



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 SAN DONATO M.SE (PIA)

PREMESSA

Il presente Prospetto informativo dell'Autostazione di San Donato M.se in Milano (di seguito il "PIA") è redatto in conformità all'Allegato A alla delibera n. 58 del 30 maggio 2018 emessa dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART e contiene una completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori.

L'autostazione (definita anche il "terminal") è situata a Milano, via Impastato – quartiere San Donato m.se ed è gestita da Autostazioni di Milano S.r.l. (di seguito "ADM") e si trova adiacente alla stazione metropolitana di San Donato M.se della linea M3 (gialla) nonché a due parcheggi multipiano da gestiti da ATM Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.

Il terminal si compone di due aree:

1. un'area dedicata ai servizi di trasporto pubblico locale (TPL), adiacente alla stazione della metropolitana. All'interno dell'area TPL sono presenti due bar.
2. un'area, oggi dedicata a parcheggio, nella quale nel 2019 sono iniziati i lavori di costruzione di un'autostazione dedicata ai servizi di MLP.

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);
- d) i vettori di servizi finalizzati (trasfer) (FIN).

Considerato che attualmente la stazione dedicata alla MLP percorrenza non è ancora realizzata, l'area del terminal dedicata ai servizi TPL è utilizzata provvisoriamente per consentire la fermata di transito per i vettori di MLP, NOL e FIN.

In conseguenza di quanto sopra è da premettere che il presente PIA e le indicazioni in esso contenute sono da ritenersi provvisorie in attesa del PIA definitivo emesso dopo il completamento della nuova stazione dedicata ai servizi di MLP.

DEFINIZIONI

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

Autostazione: la stazione di autobus di San Donato M.se (MI), 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 fermata per l'imbarco e/o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali la biglietteria (cfr. Regolamento (UE) 181/2011, art. 3/m).



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

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

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: sito internet di gestione della autostazione gestito da Autostazioni di Milano link www.autostazionidimilano.it ove i vettori provvedono alla registrazione ed inseriscono il proprio piano 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 uno 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).



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

CONDIZIONI TECNICO/ECONOMICHE DI UTILIZZO DELL'AUTOSTAZIONE

ART 1. REGISTRAZIONI PER AUTORIZZAZIONE ACCESSO VETTORI DI MLP, NOL, FIN

Premesso che Autostazioni di Milano gestisce anche il terminal di Milano Lampugnano, i vettori che devono accedere al terminal di San Donato e che già accedono al terminal di Lampugnano non devono fornire documentazione di natura aziendale (ovvero la documentazione prevista dal seguente art. 3) ad eccezione della copia del PIA firmato su ogni pagina dal legale rappresentante e dello schema di contratto, in quanto tale adempimento è già stato assolto in fase di registrazione del singolo vettore per l'accesso al terminal di Lampugnano.

Qualora un vettore non registrato volesse accedere solo al terminal di San Donato, dovrà provvedere a richiedere l'autorizzazione ad Autostazioni di Milano a seguito di invio della documentazione di cui all'art. 3 all'indirizzo mail info@autostazionidimilano.it.

ART. 2 CASI DI RIGETTO AUTORIZZAZIONE ACCESSO AL TERMINAL

Per ciascun vettore che ne abbia inoltrato richiesta, la registrazione è completata previa verifica della correttezza degli aspetti formali, per i quali verrà fornita risposta a mezzo mail entro 5 giorni dal ricevimento della documentazione.

Si precisa che, in presenza di pagamenti scaduti da oltre 30 giorni per transiti effettuati sia nel terminal di San Donato M.se, sia nel terminal di Lampugnano, Autostazioni di Milano si riserva il diritto di negare formalmente al vettore moroso l'accesso ad entrambi i terminal.

Art. 3 DOCUMENTI PER RICHIESTA ACCESSO AL TERMINAL

A) Per effettuare la richiesta di autorizzazione all'accesso del terminal di San Donato (si ricorda che l'adempimento è dovuto soltanto per i vettori non registrati per l'accesso al terminal di Lampugnano – si veda il punto B per gli altri casi), è necessario inviare comunicazione all'indirizzo mail info@autostazionidimilano.it indicando nell'oggetto "Richiesta registrazione per accesso Autostazione di San Donato". E' necessario indicare se gli accessi sono effettuati in qualità di:

1. vettore di servizi di MLP;
2. vettore di servizi di TPL;
3. operatore di servizi NOL;
4. operatore di servizi finalizzati FIN.

