

**PIA**

**Notice d'information du TERMINAL DE**  
**BUS DE NAPOLI CENTRALE**

<b>REV</b>	<b>DATE</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>RÉDIGÉ PAR</b>	<b>VÉRIFIÉ PAR</b>	<b>APPROUVÉ PAR</b>
D	16/12/2024	Intégration des prescriptions de l'ART	Gagliardi O. Cicarelli M.V.	Zampognaro F.	Destro A.
E	06/03/2026	Version exécutoire	Gagliardi O. Cicarelli M.V.	Zampognaro F.	Celentani F.

## Sommaire

1.	PRÉAMBULE .....	3
2.	DÉFINITIONS .....	3
3.	CARACTÉRISTIQUES INFRASTRUCTURELLES DU TERMINAL .....	4
3.1	Localisation .....	4
3.2	Espaces disponibles .....	4
3.3	Présence du Terminal Bus .....	4
3.4	Système de contrôle des accès .....	4
4.	CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION PAR LES TRANSPORTEURS .....	5
4.1	Allocation de la capacité .....	5
4.2	Conclusion de conventions .....	5
4.3	Accès occasionnel .....	6
4.4	Cas de refus de la demande d'accès au terminal .....	7
4.5	Gestion des situations de congestion ou de saturation .....	7
5.	CONDITIONS ÉCONOMIQUES D'ACCÈS .....	7
5.1	Conditions économiques d'accès pour les transporteurs conventionnés .....	7
5.2	Conditions économiques d'accès pour les transporteurs occasionnels .....	8
5.3	Conditions économiques relatives à l'utilisation des locaux de billetterie .....	8
5.4	Conditions économiques pour les services complémentaires/accessoires .....	9
6.	CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE AU TERMINAL DE BUS .....	9
7.	RÈGLES DE COMPORTEMENT À L'INTÉRIEUR DU TERMINAL DE BUS .....	10
7.1	Règles applicables aux transporteurs .....	10
7.2	Règles applicables aux usagers .....	10
8.	PUBLICATION ET MISE A JOUR DU PIA .....	11
9.	ANNEXES .....	11

## 1. PRÉAMBULE

Le présent document constitue la notice d'information du terminal de bus de Napoli Centrale (*Prospetto Informativo dell'Autostazione* – PIA), exploité par FS Park S.p.A. sur une zone appartenant à FS Sistemi Urbani S.p.A. Il est rédigé conformément à l'annexe A de la délibération n° 56 du 30 mai 2018 de l'Autorité italienne de régulation des transports (ART). Il contient une description complète des caractéristiques infrastructurelles du terminal, des équipements et espaces disponibles, des conditions techniques et économiques d'utilisation par les transporteurs, ainsi que des conditions d'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

Sont autorisés à utiliser le terminal :

- a) les transporteurs assurant des services réguliers extra-urbains et interrégionaux
- b) les transporteurs assurant des services de transport non réguliers (services touristiques et occasionnels)

## 2. DÉFINITIONS

**Terminal de bus** : terminal exploité par FS Park S.p.A., situé à Naples, Corso Lucci 156, également dénommé « Terminal Bus ».

**ART** : Autorité italienne de régulation des transports.

**Congestion** : situation temporaire de manque de capacité du terminal, pouvant être résolue par une coordination optimale des demandes d'accès.

**PIA** : notice d'information du terminal conformément à la délibération ART n° 56/2018 du 30 mai 2018.

**PMR** : « toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'utilisation des transports en raison d'un handicap physique, sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire, d'une déficience ou d'un handicap mental ou pour toute autre cause, ou en raison de l'âge, et dont la situation nécessite une attention appropriée et une adaptation du service fourni à l'ensemble des passagers » (cf. règlement (UE) n° 181/2011, art. 3, par. 1, point j).

