dei transiti effettuati da Vettori, riservandosi di applicare le penali previste di seguito in caso di violazione delle prescrizioni del presente articolo.

16. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI FIN E NOL

16.1 I Vettori di servizi FIN e di NOL effettuano le fermate **esclusivamente** nella Zona 2 nella corsia riservata, individuata con apposita ordinanza del Comune di Milano, sita in Via G. Impastato negli stalli ad essi appositamente riservati (v. Planimetria allegata).

16.2 Nella corsia riservata ai servizi FIN e di NOL è **vietato** l'accesso:

- a) ai vettori di servizi di MLP e TPL;
- b) agli autobus di lunghezza superiore a 15 metri;
- c) agli autobus muniti di carrello appendice;
- d) ai veicoli non autorizzati (vedi articoli 22.5 e 22.6).

16.3 Con preventiva comunicazione, ADM provvede ad assegnare, a ciascuno dei Vettori di servizi FIN o di NOL registrati nel Portale, uno o più stalli fra quelli presenti nella corsia dedicata lungo Via G. Impastato (v. Planimetria allegata) nel quale effettuare le fermate; ciascuno stallo è assegnato in relazione alla preventiva analisi del servizio (corse, orari); nei periodi di alta affluenza, in casi eccezionali o di forza maggiore, ADM si riserva di modificare gli stalli assegnati.

16.4 Per costante chiarezza informativa dell'utenza, ciascuno degli stalli assegnati dovrà essere chiaramente individuato mediante tabelle e/o paline informative, installate a cura e spese del Vettore previa autorizzazione di ADM.

16.5 ADM si riserva l'applicazione delle penali previste in caso di violazione delle disposizioni del presente PIA.

C. CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI TPL

17. ACCESSO DEI VETTORI DI SERVIZI TPL

17.1 L'accesso nella Autostazione dei Vettori di **servizi TPL** è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte degli enti pubblici territorialmente competenti (Agenzia per il TPL), rilasciata in funzione delle rispettive concessioni delle linee TPL, oggetto delle connesse attività regolatorie.

17.2 L'accesso è gratuito.

17.3 I vettori di servizi TPL sono comunque tenuti ad effettuare la registrazione nell'apposito portale, in corso di implementazione come indicato al successivo articolo 25.3, per consentire la diffusione all'utenza delle informazioni sulle corse in tempo reale.

18. REGISTRAZIONE DEI VETTORI

18.1 Per effettuare la richiesta di registrazione tramite il portale dedicato, nel *form* di compilazione ciascun Vettore di servizi TPL deve indicare:

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

18.2 Una volta completata la procedura di richiesta della registrazione, il Vettore dovrà obbligatoriamente allegare nella *email* di richiesta **copia in formato pdf** dei seguenti documenti:

1. documento identità del legale rappresentante in corso di validità;
2. visura camerale in corso di validità;
3. PIA firmato in ogni pagina dal legale rappresentante;
4. logo aziendale (in formato *Jpeg*).

19. MODALITÀ DI FERMATA DEI SERVIZI TPL

19.1 I Vettori di servizi TPL effettuano le fermate **esclusivamente** nella Zona 2 nell'area contigua alla stazione metropolitana di "San Donato" della linea M3 "gialla" (v. Planimetria allegata), utilizzando la corsia (o lo stallo) assegnata alla singola linea dagli enti pubblici competenti secondo modalità e criteri stabiliti dagli stessi enti con i vettori interessati.

19.2 Nella area della Zona 2 riservata ai servizi TPL è **vietato** l'accesso:

- a) ai vettori di servizi di MLP, FIN e NOL;
- b) agli autobus muniti di carrello appendice;
- c) ai veicoli non autorizzati (vedi articoli 22.5 e 22.6).

- 19.3 Per costante chiarezza informativa dell'utenza, ciascuno delle corsie o degli stalli assegnati dovrà essere chiaramente individuato mediante tabelle e/o paline informative, installate a cura e spese del Vettore, previa autorizzazione degli enti pubblici competenti secondo modalità e criteri stabiliti dagli stessi enti con i vettori interessati.
- 19.4 La vigilanza sul corretto utilizzo delle corsie e degli stalli assegnati a ciascun Vettore di servizi TPL è svolta dal personale degli enti pubblici competenti.
- 19.5 ADM si riserva comunque l'applicazione delle penali previste in caso di violazione delle disposizioni del presente PIA.