Inoltre, il vettore deve 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 ed estremi del legale rappresentante e del referente per eventuali comunicazioni;

Alla stessa comunicazione devono essere allegati:

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 licenze di noleggio (solo per gli operatori di NOL);
5. copia in formato pdf del foglio di viaggio o del contratto (depurato dai dati economici) relativi alla necessità di transitare dal terminal di San Donato M.se;
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.

Inoltre, tramite lo "schema di contratto ADM" scaricabile dal portale web www.autostazionidimilano.it, 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 servizi di trasporto non regolari, quali servizi turistici ed occasionali (solo per vettori di servizi NOL);
3. autocertificazione in relazione alla normativa vigente di regolarità all'esercizio di servizi di trasporto finalizzati (solo per vettori di servizi FIN);
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 del terminal;
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 al terminal;
6. autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla *privacy* al trattamento dati per gestione rapporti contrattuali.

Lo "schema di contratto ADM San Donato" debitamente compilato e firmato dal legale rappresentante deve essere obbligatoriamente allegato alla mail di richiesta autorizzazione.

Si ricorda che in caso di compilazione incompleta o non corretta, l'autorizzazione non verrà rilasciata per atti non conformi.

B) Come sopra menzionato i vettori che devono accedere al terminal di San Donato e che già accedono al terminal di Lampugnano non devono fornire documentazione di natura aziendale, tuttavia è comunque necessario inviare all'indirizzo info@autostazionidimilano.it:

1. copia in formato pdf delle licenze di esercizio delle tratte di MLP (solo per vettori di servizi di MLP);
2. copia in formato pdf delle licenze di noleggio (solo per gli operatori di NOL);
3. copia in formato pdf del foglio di viaggio o del contratto (depurato dai dati economici) relativi alla necessità di transitare dal terminal di San Donato M.se;

Inoltre, tramite lo “schema di contratto ADM” scaricabile dal portale web www.autostazionidimilano.it, il vettore deve produrre:

4. autocertificazione in relazione alla normativa vigente, di regolarità all’esercizio di linee a media e lunga percorrenza (solo per vettore di servizi di MLP);
5. autocertificazione in relazione alla normativa vigente di regolarità all’esercizio di servizi di trasporto non regolari, quali servizi turistici ed occasionali (solo per vettori di servizi NOL);
6. autocertificazione in relazione alla normativa vigente di regolarità all’esercizio di servizi di trasporto finalizzati (solo per vettori di servizi FIN);
7. 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 del terminal;
8. 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 al terminal;
9. autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla *privacy* al trattamento dati per gestione rapporti contrattuali.

Senza l’invio della documentazione di cui ai punti A e B, il vettore è formalmente non autorizzato all’accesso al terminal di San Donato escludendo qualsiasi responsabilità da parte di ADM.

Art. 4 STALLI DI TRANSITO E DI SOSTA INOPEROSA PRESSO L’AUTOSTAZIONE

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

L’area dedicata alla fermata dei servizi di MLP, NOL e FIN è individuata da cartello posto sulla pensilina delle terza corsia (a partire dall’edificio centrale).

La sosta inoperosa non è consentita.

Art. 5 TARIFFE E MODALITA’ DI PAGAMENTO

Le tariffe per transito e sosta inoperosa sono definite con provvedimento annuale del Comune di Milano che sono pubblicate sul sito internet di ADM. Gli importi previsti saranno annualmente aggiornati in relazione all’indice ISTAT-FOI.

Gli importi esposti nel predetto provvedimento sono da intendersi oltre IVA. Nel caso in cui il terminal fosse considerato dal vettore come capolinea di arrivo e di partenza di due corse distinte, operate con il medesimo autobus, si precisa che ADM addebiterà comunque due distinti transiti.



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

La fatturazione avviene mensilmente a consuntivo in relazione al numero di transiti comunicati dal vettore stesso ad Autostazioni di Milano nei primi 3 giorni del mese successivo a quello di competenza della fatturazione.