**Saturation** : situation dans laquelle il n'est pas possible de satisfaire de manière adéquate les demandes d'accès au terminal de bus par les transporteurs, non résoluble par coordination optimale des demandes d'accès.

**Modèle de convention** : modèle documentaire élaboré afin de définir un instrument contractuel standardisé, à travers une structure de référence univoque, apte à déterminer les règles, les procédures, les obligations et les responsabilités correspondantes auxquelles les parties doivent se conformer pour accéder au terminal de bus et/ou aux services concernés.

**Stationnement inactif** : présence de l'autobus à l'intérieur du terminal, avec occupation des zones dédiées, généralement pour des périodes prolongées, pour des raisons non directement liées à l'exécution du service, en dehors des horaires d'exploitation et sans mouvement de passagers.

**Transporteur** : « toute personne physique ou morale, autre qu'un tour-opérateur, un agent de voyages ou un vendeur de billets, qui offre des services de transport au public » (cf. règlement (UE) n° 181/2011, art. 3, par. 1, point e).

### **3. CARACTÉRISTIQUES INFRASTRUCTURELLES DU TERMINAL**

#### **3.1 Localisation**

Le terminal exploité par FS Park S.p.A. est situé dans l'emprise ferroviaire de Naples, Corso Lucci 156 – 80100, dans une zone appartenant à FS Sistemi Urbani S.p.A. Il se trouve à proximité immédiate de la gare ferroviaire de Napoli Centrale, des stations Napoli Piazza Garibaldi des lignes 1 et 2 du métro, ainsi que de deux parkings d'une capacité totale de 263 places.

#### **3.2 Espaces disponibles**

En référence au plan annexé au présent PIA (annexe 1), le terminal de bus occupe une superficie totale d'environ 9 120 m<sup>2</sup>, à l'intérieur desquels sont disponibles, à usage exclusif des bus :

- 32 emplacements destinés au stationnement inactif,
- 6 emplacements pour la descente des passagers et
- 6 emplacements pour la montée des passagers.

Les emplacements destinés à la descente et à la montée des passagers, dits de stationnement de courte durée, sont adjacents à un quai couvert par une marquise. Le stationnement des bus sur ces emplacements est autorisé pour une durée maximale de 15 minutes.

L'utilisation des emplacements par les transporteurs pour les opérations de montée et de descente s'effectue par rotation, sur la base de l'horaire effectif d'arrivée du bus au quai.

Certaines zones de circulation interne du Terminal Bus sont partagées avec la circulation interne de l'infrastructure ferroviaire.

Un local d'une superficie de 152 m<sup>2</sup> fait partie intégrante du terminal de bus, dont 33 m<sup>2</sup> sont destinés aux bureaux de billetterie ; 61 m<sup>2</sup> accueillent des services hygiéniques à accès payant ; les 58 m<sup>2</sup> restants constituent des espaces communs pour les usagers de la billetterie et des services hygiéniques (annexe 1.1 – plan des services complémentaires). L'accessibilité au local de billetterie et aux services hygiéniques est garantie aux personnes à mobilité réduite grâce à la présence d'une rampe inclinée reliant le niveau du local à la zone extérieure du terminal.

À l'intérieur de l'atrium commun est également présent un dépôt de bagages automatisé ; ce service est fourni par une autre société en qualité de partenaire commercial de FS Park.

#### **3.3 Présence du Terminal Bus**

Le point d'accès au terminal de bus est surveillé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Les opérateurs utilisent un poste technologique permettant la gestion du système automatique de contrôle des accès.

La zone de montée et de descente des passagers est surveillée par du personnel dédié du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 ; le samedi de 07h00 à 18h00 ; le dimanche et les jours fériés de 12h00 à 18h00. Le local abritant les guichets de billetterie et les services hygiéniques est surveillé par le personnel d'une société tierce fournissant des services de nettoyage de 06h30 à 21h30.

