

PIA

**Prospetto Informativo Autostazione del
TERMINAL BUS NAPOLI CENTRALE**

REV	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICATO	APPROVATO
D	16/12/2024	Integrazioni indicazioni A.R.T.	Gagliardi O. Cicarelli M.V.	Zampognaro F.	Destro A.
E	06/03/2026	Emissione Esecutiva	Gagliardi O. Cicarelli M.V.	Zampognaro F.	Celentani F.

Sommario

1. PREMESSA	3
2. DEFINIZIONI	3
3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE	4
3.1 Ubicazione	4
3.2 Spazi disponibili	4
3.3 Presenziamento del Terminal Bus	4
3.4 Sistema di controllo accessi	4
4. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI	5
4.1 Allocazione della capacità	5
4.2 Stipula di convenzioni	5
4.3 Accesso occasionale	6
4.4 Casi di rigetto della domanda di accesso al Terminal	6
4.5 Gestione di situazioni di congestione o saturazione	7
5. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO	7
5.1 Condizioni economiche di accesso per vettori convenzionati	7
5.2 Condizioni economiche di accesso per vettori occasionali	8
5.3 Condizioni economiche per lo sfruttamento dei locali adibiti a biglietteria	8
5.4 Condizioni economiche per servizi di natura complementare/accessoria e relative condizioni economiche	9
6. CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA FISICA ALL'AUTOSTAZIONE	9
7. NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELL'AUTOSTAZIONE	11
7.1 Norme di comportamento dei vettori	11
7.2 Norme di comportamento degli utenti	11
8. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA	11
9. ALLEGATI	12

1. PREMESSA

Il presente Prospetto Informativo dell'Autostazione di Napoli Centrale, gestita da FS Park S.p.A. in un'area di proprietà di FS Sistemi Urbani S.p.A., (di seguito il "PIA") è redatto in conformità all'allegato A alla delibera n. 56 del 30 maggio 2018 emessa dall'Autorità di Regolamentazione 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, nonché delle condizioni di accesso delle persone a mobilità ridotta (PMR).

Ammessi all'utilizzo dell'autostazione sono:

- a) I vettori che prestano servizi automobilistici extraurbani e interregionali
- b) I vettori di servizio di trasporto non regolari (servizi turistici ed occasionali)

2. DEFINIZIONI

Autostazione: autostazione gestita da FS Park S.p.A., sita in Napoli, Corso Lucci 156, di seguito definita anche "Terminal Bus".

ART: Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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

PIA: Prospetto Informativo dell'Autostazione ai sensi della Delibera ART n. 56 /2018 del 30 maggio 2018.

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).

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 convenzione: 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.

Sosta inoperosa: permanenza dell'autobus all'interno della stazione, 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).

3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE

3.1 Ubicazione

L'autostazione gestita da FS Park S.p.A. è situata all'interno del varco ferroviario di Napoli, Corso Lucci 156 – 80100, in un'area di proprietà di FS Sistemi Urbani S.p.A., e si trova nelle adiacenze della stazione ferroviaria di Napoli Centrale e delle stazioni di Napoli P.za Garibaldi della linea 1 e 2 della metropolitana, nonché a 2 parcheggi auto con una capienza complessiva di 263 posti auto.

3.2 Spazi disponibili

Con riferimento alla planimetria allegata al presente PIA (allegato 1), l'autostazione occupa una superficie complessiva di circa 9.120 m², all'interno dei quali sono disponibili a uso esclusivo dei bus:

- 32 stalli per la sosta inoperosa,
- 6 stalli per lo scarico dei passeggeri e
- 6 stalli per il carico passeggeri.

Gli stalli destinati allo scarico/ carico dei passeggeri, c.d. sosta breve, sono attigui a una banchina, coperta da pensilina. La sosta dei bus in tali stalli è consentita per un tempo massimo di 15 minuti.

L'utilizzo degli stalli bus da parte dei Vettori per le attività di carico/scarico è a rotazione, sulla base dell'effettivo orario di attestazione del bus alla banchina.

Alcune zone di circolazione veicolare all'interno del Terminal Bus sono condivise con la circolazione interna allo scalo ferroviario.