Qualora le comunicazioni relative al numero di transiti dovessero pervenire oltre il terzo giorno del mese successivo a quello di competenza della fatturazione verrà applicata una penale pari ad euro 20 (venti/00) per ogni giorno di ritardo.

La comunicazione dei transiti deve avvenire attraverso la compilazione del tracciato record con indicazioni delle singole linee, corse, giorni e ora con indicazione di quelli di effettuazione del servizio. In caso di necessità è possibile richiedere il suddetto tracciato record a info@autostazionidimilano.it.

Art. 6 TEMPI DI PERMANENZA

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 30 minuti dal momento dell'accesso all'autostazione.

DOTAZIONI DELL'AUTOSTAZIONE DI SAN DONATO

Art. 7 INFORMAZIONI AL PUBBLICO E VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

Dal 1° luglio 2019, all'interno dell'autostazione è presente una biglietteria con gestione unificata in capo ad Autostazioni di Milano.

Fino al completamento dei lavori di ristrutturazione, la biglietteria è aperta al pubblico e presidiata da personale tutti i giorni, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e del 1° gennaio), dalle ore 7.00 alle ore 18.00. Gli orari di apertura della biglietteria potranno subire delle variazioni durante l'anno.

ADM gestisce la biglietteria unificata per la vendita di titoli di viaggio di vettori che esercitano linee di Media e Lunga Percorrenza (MLP) che transitano presso il terminal.

I vettori possono affidare ad ADM, in via non esclusiva, dietro corrispettivo, la vendita dei propri titoli di viaggio presso la biglietteria unificata, relativi alle linee esercite. Resta fermo il diritto di ciascun vettore di vendere i propri titoli di viaggio a bordo mezzo o nelle immediate vicinanze dell'autobus (in prossimità delle porte di salita).

In tutta l'area 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 l'installazione di box o altre strutture fisse o mobili (es. carrettini).

A tutti i vettori che gestiscono linee transittanti 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 *internet* dello stesso dove gli utenti possono acquistare *on line* in autonomia il proprio biglietto.

Qualora interessato al servizio di vendita biglietti tramite biglietteria unica, ciascun vettore dovrà sottoscrivere lo schema di "Contratto di servizi di vendita" (rispondente alle prescrizioni dell'Allegato A della delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018), che definisce le reciproche obbligazioni di ADM e del vettore connesse al suddetto rapporto di vendita.

ADM consente 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.

A tale personale è severamente vietata la vendita di biglietti.

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 del terminal.

NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELL'AUTOSTAZIONE

Art. 8 NORME DI COMPORTAMENTO DEI VETTORI

I conducenti degli autobus e il personale dei vettori, sono tenuti ad osservare le seguenti norme comportamentali:

1. è fatto divieto di esporre all'interno del terminal e delle sue pertinenze, gli orari delle autolinee o altre notizie pubblicitarie di qualunque natura ad esse relative, salvo diverse disposizioni di ADM;
2. è vietata la pulizia (interna ed esterna) degli autobus negli stalli dedicati al transito;
3. 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;
4. gli autobus che siano impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati, a cura e spese del vettore, al di fuori del terminal nel più breve tempo possibile. ADM si riserva la facoltà di provvedere allo sgombero con imputazione dei costi al vettore stesso. Sono ammesse soltanto le piccole riparazioni d'emergenza unicamente negli stalli destinati alla sosta inoperosa;
5. i vettori sono responsabili dei danni eventualmente arrecati dai propri autobus o conducenti al terminal, ai suoi impianti, nonché alle persone e/o cose presenti all'interno dell'area;
6. i vettori sono tenuti a informare i propri passeggeri sull'obbligo di rivolgersi direttamente al vettore in caso di sinistro;

7. ADM non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli in sosta od in transito nel terminal;
8. durante l'attività di fermata per salita o discesa passeggeri e durante la sosta inoperosa il motore dei veicoli deve rimanere spento;
9. non è consentito l'accesso nell'autostazione ad autobus che siano dotati di carrelli appendice;
10. è vietato l'uso di avvisatori acustici se non in caso di emergenza.