Le personnel présent dans la zone de montée/descente des passagers ainsi que celui en service au point d'accès assure des activités d'assistance à la clientèle, de contrôle des accès, de contrôle du stationnement, etc.

#### **3.4 Système de contrôle des accès**

L'accès et la sortie du terminal de bus s'effectuent au moyen de 3 portails, dont 2 d'entrée et un de sortie, équipés de barrières. Le fonctionnement de ces barrières peut être commandé automatiquement, à la suite de la détection de la présence d'un véhicule à proximité et de la vérification de l'autorisation d'entrée/sortie ; ou manuellement par les opérateurs présents au point d'accès.

À proximité des barrières d'entrée et de sortie sont installées des bornes équipées de dispositifs de reconnaissance des keycards et/ou des plaques d'immatriculation. Ces bornes sont également dotées d'un bouton d'interphone permettant aux conducteurs de contacter les opérateurs en cas de nécessité.

Le système automatique de contrôle des accès prévoit les étapes suivantes :

1. détection de la présence des véhicules sur la voie d'entrée/sortie et reconnaissance de la masse du véhicule, au moyen de boucles électromagnétiques installées dans la chaussée ;
2. vérification de l'autorisation d'accès/sortie par reconnaissance de la plaque d'immatriculation ou par lecture de la keycard présentée par le conducteur à proximité de la barrière d'entrée.

Le fonctionnement automatique du système est généralement utilisé pour les clients habituels ayant conclu des contrats avec le gestionnaire et disposant de keycards ou ayant communiqué à FS Park les plaques des véhicules utilisés.

L'activation des barrières par commande à distance des opérateurs présents au point d'accès est effectuée pour le passage des transporteurs occasionnels ou en cas de panne ou d'anomalie des systèmes automatiques.

#### **4. CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION PAR LES TRANSPORTEURS**

##### **4.1 Allocation de la capacité**

Dans le respect de la réglementation en vigueur et conformément à la délibération ART n° 56/2018, le système suivant de gestion de la capacité a été défini en fonction de la capacité d'accueil disponible et du type de service de transport concerné.

Les transporteurs souhaitant utiliser le terminal de bus peuvent choisir entre deux types d'accords commerciaux avec FS Park :

1. la conclusion d'une convention selon le modèle annexé (annexe 2), accompagnée de la prise de connaissance de la note d'information relative à la protection des données personnelles (annexe 2.1) ;
2. l'accès occasionnel avec paiement du stationnement horaire selon les tarifs en vigueur.

Afin d'accéder au terminal de bus et d'utiliser les services correspondants, les transporteurs doivent présenter leur demande selon les modalités prévues aux paragraphes 4.2 et 4.3.

##### **4.2 Conclusion de conventions**

Les transporteurs intéressés par la conclusion d'une convention pour l'utilisation du terminal de bus peuvent envoyer à l'adresse électronique [clientibusiness@fspark.it](mailto:clientibusiness@fspark.it) une manifestation d'intérêt, en précisant le nombre de passages prévus, les horaires programmés ainsi que la durée demandée de la convention, en utilisant le formulaire annexé (annexe 3).

La demande doit être accompagnée de la documentation suivante :

- programme d'exploitation, comprenant les données relatives à chaque service commercial (origine, destination, horaires, fréquence) ainsi que les données relatives au stationnement prévu des véhicules dans le terminal (heure d'arrivée et de départ) ;
- copie au format PDF d'un document d'identité du représentant légal en cours de validité ;
- copie au format PDF de l'extrait du registre du commerce en cours de validité ;
- copie au format PDF des licences d'exploitation des lignes de services de transport de moyenne et longue distance (uniquement pour les transporteurs de services de transport de moyenne et longue distance) ;
- copie au format PDF des autorisations d'exploitation des services de transport public local (TPL) délivrées par l'autorité compétente (uniquement pour les transporteurs de services TPL) ;
- copie au format PDF des licences de location (uniquement pour les opérateurs de services de location de véhicules avec chauffeur) ;

- copie du présent PIA au format PDF, signée sur chaque page par le représentant légal ;
- logo de l'entreprise au format JPEG.