20. VENDITA DI TITOLI DI VIAGGIO DI SERVIZI TPL

20.1 I titoli di viaggio di servizi TPL possono essere acquistati presso:

- pubblici esercizi (bar) convenzionati collocati nell'edificio o nel sottostante piano mezzanino della fermata metropolitana M3 "San Donato";
- emettitrici automatiche presenti nel sottostante piano mezzanino della fermata metropolitana M3 "San Donato";
- biglietteria dell'Autostazione sita presso il *terminal bus* della Zona 1 (solo per vettori aderenti), come previsto all'articolo 8.7;
- a bordo dell'autobus (solo mediante servizio di pagamento telematico con carta di credito/debito o *bancomat*, ove disponibile) o nelle immediate vicinanze dello stesso;
- *on-line* mediante il sito *web* di ciascun Vettore;
- n. 1 rivendita gestita direttamente dal vettore Autoguidovie per la vendita dei propri biglietti;

20.2 In tutta l'Autostazione e nelle relative pertinenze, non è possibile installare postazioni (fisse o mobili) dedicate alla vendita di titoli di viaggio e/o alle informazioni ai passeggeri; pertanto, è vietata ogni altra forma di vendita di titoli di viaggio da parte dei Vettori (es. impiego di *steward* o personale di terra, *box*, *roulotte*, *gazebo*, *carrettini*, etc.).

D. DISPOSIZIONI COMUNI PER I VETTORI

21. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEI VETTORI

21.1 Tutti i Vettori sono tenuti ad osservare all'interno dell'Autostazione le seguenti norme comportamentali:

- a) la fermata per il carico e lo scarico passeggeri è consentita solo nel settore, nella corsia o nello stallo afferente la specifica tipologia di servizio esercito (MLP – FIN – NOL – TPL);
- b) non è consentito effettuare carico e scarico di passeggeri presso gli stalli di sosta inoperosa o comunque fuori dagli spazi consentiti;
- c) è fatto divieto di esporre, fuori dagli spazi consentiti e salvo diverse disposizioni di ADM, gli orari delle linee o altre notizie pubblicitarie di qualunque natura;
- d) 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 alla sosta inoperosa; i rifiuti prodotti dovranno essere conferiti nel rispetto della regolamentazione della raccolta differenziata; è vietato l'uso dei cestini di cui è dotata l'Autostazione, in quanto essi sono esclusivamente destinati alla raccolta di rifiuti di piccole quantità e/o dimensioni;
- e) sono severamente vietate sia la fermata che la sosta inoperosa degli autobus al di fuori degli stalli a ciò rispettivamente dedicati; ADM ha diritto di rimuovere forzatamente i veicoli che occupano senza autorizzazione stalli, parcheggi e/o spazi; il costo della rimozione sarà addebitato al Vettore inadempiente o al soggetto responsabile; resta comunque fermo il diritto al risarcimento dei danni subiti da ADM e di segnalare l'abuso alle Forze dell'Ordine;
- f) gli autobus dei servizi MLP, FIN e NOL impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati, a cura e spese del Vettore, al di fuori dello stallo assegnato nel più breve tempo possibile; in mancanza, ADM si riserva la facoltà di provvedere allo sgombero con imputazione dei costi al Vettore inadempiente; **esclusivamente** nella **Zona 1** sono ammesse modeste riparazioni d'emergenza degli autobus destinati a servizi MLP unicamente negli stalli destinati alla sosta inoperosa;
- g) 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 a persone, cose e/o veicoli in sosta od in transito nell'Autostazione;
- h) i Vettori sono tenuti a informare i propri passeggeri dell'obbligo di rivolgersi direttamente ai medesimi Vettori in caso di sinistro;

- i) durante l'attività di fermata per salita o discesa passeggeri e durante la sosta inoperosa, il motore dei veicoli deve rimanere rigorosamente spento;
- j) ciascun Vettore è responsabile **in via esclusiva** dell'assistenza ai propri passeggeri, in particolare alle PMR;
- k) nella Autostazione non è consentito l'accesso ad autobus che siano dotati di carrelli appendice;
- l) è vietato l'uso di avvisatori acustici se non in caso di emergenza.