E' parte integrante dell'autostazione un locale di 152 m², di cui 33 m² sono adibiti a uffici di biglietteria, 61 m² ospitano servizi igienici con accesso a pagamento e i restanti 58 m² fungono da spazi comuni per i clienti della biglietteria e dei servizi igienici (allegato 1.1. – planimetria servizi complementari). L'accessibilità al locale biglietteria e servizi igienici è a garantito all'utenza a ridotta mobilità mediante la presenza di una rampa inclinata di raccordo tra il pavimento di tale locale l'area esterna del Terminal.

All'interno dell'atrio comune è inoltre presente un deposito bagagli automatizzato; tale servizio è fornito da altra società in qualità partner commerciale di FS Park.

3.3 Presenziamento del Terminal Bus

Il varco di accesso al Terminal Bus è presidiato 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, festivi compresi. Gli operatori utilizzano una postazione tecnologica che consente la gestione del sistema automatico di controllo degli accessi.

La zona di carico e scarico dei passeggeri è presidiata da personale dedicato dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00, il sabato dalle 7:00 alle 18:00; domenica e festivi compresi dalle 12:00 alle 18:00. Il locale che ospita le biglietterie e i servizi igienici è presenziato da personale di società terza fornitore di servizi di pulizia dalle 06:30 alle 21:30.

Il personale che presidia la zona di carico/ scarico dei passeggeri e il personale in servizio presso il varco di accesso svolge attività di assistenza alla clientela, controllo accesso, controllo sosta, etc.

3.4 Sistema di controllo accessi

L'accesso e l'uscita dall'Autostazione avvengono mediante 3 gate, 2 di ingresso e uno di uscita, dotati di barriere. La movimentazione di tali barriere può essere comandata sia automaticamente, in seguito alla rilevazione della presenza di un veicolo in prossimità delle stesse e verifica dell'autorizzazione all'ingresso/ uscita, che tramite comando degli operatori che presenziano il varco di accesso.

In prossimità delle barriere di ingresso/ uscita sono installate delle colonnine con dispositivi di riconoscimento delle keycard e/o delle targhe. Tali colonnine sono munite anche di tasto citofonico che consente agli autisti di contattare gli operatori in caso di necessità.

Il sistema di controllo accessi automatico prevede i seguenti passaggi:

1. Rilevamento della presenza degli autoveicoli nella pista di ingresso/ uscita e riconoscimento della massa del veicolo, attraverso delle spire elettromagnetiche installate all'interno del manto stradale;
2. Verifica dell'autorizzazione all'accesso/ uscita tramite riconoscimento della targa, oppure tramite lettura della keycard posta dall'autista in prossimità della barriera di ingresso.

Il funzionamento automatico del sistema di controllo accessi è di norma utilizzato per i clienti abituali che hanno attivato dei contratti con il gestore e sono stati forniti keycard, oppure hanno comunicato a FS Park le targhe dei veicoli utilizzati.

L'azionamento delle barriere tramite comando da remoto degli operatori che presidiano il varco di ingresso è effettuato per il transito dei vettori occasionali o in caso di guasti/ anomalie degli automatismi.

4. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI

4.1 Allocazione della capacità

Nel rispetto delle normative vigenti in materia e di quanto stabilito con delibera ART n. 56/2018, è stato definito il seguente sistema di gestione della capacità in relazione alla disponibilità ricettiva e in funzione della tipologia del servizio automobilistico interessato.

I vettori interessati all'utilizzo del Terminal Bus possono scegliere tra due tipologie di accordi commerciali con FS Park:

1. Stipula di una convenzione secondo lo schema allegato (Allegato 2) e presa visione dell'informativa privacy (Allegato 2.1);
2. Accesso occasionale con pagamento della sosta oraria secondo le tariffe vigenti.

Per poter accedere al Terminal Bus ed usufruire dei relativi servizi, i vettori devono presentare la propria richiesta con le modalità previste ai paragrafi 4.2 e 4.3.

4.2 Stipula di convenzioni

I vettori interessati alla stipula di una convenzione per l'utilizzo del Terminal Bus possono inviare all'indirizzo mail clientibusiness@fspark.it una manifestazione di interesse specificando il numero di transiti previsti, gli orari programmati e la durata richiesta della convenzione, utilizzando il format allegato (allegato 3).