Suite à cette demande, FS Park transmet, dans un délai de 15 jours ouvrables, une proposition de convention qui, si elle est acceptée, devra être dûment complétée, signée par le responsable du transporteur et renvoyée à FS Park.

Après la conclusion de la convention, FS Park fournira au transporteur des keycards, en nombre et selon les modalités demandées par celui-ci, au prix indiqué dans la convention, ou procédera à l'enregistrement dans le système de la liste des plaques d'immatriculation des véhicules autorisés à accéder, communiquée par le transporteur lui-même.

#### **4.3 Accès occasionnel**

Les services de transport non régis par une convention peuvent accéder au terminal de bus sous réserve d'une réservation préalable, à communiquer à l'adresse [clientibusiness@fspark.it](mailto:clientibusiness@fspark.it) au moins deux jours ouvrables avant l'utilisation prévue, en utilisant le formulaire annexé (annexe 4).

La demande doit être accompagnée de la documentation suivante :

- copie au format PDF d'un document d'identité du représentant légal en cours de validité ;
- copie au format PDF des licences d'exploitation des lignes de services de transport de moyenne et longue distance (uniquement pour les transporteurs de services de transport de moyenne et longue distance) ;
- copie au format PDF des autorisations d'exploitation des services de transport public local (TPL) délivrées par l'autorité compétente (uniquement pour les transporteurs de services TPL) ;
- copie au format PDF des licences de location (uniquement pour les opérateurs de services de location de véhicules avec chauffeur) ;
- copie du présent PIA au format PDF, signée sur chaque page par le représentant légal.

En cas de demandes d'accès non présentées dans les délais prévus, FS Park se réserve le droit d'en évaluer l'acceptation en fonction du niveau d'occupation de la capacité du terminal.

Un transporteur souhaitant accéder en tant que transporteur occasionnel doit se présenter au point d'accès du terminal de bus au moins deux jours ouvrables avant la date d'accès choisie. Une carte prépayée rechargeable lui sera délivrée, rechargeable aux bornes automatiques selon des montants prédéfinis de 30 €, 60 €, 100 € et 200 €, permettant d'entrer et de sortir du terminal en présentant la carte aux portails d'entrée et de sortie. Lors de la sortie, le montant correspondant à la durée effective de stationnement sera automatiquement déduit de la carte, selon les tarifs en vigueur.

Le critère d'allocation des espaces aux transporteurs repose sur une planification correcte des besoins, tant pour les transporteurs conventionnés que pour les transporteurs occasionnels ayant communiqué leur demande au moins deux jours ouvrables à l'avance. L'égalité d'accès est ainsi garantie, en planifiant et en répartissant les emplacements disponibles de manière à optimiser l'utilisation de la capacité du terminal grâce à une gestion flexible des emplacements, qui ne sont pas attribués à l'avance mais distribués en fonction des demandes.

En particulier, afin d'améliorer le service pour les transporteurs occasionnels, l'accès a été facilité par la mise en place de cartes prépayées permettant aux transporteurs, une fois celles-ci acquises, de les recharger de manière autonome aux bornes automatiques présentes sur site, selon les montants précités. Il est précisé que l'obligation pour le transporteur de communiquer ses besoins au moins deux jours ouvrables à l'avance demeure inchangée.

#### 4.4 Cas de refus de la demande d'accès au terminal

Les demandes d'accès des transporteurs présentant des situations de dettes en cours envers le gestionnaire pour des paiements échus depuis plus de 30 jours seront refusées.

#### 4.5 Gestion des situations de congestion ou de saturation

Les éventuelles situations de congestion ou de saturation seront gérées par FS Park conformément aux dispositions prévues par la Mesure 3 (points 3, 4 et 5) de la délibération n° 56/2018 de l'ART.