22. ACCESSO NELL'AUTOSTAZIONE

22.1 L'accesso degli autobus e dei veicoli autorizzati nell'Autostazione avviene tramite la strada comunale denominata Via Giuseppe Impastato (con ingressi da lato "Via Emilia" e da lato "Via Pallese"), monitorata da impianto di telecamere, in via di attivazione, di proprietà del Comune di Milano e gestito dal medesimo; gli accessi non autorizzati saranno sanzionati direttamente dalla Polizia Locale di Milano a norma del Codice della Strada.

22.2 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); la velocità dei veicoli deve essere particolarmente moderata, e comunque **non può essere superiore a 10 Km/ora**.

22.3 L'accesso alla **Zona 1**, destinata in via esclusiva ai Vettori di **servizi di MLP**, è regolamentato da sbarre comandate da impianto automatizzato; pertanto, al Vettore che, dopo essersi debitamente registrato, debba accedere nella **Zona 1** dell'Autostazione, 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 la targa dell'autobus precedentemente inserita dal Vettore all'interno del Portale).

22.4 L'accesso alla **Zona 2**, destinata ai Vettori di **servizi FIN, di NOL e di TPL**, è libero, non essendo presidiato da sbarre; è quindi esclusa qualsiasi responsabilità da parte di ADM per eventuali accessi abusivi nella Zona 2, fatta comunque salva l'eventuale applicazione di penali ai sensi del presente PIA e/o di sanzioni comminate da Pubbliche Autorità ai sensi di legge.

22.5 In ogni caso, **è vietato** l'accesso nella Autostazione:

- a) ai Vettori dei servizi MLP, FIN e NOL non registrati;
- b) a soggetti terzi non preventivamente autorizzati;
- c) a qualsiasi altro veicolo diverso dalle categorie precedenti (es. vetture, cicli, motocicli, furgoni, camper, macchine operatrici, etc.).

22.6 Sono comunque **autorizzati** ad accedere nell'Autostazione:

- a) le autoambulanze e altri mezzi di soccorso (Vigili del Fuoco, carri attrezzi, etc.);
- b) i veicoli appartenenti alle Forze dell'Ordine o ad altre Pubbliche Autorità di controllo (Polizia Locale, Comune di Milano, Motorizzazione Civile);
- c) le vetture che siano esclusivamente dirette nel parcheggio a pagamento adiacente il *terminal bus*;
- d) i veicoli di altri soggetti preventivamente autorizzati da ADM (es. fornitori, manutentori etc.);
- e) i veicoli di servizio dei Vettori.

22.7 ADM si riserva di registrare, anche con modalità telematiche, gli ingressi e le uscite dei veicoli.

23. SOSTA INOPEROSA DEGLI AUTOBUS

23.1 La sosta inoperosa - da intendersi quale sosta del veicolo, diversa dalla sosta "tecnica" tra due corse, per un periodo prolungato e indipendente da attività di carico o scarico di passeggeri - può essere effettuata:

- a) nella **Zona 1 esclusivamente** dai Vettori di **servizi di MLP** ed **unicamente** negli stalli posti all'interno del settore a ciò destinato;
- b) nella **Zona 2 esclusivamente** dai Vettori di **servizi FIN e di NOL** ed **unicamente** negli stalli a ciò destinati posti lungo Via G. Impastato.

23.2 La sosta inoperosa dei **Vettori MLP** è prenotabile, fermo restando che la presenza di stalli liberi sarà verificata da ADM al momento della richiesta del Vettore; la sosta inoperosa dei Vettori MLP è assoggettata al pagamento di un corrispettivo, stabilito sulla base delle **tariffe** approvate periodicamente dal Comune di Milano consultabili *on-line* sul sito *web* di ADM; ADM si riserva comunque di valutare la possibilità di prevedere contratti di abbonamento per ogni singolo stallo, stabilendo all'uopo le regole di affidamento, sulla base di tariffe non superiori a quelle fissate periodicamente dal Comune di Milano.

23.3 La sosta inoperosa dei **Vettori FIN e NOL** è assoggettata al pagamento di un corrispettivo, stabilito liberamente da ADM mediante **accordi contrattuali commerciali** stipulati direttamente con i Vettori, sulla base di **tariffe** non superiori a quelle approvate periodicamente dal Comune di Milano per il transito e la sosta inoperosa degli autobus per i servizi MLP; eventuali variazioni rispetto alle tariffe sono correlate a **criteri di modulazione oggettivi** (es. numero di stalli utilizzati dal vettore, frequenza di utilizzo, etc.); gli importi previsti sono aggiornati annualmente in relazione all'indice ISTAT-FOI.