Art. 9 DIVIETO DI ACCESSO VEICOLI

E' vietato l'accesso al terminal con veicoli privati, in quanto non sono disponibili spazi per la relativa fermata e sosta.

Tutti i veicoli, compresi quelli adibiti al trasporto di persone a mobilità ridotta (PMR), possono sostare nell'adiacente parcheggio.

E' sempre consentito l'accesso al terminal ai veicoli delle Forze dell'Ordine, autoambulanze e altri mezzi di soccorso.

ART.10 CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA' PER I PASSEGGERI E INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Come indicato nel precedente articolo, allo stato l'accesso nell'autostazione è esclusivamente pedonale.

I passeggeri devono attraversare le corsie unicamente nelle zone contraddistinte da attraversamenti pedonali; pertanto è tassativamente vietato attraversare in punti diversi da tali zone.

Gli accessi alle banchine e ai marciapiedi è garantito dall'assenza di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello azzerato da scivoli usufruibili da carrozzelle e passeggini.

ART. 11 NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

I marciapiedi del terminal sono riservati ai viaggiatori ed agli eventuali accompagnatori, i quali all'interno dell'area sono tenuti a circolare esclusivamente negli spazi dedicati, ad avvalersi degli appositi passaggi pedonali e a rispettare rigorosamente la segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale).

E' espressamente previsto che:

1. ADM non risponde dei danni (anche in caso di sinistri occorsi con vettori di servizi di MLP o di TPL) o furti arrecati da terzi a persone, cose e/o veicoli in sosta od in transito all'interno del terminal;
2. è vietato lasciare incustoditi i propri bagagli; pertanto, in nessun caso ADM dovrà rispondere di eventuali furti e danneggiamenti;
3. è vietato attraversare le corsie di transito autobus se non attraverso gli attraversamenti pedonali;
4. all'interno del terminal è vietato svolgere riunioni e assemblee, nonché promuovere o svolgere attività commerciali, religiose o ricreative, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM comunicata alle Forze dell'Ordine;
5. è espressamente vietata ogni attività di vendita ambulante di qualunque tipo o forma, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM comunicata alle Forze dell'Ordine e al Comune di Milano;

6. è fatto divieto di esporre, installare e distribuire avvisi, insegne, cartelloni di pubblicità, di propaganda e simili, di qualsiasi foggia e dimensione, salvo preventiva autorizzazione scritta di ADM che ha facoltà di disporre la rimozione dei mezzi pubblicitari abusivi a spese dei trasgressori;
7. è vietato arrecare fastidio agli altri utenti del terminal;
8. è vietato assumere comportamenti o abbigliamento che minino il pubblico decoro dell'autostazione
9. 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.

ALTRE NORME

Art.12 PRIVACY

Tutti i dati personali trattati da ADM nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy 2016/679. Il Titolare del trattamento dati è Autostazioni di Milano S.r.l.

Art.13 RECLAMI, SUGGERIMENTI E OGGETTI SMARRITI

13.1 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 direttamente 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 13.1.a) e al punto 13.1.b)

13.2 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.

13.3 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 viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della stazione degli autobus 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.
- 13.4 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.
- 13.5 In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui all'art. 13.4, 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-transporto-su-autobus/>. Per maggiori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it
- 13.6 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).
- 13.7 L'indennizzo di cui al punto 13.6 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 13.3;
 - all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi del punto 13.6 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.
- 13.8 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.
- 13.9 Sono competenti a controllare la gestione dell'Autostazione:
- il Comune di Milano – Settore Trasporti, indirizzo PEC: settoretpl@postacert.comune.milano.it ;
 - 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.

Art.14 SANZIONI

I comportamenti difforni dalle prescrizioni del presente PIA, potranno essere sanzionati con:



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

- 1) la rimozione dei veicoli a spese dei trasgressori;
- 2) l'applicazione delle penali previste nel presente PIA.

Restano comunque fermi il diritto al risarcimento dei danni subiti da ADM e la segnalazione alle Forze dell'Ordine.

Art. 15 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

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.

Art. 15 PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

25.1 Il PIA è pubblicato e aggiornato periodicamente da ADM nel proprio sito *internet* www.autostazionidimilano.it.

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.

Revisione 31/12/2021

Planimetria autostazione San Donato M.se