### 5. CONDITIONS ÉCONOMIQUES D'ACCÈS

Afin de garantir des conditions d'utilisation identiques pour tous les transporteurs intéressés, conformément à la Mesure 4.2, lettre d, de la délibération ART n° 56/2018, les conditions économiques d'accès sont définies sur la base des coûts opérationnels d'exploitation, des investissements réalisés pour la mise en service et pour garantir le niveau actuel de qualité et d'efficacité des services fournis.

Les tarifs sont susceptibles d'être révisés en fonction de l'évolution des coûts d'exploitation du terminal, du taux d'inflation, ainsi que d'éventuelles charges supplémentaires définies dans le cadre de la réglementation régionale ou en cas de nécessité liée à des investissements extraordinaires non couverts par d'autres financements, visant à garantir et à améliorer la qualité et l'efficacité des services fournis.

Les conditions économiques d'accès au terminal varient selon qu'il s'agit de transporteurs conventionnés ou de transporteurs occasionnels.

#### 5.1 Conditions économiques d'accès pour les transporteurs conventionnés

Plage horaire de 05h00 à 23h59 – pour opérations de stationnement, montée et/ou descente :

- ✓ durée de stationnement jusqu'à 20 minutes maximum : 6,00 € hors TVA ;
- ✓ durée de stationnement de 21 à 60 minutes : 11,00 € hors TVA ;
- ✓ durée supérieure à 1 heure : 5,00 €/heure ou fraction d'heure, hors TVA, jusqu'à un montant maximal de 60,00 € hors TVA.

Plage horaire de 00h00 à 04h59 – pour opérations de stationnement, montée et/ou descente :

- ✓ 3,00 €/heure ou fraction d'heure hors TVA, jusqu'à un montant maximal de 15,00 €.

Le montant dû est calculé trimestriellement sur la base des passages effectivement réalisés. Lorsque certains seuils sont atteints, une remise est appliquée selon les tranches suivantes, calculées sur une base trimestrielle : MONTANT ANNUEL		REMISE
DE € 10 001	A € 20 000	5%
DE € 20 001	A € 30 000	10%
DE € 30 001	A € 40 000	15%
DE € 40 001	A € 50 000	20%
DE € 50 001	A € 100 000	30%
DE € 100 001	A € 150 000	40%

Le montant dû est calculé trimestriellement sur la base des passages effectivement réalisés. Lorsque certains seuils sont atteints, une remise est appliquée selon les tranches suivantes, calculées sur une base trimestrielle : MONTANT ANNUEL		REMISE
DE € 150 001	A € 200 000	65%
AU-DELÀ DE € 200 001		85%

Le montant dû est facturé trimestriellement sur la base des passages effectivement constatés au cours du trimestre de référence.

Le paiement s'effectue par virement bancaire, en échéances trimestrielles à terme échu, dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture émise par FS Park.

### 5.2 Conditions économiques d'accès pour les transporteurs occasionnels

Plage horaire de 05h00 à 23h59 – pour opérations de stationnement, montée et/ou descente :

- ✓ stationnement jusqu'à 1 heure maximum : 13,50 € TTC ;
- ✓ pour les heures ou fractions d'heure au-delà de la première heure : 6,50 € TTC, jusqu'à un montant maximal de 80,00 € TTC.

Plage horaire de 00h00 à 04h59 – pour opérations de stationnement, montée et/ou descente :

- ✓ stationnement jusqu'à 1 heure maximum : 13,50 € TTC ;
- ✓ pour les heures ou fractions d'heure au-delà de la première heure : 3,50 € TTC.

Le paiement du montant dû doit être effectué avant la sortie du terminal de bus auprès du poste de contrôle des opérateurs présents au point d'accès, qui délivrent un reçu fiscal.