23.4 All'interno dell'intero perimetro dell'Autostazione è **vietata** la sosta inoperosa agli autobus destinati a **servizi di TPL**, non essendovi aree destinate a tale scopo.

23.5 ADM si riserva l'applicazione delle penali previste nel PIA in caso di violazione delle disposizioni in materia di sosta inoperosa degli autobus previste nel presente articolo.

E. DOTAZIONI E SERVIZI DELL'AUTOSTAZIONE

24. SERVIZI ALL'UTENZA

24.1 La **Zona 1** dell'Autostazione è dotata di **terminal bus**, edificio distribuito su due piani (piano terra e piano primo) e munito di impianto di climatizzazione, comprensivo dei seguenti servizi:

- a) n. 1 (una) biglietteria, munita di n. 4 (quattro) sportelli, destinata alla vendita di titoli di viaggio per servizi MLP e TPL;
- b) n. 1 (una) sala di attesa, aperta al pubblico 7/7 giorni e H24, utilizzabile gratuitamente dai passeggeri;
- c) n. 1 (uno) locale ristoro (bar tavola fredda) con tavolini;
- d) n. 3 (tre) bagni autopulenti, di cui uno accessibile anche da disabili, usufruibili a pagamento h24 e 7/7 giorni;
- e) n. 6 (sei) stanze ad uso foresteria al primo piano, nonché n. 1 (una) sala *meeting*; l'uso di tali spazi è a pagamento previa prenotazione degli stessi;
- f) *wi-fi* gratuito;
- g) impianto di videosorveglianza h 24;
- h) servizio di vigilanza mediante n. 1 (una) o più guardiani presenti 7/7 giorni dalle ore 21.00 alle ore 6.30.

24.2 Nella **Zona 1** è altresì disponibile un impianto di autolavaggio bus, in fase di attivazione.

24.3 Adiacente al **terminal bus** è presente un **parcheggio a raso per vetture** (n. 66 stalli compresi quelli per disabili), gestito da ADM.

24.4 La **Zona 2** dell'Autostazione è dotata dei seguenti servizi:

- a) n. 2 (due) bar ristoro;
- b) servizi igienici;
- c) n. 2 (due) locali in uso al personale di vettori di servizi TPL;
- d) attività commerciali in chioschetti.

25. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

25.1 Al fine di informare l'utenza dei servizi, nell'Autostazione sono collocati a cura di ADM:

- a) n. 2 (due) *monitor* nella **Zona 1**, con indicazione per ciascuna corsa di MLP delle seguenti informazioni: orario, vettore, provenienza e/o destinazione, settore di fermata, l'uno installato presso il piazzale e l'altro all'interno della sala d'attesa;
- b) Planimetria ed estratto del PIA sita nella sala d'attesa della **Zona 1** e in bacheca nella **Zona 2**;
- c) bacheche per i Vettori, meglio descritte al punto 25.4;

- d) spazi per installazione di tabelle informative a cura dei Vettori presso gli stalli di fermata riservati ai servizi FIN e di NOL;
- e) tabelle cartacee recanti i diritti dei passeggeri (sintesi del Regolamento UE n. 181/2011), site nella sala d'attesa e nella biglietteria della **Zona 1** e nella bacheca della **Zona 2**; la sintesi è altresì pubblicata sul sito *internet* www.autostazionidimilano.it, nonché allegata al presente PIA – Allegato VI.

25.2 ADM fornisce gratuitamente ai Vettori di **servizi di MLP** l'accesso diretto al Portale telematico dell'Autostazione, gestito da proprio fornitore, in cui ciascun Vettore di linee MLP 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 telematico, 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.

25.3 Nella **Zona 2** ADM ha previsto di installare, a propria cura e spese, un impianto informativo mediante *monitor*. Tale impianto dedicato, una volta attivato, potrà trasmettere le informazioni relative ai **servizi TPL** (linee, orari, vettori, provenienza e/o destinazione) inserite in un apposito portale telematico in fase di implementazione a cura e responsabilità dei Vettori aderenti. Ciascun Vettore di servizi TPL, previa accettazione del PIA e adesione al servizio, potrà accedere direttamente, senza oneri, a tale portale per inserire le informazioni necessarie e i successivi aggiornamenti (es. ritardi, cancellazioni). I Vettori restano responsabili in via esclusiva nei confronti degli utenti della correttezza dei dati inseriti e del loro tempestivo aggiornamento.