### 5.3 Conditions économiques relatives à l'utilisation des locaux de billetterie

Les cinq locaux destinés aux bureaux de billetterie occupent une superficie totale de 33 m<sup>2</sup> à l'intérieur d'un espace de 152 m<sup>2</sup>, qui comprend également des sanitaires payants (61 m<sup>2</sup>) ; les 58 m<sup>2</sup> restants constituent des espaces communs pour les usagers.

Ce local est ouvert au public et surveillé par le personnel d'une société prestataire de services de 06h30 à 21h30.

Des contrats de location sont actuellement en vigueur pour les 5 locaux de billetterie. Ces contrats ont été conclus à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt lancé par FS Park auprès des transporteurs conventionnés. Sur la base des réponses reçues, les locaux ont été attribués en appliquant un critère de proportionnalité en fonction des volumes de trafic. Les tarifs de location au mètre carré varient en fonction de la dimension des locaux et ont été déterminés sur la base d'une analyse du marché immobilier.

FS Park enverra, avec un préavis suffisant, une nouvelle demande de manifestation d'intérêt à toutes les sociétés, en appliquant pour l'attribution des loyers le critère des valeurs moyennes du marché immobilier local pour des biens similaires.

Lorsque les sociétés appliquent des commissions de service à la charge de l'utilisateur en sus du prix nominal du titre de transport, le montant de cette commission et les critères de détermination doivent être portés à la connaissance du public au moyen d'une information affichée au guichet. La société est tenue de

communiquer à FS Park la présence et le montant de ces commissions et de convenir avec FS Park de la présentation graphique de l'information destinée aux clients.

FS Park se réserve la possibilité d'évaluer à l'avenir l'extension des espaces disponibles pour le service de billetterie.

Des points de vente supplémentaires, en partenariat avec les transporteurs, sont présents à l'intérieur de la gare ferroviaire de Napoli Centrale (zone commerciale), ainsi qu'à l'extérieur du complexe ferroviaire, notamment au Corso Arnaldo Lucci n° 165 et 181.

#### **5.4 Conditions économiques pour les services complémentaires/accessoires**

Au sein du terminal de bus de Napoli Centrale, des sanitaires payants sont disponibles au prix de 1,00 € par accès, utilisables de 06h30 à 21h30. Ce service bénéficie d'une présence constante et d'un nettoyage régulier.

Sur demande, il est possible d'activer des conventions spécifiques permettant au personnel des entreprises de transport d'accéder aux sanitaires à des conditions avantageuses, en fonction des besoins.

Afin de favoriser l'intermodalité et la connexion avec les parkings et les services de transport public local (TPL) de la Ville de Naples, FS Park se réserve la possibilité d'engager des contacts avec les opérateurs locaux afin de mettre en place des systèmes de billetterie intégrée et de permettre la vente de titres de transport pour ces services.

### **6. CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE AU TERMINAL DE BUS**

La présence de deux parkings payants offrant 263 places pour voitures, 61 places pour motos et 8 places gratuites réservées aux personnes en situation de handicap, directement reliés au terminal, ainsi que la proximité de la gare ferroviaire de Napoli Centrale, des lignes de métro et de la Circumvesuviana, favorisent l'intermodalité. Dans ces parkings, le stationnement est gratuit pendant les 10 premières minutes afin de faciliter les opérations de montée et de descente des passagers et des bagages.

À l'intérieur du terminal, une signalisation horizontale et verticale permet de séparer les flux de circulation des véhicules et des piétons et de réduire les interférences.

Les passagers doivent traverser les voies de circulation des véhicules exclusivement dans les zones prévues à cet effet, signalées par des passages piétons ; il est donc strictement interdit de traverser en dehors de ces zones.

Pour la visualisation des parcours, il convient de se référer au plan annexé (annexe 1).