25.4 Nella sala d'attesa del *terminal bus* della **Zona 1** e nelle pareti dell'edificio sito nella **Zona 2** sono presenti complessivamente n. 3 (tre) 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.

25.5 **ADM declina ogni responsabilità per qualsivoglia danno derivante da informazioni sulle corse parziali, omesse, errate o comunque inesatte, in quanto derivanti esclusivamente dall'uso dei portali telematici da parte dei Vettori e/o dalle informazioni agli stessi diffuse tramite tabelle; pertanto, i**

Vettori saranno esclusivamente responsabili di eventuali danni che dovessero derivare, ai passeggeri o a terzi, a causa di informazioni parziali, omesse, errate o comunque inesatte, nulla potendosi imputare in tal senso ad ADM.

26. ASSISTENZA AI PASSEGGERI DA PARTE DEI VETTORI

- 26.1 ADM consente gratuitamente ai Vettori, compatibilmente con le condizioni di regolare esercizio delle attività dell'Autostazione e la continuità nella prestazione di tutti i servizi, di fornire direttamente informazioni al pubblico, in particolare a beneficio delle PMR, 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.
- 26.2 Per attivare il servizio di assistenza e informazioni agli utenti, ciascun Vettore dovrà ottenere la preventiva autorizzazione di ADM. L'autorizzazione è rilasciata da ADM previa verifica delle condizioni e modalità 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 nel caso emergano problematiche gestionali e/o interferenze con altri servizi.
- 26.3 Al personale dei Vettori è severamente **vietata** la vendita di biglietti, pena l'applicazione della relativa penale e, nei casi stabiliti, la decadenza dell'autorizzazione. Restano ferme le previsioni e i divieti di cui al presente PIA in materia di vendita di titoli di viaggio.

27. PUBBLICITÀ

- 27.1 Nell'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.
- 27.2 I suddetti spazi pubblicitari non possono essere utilizzati in via esclusiva da un unico soggetto, dovendo essere assicurata la pluralità dei messaggi pubblicitari.
- 27.3 La gestione degli spazi pubblicitari è affidata a un concessionario selezionato da ADM, al quale gli interessati (Vettori o terzi) potranno rivolgersi direttamente per concordare l'uso degli spazi secondo modalità eque e non discriminatorie.

F. COMPORTAMENTO DI UTENTI E SOGGETTI TERZI

28. DIVIETO DI ACCESSO VEICOLARE - DEROGHE

- 28.1 Nell'intera Autostazione è **vietato** l'accesso con veicoli privati al di fuori della corsia di transito a ciò destinata (v. Planimetria allegata); resta salvo l'accesso al parcheggio a pagamento per autovetture adiacente al *terminal bus* di MLP, gestito da ADM.
- 28.2 L'accesso dei veicoli nell'Autostazione avviene tramite corsie, classificate come "*corsia riservata*", monitorata da impianto di telecamere poste agli ingressi di Via G. Impastato 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.
- 28.3 Gli accessi irregolari effettuati dai Vettori in violazione degli obblighi previsti nel presente PIA saranno assoggettati da ADM alle penali previste di seguito.
- 28.4 Tutti i veicoli privati, compresi quelli adibiti al trasporto di persone a mobilità ridotta (PMR), possono posteggiare nel parcheggio a pagamento adiacente al *terminal bus* di MLP e gestito da ADM, accessibile attraverso passaggio diretto (v. Planimetria allegata); il parcheggio è dotato di n. 63 stalli compresi n. 2 stalli riservati alla sosta disabili.

29. MOBILITÀ PEDONALE - ACCESSIBILITÀ DEI DISABILI E DELLE PMR

- 29.1 L'accesso **pedonale** nell'Autostazione avviene, di norma, attraverso percorsi (v. Planimetria allegata) provenienti:
- dalla stazione della metropolitana M3 "San Donato" e/o dagli stalli dei servizi di TPL adiacenti;
 - dal parcheggio delle autovetture, gestito da ADM, adiacente al *terminal bus* delle linee di MLP;
 - dai parcheggi gestiti da ATM S.p.A. contigui all'Autostazione.
- 29.2 Gli utenti devono attraversare le corsie servendosi unicamente degli attraversamenti pedonali appositamente individuati da segnaletica orizzontale e/o verticale; è tassativamente **vietato** attraversare le corsie in punti diversi da tali zone.
- 29.3 A maggior tutela degli utenti, 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 del veicolo.
- 29.4 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.

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

29.6 **L'assistenza nel viaggio ai passeggeri, ai disabili e alle persone con mobilità ridotta (PMR), è garantita in via esclusiva da ciascun Vettore, al quale il passeggero, il disabile o la PMR, dovrà preventivamente rivolgersi per ottenere tale assistenza in partenza o in arrivo; nessun adempimento potrà essere richiesto e/o riferito, neppure implicitamente, ad ADM.**

29.7 Nell'Autostazione è disponibile al pubblico un bagno autopulente accessibile a pagamento da disabili H24 e 7/7 giorni.

29.8 Il personale di biglietteria di ADM è istruito sulle informazioni da fornire a richiesta delle PMR nonché in ordine ai diritti dei passeggeri (v. Regolamento UE 2011/181).

30. MONITORAGGIO PERIODICO

30.1 Al fine di monitorare le condizioni di accessibilità e di efficienza dell'Autostazione, l'accessibilità degli utenti, nonché la fruibilità dei Vettori e, in generale, di 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 e/o organizzativi.

30.2 ADM è impegnata al costante miglioramento dei servizi erogati nell'Autostazione.

31. COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

31.1 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).

31.2 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 senza osservare la massima cautela;
- e) oltrepassare la linea gialla di ciascuno stallo, 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/o danneggiamenti;



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

- g) svolgere riunioni e assemblee;
- h) svolgere attività culturali, 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 rilasciata nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di commercio;
- j) esporre, installare e/o distribuire volantini, 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.

G. VARIE

32. PRIVACY

32.1 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.

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

33. VIDEOSORVEGLIANZA

33.1 Poiché l'Autostazione e il *terminal bus* di MLP sono infrastrutture pubbliche di proprietà del Comune di Milano e gestite da ADM, finalizzate all'esercizio di servizi pubblici di trasporto, sono installati per finalità di sicurezza un impianto di videosorveglianza continua a mezzo di telecamere collegate direttamente con l'istituto incaricato della vigilanza.

33.2 Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa in materia di *privacy* (D.Lgs. 196/2003 s.m.i.; Regolamento UE 2016/679, regolamentazione Garante) e delle disposizioni in materia di sicurezza (art. 6, commi 7 e 8, DL 11/2009 convertito in Legge 38/2009 s.m.i.).

33.3 Le immagini sono archiviate esclusivamente per finalità di sicurezza per un periodo temporale limitato; la visione delle immagini archiviate è consentito **esclusivamente** alle Forze dell'Ordine e all'Autorità Giudiziaria, essendo **vietata** qualsiasi altra forma di accessibilità diretta anche ad eventuali interessati (es. danneggiati).

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

- alle persone incaricate da ADM;
- ai fornitori esterni (azienda incaricata della gestione della videosorveglianza);
- ai soggetti terzi nominati come responsabili esterni del trattamento dati (es. DPO).

33.5 Resta fermo il diritto di ADM, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia, ad utilizzare direttamente le immagini esclusivamente 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 esclusivamente alle Pubbliche Autorità competenti alla emissione di sanzioni e/o al perseguimento di reati.

34. RECLAMI E SUGGERIMENTI DEI PASSEGGERI

34.1 ADM conforma la propria attività al legittimo esercizio dei diritti che passeggeri dei servizi di trasporto con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture. Tali diritti sono previsti nel Regolamento UE n. 181/2011, il cui esercizio è tutelato dalle previsioni della

delibera della ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021 (*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*”).

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

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

34.3 Per la presentazione dei reclami è possibile anche utilizzare il “*modulo reclami*” disponibile sul sito *web* 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 ad ADM esclusivamente almeno mediante una modalità tra quelle previste al punto precedente.

34.4 I reclami possono essere presentati in lingua italiana o in lingua inglese; i passeggeri riceveranno risposta al reclamo nella medesima lingua utilizzata per la presentazione dello stesso.