L'accès au quai, aux trottoirs de montée et de descente des passagers ainsi qu'au bâtiment abritant les guichets de billetterie et les services hygiéniques est garanti par l'absence de barrières architecturales, chaque dénivelé étant compensé par des rampes accessibles aux fauteuils roulants et aux poussettes.

Il appartient au passager nécessitant une assistance spécifique de signaler ses besoins au moment de l'achat du titre de transport auprès du transporteur.

Dans le terminal de bus, le point de rencontre PMR (Meeting Point PRM) est situé au début de la zone couverte des départs/arrivées et est signalé par une signalisation verticale spécifique.

Le personnel des transporteurs, sur la base des demandes reçues lors de l'achat des billets, est tenu de fournir l'assistance nécessaire afin que la personne à mobilité réduite (PMR) puisse identifier et accéder à l'emplacement de départ du bus, en utilisant, si nécessaire, les espaces et les installations du terminal.

Au sein de la gare ferroviaire de Napoli Centrale, le service « Sala Blu » (Salle Bleu) de Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) est actif pour l'organisation des déplacements des PMR. Sur demande spécifique du passager, ce service assure l'accompagnement depuis le train jusqu'à la zone de départ/arrivée du terminal,

et inversement, au point de rencontre PMR mentionné ci-dessus. Ce service d'accompagnement est également garanti lorsque les PMR n'ont pas besoin d'assistance pour le voyage en train, mais uniquement d'un soutien pour se déplacer à l'intérieur de la gare ou rejoindre les autres points d'interconnexion (métro, arrêt de bus urbain, etc.). Les modalités de réservation du service Sala Blu sont disponibles sur le site de RFI au lien suivant : [Les informations relatives à l'assistance des Salles Bleues en un clic](#).

De manière générale, le terminal est équipé d'une signalisation indiquant les services présents dans la zone, y compris les correspondances avec les autres modes de transport.

Un projet est en cours afin d'équiper le terminal d'une signalisation complémentaire comprenant des plans des parcours piétons, notamment adaptés aux besoins des PMR (par exemple parcours loges optimisés, signalisation d'orientation dédiée, cartes tactiles pour les utilisateurs malvoyants).

Le règlement (UE) n° 181/2011 relatif aux droits des passagers est consultable en ligne au lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=fr>. Un résumé des droits des passagers est affiché dans les vitrines de l'espace billetterie et est également disponible sur le site de FS Park au lien suivant : [Droits des passagers dans le transport effectué par autobus](#).

Les modalités de gestion des réclamations par FS Park sont également publiées dans la section dédiée « Réclamations » du site internet, accessible au lien suivant : <https://www.fspark.it/it/info/segnalazioni-e-reclami/segnalazioni-e-reclami-terminal-bus.html>.

Pour plus de détails sur les services offerts, les standards de qualité, les droits des passagers et les procédures de recours en cas de dysfonctionnement, il convient de se référer à la Charte des services disponible sur le site de FS Park au lien suivant : <https://www.fspark.it/it/chi-siamo/servizi/a-r-t-terminal-bus-corso-luigi.html>. Des panneaux d'affichage sont disponibles dans le terminal pour la diffusion des horaires et des informations par l'ensemble des transporteurs. FS Park prévoit de mettre en place un système dynamique automatisé d'information au public, incluant l'installation d'écrans d'information pour les arrivées et départs programmés ainsi que d'autres systèmes audiovisuels.

Sur le site web de FS Park sont également disponibles des liens vers les sites des transporteurs conventionnés, où les clients peuvent consulter les informations correspondantes.

## **7. RÈGLES DE COMPORTEMENT À L'INTÉRIEUR DU TERMINAL DE BUS**

### **7.1 Règles applicables aux transporteurs**

Tous les transporteurs accédant au terminal (conventionnés ou occasionnels) doivent respecter le règlement annexé au présent PIA et affiché à l'intérieur du terminal (annexe 6).