34.5 ADM esaminerà i reclami che riportino almeno:

- a) 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;
- b) i riferimenti identificativi del Vettore e del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della autostazione nella quale l'evento si è verificato;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale.

34.6 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.

34.7 Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza, ADM trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine suindicato, al soggetto ritenuto competente a trattare il reclamo, informandone contestualmente l'utente.

34.8 In caso di mancata risposta al reclamo nei termini suddetti, il passeggero ha la possibilità:

- a) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
- b) di presentare in merito un reclamo alla ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti secondo le indicazioni fornite alla pagina *web* [http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-](http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei)

passengeri-transporto-su-autobus/. Per maggiori informazioni consultare il sito *web* www.autorita-trasporti.it

34.9 Per i reclami presentati al gestore dell'Autostazione, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 3% (tre-per-cento) del prezzo del titolo di viaggio nel caso di risposta fornita oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Tale indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4,00 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente ad ADM con le modalità e gli elementi minimi previsti nel presente articolo;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad una procedura o reclamo presso altro soggetto competente, avente ad oggetto il medesimo viaggio.

34.10 Sono competenti a controllare la gestione dell'Autostazione:

- a) il Comune di Milano – Settore Trasporti, indirizzo PEC settoresetpl@postacert.comune.milano.it;
- b) l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di Torino, indirizzo PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it o utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito *web* www.autorita-trasporti.it.

35. CONTROLLI - PENALI

35.1 ADM effettua periodicamente la verifica del corretto uso dell'Autostazione da parte dei Vettori, del regolare pagamento dei corrispettivi di accesso e, in generale, del rispetto delle prescrizioni dettate dal presente PIA.

35.2 Le verifiche sono svolte attraverso personale dipendente di ADM oppure tramite soggetti terzi affidatari del servizio di controllo

35.3 In caso di rilevazione di comportamenti dei Vettori difformi dalle prescrizioni del presente PIA, come anche 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) invio del consuntivo dei transiti effettuati dai Vettori di servizi MLP, FIN e NOL oltre il terzo giorno del mese successivo a quello di competenza della fatturazione: Euro 20 (venti/00) per ogni giorno di ritardo nella trasmissione del consuntivo;
- h) accesso di mezzi con targhe non preventivamente comunicate e/o inserite nell'elenco mezzi del Portale: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- i) vendita autonoma di biglietti con qualsiasi mezzo: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di violazione;
- j) 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;
- k) percorrenza in contromano di tutta o parte di una corsia: penale di Euro 200,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- l) percorrenza in retromarcia di tutta o parte di una corsia: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- m) accesso con bus con carrello appendice: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni singola violazione;
- n) utilizzo per fermata o sosta anche inoperosa da parte di Vettori di servizi di MLP, di NOL e FIN di stalli destinati ad altri servizi: penale di Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni singola violazione;
- o) utilizzo per fermata o sosta da parte di Vettori di TPL di stalli destinati ad altri servizi: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- p) utilizzo per fermata o sosta da parte di altri veicoli fuori dagli spazi autorizzati: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- q) utilizzo per sosta inoperosa da parte di Vettori di servizi di TPL di stalli destinati ad altri servizi: penale di Euro 100,00 (cento/00) per ogni singola violazione;
- r) utilizzo di avvisatori acustici al di fuori di situazioni di emergenza: penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;
- s) fermata nello stallo con motore acceso: penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni singola violazione;

- t) 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 di eventuali danni.

35.4 Le penali sono applicate contrattualmente ai sensi dell'art. 1382 c.c. (*"Effetti della clausola penale"*), non costituiscono in alcun modo sanzioni amministrative e non sono quindi soggette alla disciplina prevista per queste ultime dal Codice della Strada.

36. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

36.1 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, rapine e/o furti a persone, animali, cose, beni mobili e immobili, impianti e/o veicoli;
- c) smarrimenti, rapine e/o furti di bagagli e/o di effetti personali.

37. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

37.1 Il PIA, aggiornato periodicamente da ADM, è pubblicato nel sito *web* del gestore www.autostazionidimilano.it, nonché pubblicato, anche in estratto, nelle bacheche dell'Autostazione.

37.2 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.

La revisione del presente PIA è stata inviata ad ART in data 27/02/2024 ed è stata pubblicata sul sito *web* www.autostazionidimilano.it in data 27/02/2024.