#### **Pénalités**

En cas de non-respect des dispositions prévues par la convention et le règlement du terminal, notamment en ce qui concerne l'utilisation des zones de montée et de descente des passagers, FS Park appliquera au transporteur une pénalité de 100,00 €.

Les infractions et l'application des pénalités correspondantes seront communiquées par FS Park par courrier électronique certifié (PEC). Le montant dû devra être réglé dans un délai de 20 jours.

En cas de non-paiement, FS Park se réserve le droit de se prévaloir directement sur le dépôt de garantie, faculté acceptée par le transporteur dès la signature de la convention.

En cas de plus de trois infractions constatées, FS Park pourra résilier la convention, en plus de l'application des pénalités prévues.

### **7.2 Règles applicables aux usagers**

Les trottoirs du terminal de bus sont réservés aux voyageurs et, le cas échéant, à leurs accompagnateurs,

lesquels, à l'intérieur de l'aire, sont tenus de circuler exclusivement dans les espaces prévus à cet effet, d'utiliser les passages piétons et de respecter strictement la signalisation (horizontale, verticale et, le cas échéant, manuelle).

Il est expressément prévu que :

1. FS Park décline toute responsabilité en cas de dommages ou de vols causés par des tiers aux personnes, biens ou véhicules en stationnement ou en circulation dans le terminal ;
2. il est interdit de laisser ses bagages sans surveillance ; FS Park ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou de détérioration ;
3. il est interdit de traverser les voies de circulation des autobus en dehors des passages piétons ;
4. il est interdit d'organiser des réunions ou des rassemblements, ainsi que de mener des activités commerciales, religieuses ou récréatives, sauf autorisation écrite préalable de FS Park communiquée aux autorités compétentes ;
5. toute activité de vente ambulante est interdite sans autorisation écrite préalable de FS Park, communiquée aux autorités et à la municipalité de Napoli ;
6. il est interdit d'exposer, d'installer ou de distribuer des avis, enseignes, panneaux publicitaires, supports de propagande et similaires, sous quelque forme et de quelque dimension que ce soit, sauf autorisation écrite préalable de FS Park, qui se réserve le droit de faire procéder à la suppression des supports publicitaires non autorisés, aux frais des contrevenants ;
7. il est interdit de troubler les autres usagers du terminal ;
8. il est interdit d'adopter des comportements ou une tenue portant atteinte à la décence publique du terminal.

#### **8. PUBLICATION ET MISE A JOUR DU PIA**

Le PIA est mis à disposition par FS Park sur son site internet [www.fspark.it](http://www.fspark.it).

FS Park garantit la vérification périodique du maintien des conditions d'accès et de fonctionnement du terminal de bus définies dans le présent PIA.

Les conditions d'utilisation du terminal de bus définies dans le PIA font l'objet d'une vérification périodique annuelle par FS Park, afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à la demande de capacité, y compris prospective, des transporteurs, et d'identifier les éventuelles adaptations nécessaires à la poursuite des objectifs garantissant des conditions d'accès équitables ainsi que le respect des droits des passagers.

FS Park mettra à disposition le présent PIA, traduit en anglais, allemand, espagnol et français, sur son site internet.

Le PIA, document de référence essentiel pour la régulation de l'accès au terminal de bus et pour la définition des conditions techniques et économiques d'utilisation par les transporteurs, a été transmis, dans la présente révision E, à l'Autorité de régulation des transports.

#### **9. ANNEXES**

- |                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Annexe 1</b>   | Plan du terminal de bus                                     |
| <b>Annexe 1.1</b> | Plan des services complémentaires                           |
| <b>Annexe 2</b>   | Modèle de convention  |
| <b>Annexe 2.1</b> | Note d'information relative à la protection des données     |
| <b>Annexe 3</b>   | Manifestation d'intérêt pour la conclusion d'une convention |
| <b>Annexe 4</b>   | Demande d'accès transporteur occasionnel                    |
| <b>Annexe 5</b>   | Règlement   |