La richiesta, deve essere corredata della seguente documentazione:

- programma di esercizio, comprensivo dei dati relativi a ogni corsa commerciale (origine, destinazione, orari, frequenza) e dei dati relativi alla sosta prevista dei veicoli nel Terminal (ora di arrivo e partenza)
- copia in formato pdf di documento identità del legale rappresentante in corso di validità;
- copia in formato pdf della visura camerale in corso di validità;
- copia in formato pdf delle licenze di esercizio delle tratte di MLP (solo per vettori di servizi di MLP);
- copia in formato pdf delle autorizzazioni all'esercizio di servizi di TPL rilasciate dall'ente concedente (solo per vettori di servizi di TPL);
- copia in formato pdf delle licenze di noleggio (solo per gli operatori di NOL).
- copia del presente PIA in formato pdf firmato in ogni pagina dal legale rappresentante;
- logo aziendale in formato Jpeg.

A fronte di tale richiesta, FS Park invia, entro 15 giorni lavorativi, una proposta di convenzione che, se accettata, dovrà essere debitamente compilata, firmata dal responsabile del vettore e inviata a FS Park.

In seguito alla stipula della convenzione, FS Park fornirà il vettore di Keycard, in numero e tipologia richiesti dal vettore stesso, al prezzo specificato nella convenzione, oppure inserirà a sistema l'elenco delle targhe dei mezzi autorizzati all'accesso, comunicato dal vettore stesso.

4.3 Accesso occasionale

I servizi di trasporto non disciplinati da convenzione possono avere accesso al Terminal Bus previa prenotazione anticipata, comunicata a clientibusiness@fspark.it, almeno due giorni lavorativi prima del previsto utilizzo, utilizzando la scheda allegata (allegato 4).

La richiesta deve essere corredata della seguente documentazione:

- copia in formato pdf di documento identità del legale rappresentante in corso di validità;
- copia in formato pdf delle licenze di esercizio delle tratte di MLP (solo per vettori di servizi di MLP);
- copia in formato pdf delle autorizzazioni all'esercizio di servizi di TPL rilasciate dall'ente concedente (solo per vettori di servizi di TPL);
- copia in formato pdf delle licenze di noleggio (solo per gli operatori di NOL).
- copia del presente PIA in formato pdf firmato in ogni pagina dal legale rappresentante.

In caso di richieste di accesso non presentate nei termini previsti, FS Park si riserva di valutare la possibilità di accettarle o meno, in relazione al grado di occupazione della capacità del Terminal.

Un Vettore, che intende accedere in qualità di vettore occasionale, dovrà presentarsi al varco di accesso del Terminal Bus con almeno due giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di accesso da lui prescelta. Al vettore verrà rilasciata una card prepagata ricaricabile in cassa automatica, con tagli di ricarica prestabiliti di € 30 – € 60 – € 100 – € 200, con cui poter accedere ed uscire dal Terminal Bus, appoggiando la card ai rispettivi gate di ingresso ed uscita; all'uscita, verrà scalato il corretto importo dalla card per la relativa durata della sosta effettuata, sulla base delle tariffe in vigore.

Il criterio di allocazione degli spazi ai vettori è impostato su una corretta pianificazione delle esigenze dei vettori, sia convenzionati, sia occasionali che abbiano comunicato la propria necessità almeno con due giorni lavorativi in anticipo. Viene quindi garantita parità di accesso ai vettori, pianificando e distribuendo gli stalli a disposizione in modo da realizzare il massimo sfruttamento della capacità dell'autostazione attraverso la flessibilità gestionale degli stalli a disposizione, che non sono preassegnati e vengono distribuiti in base alle richieste.

In particolare, con l'obiettivo di migliorare il servizio per i vettori occasionali, si è agevolato l'accesso attraverso l'istituzione di card prepagate che i vettori, una volta acquistate, possono procedere autonomamente a ricaricare presso le casse automatiche presenti, secondo i tagli di ricarica sopra menzionati. Si precisa che resta confermato l'obbligo da parte del vettore di comunicare con almeno due giorni lavorativi di anticipo la propria esigenza.

4.4 Casi di rigetto della domanda di accesso al Terminal

Saranno rigettate le richieste di accesso dei vettori con situazione debitorie pendenti nei confronti del gestore per pagamenti scaduti da oltre 30 giorni.

4.5 Gestione di situazioni di congestione o saturazione

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

5. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO

Al fine di garantire le medesime condizioni di utilizzo per tutti i vettori interessati, in conformità con quanto previsto dalla Misura 4.2 lettera d della Delibera ART n. 56/2018, le condizioni economiche di accesso sono definite sulla base dei costi operativi di esercizio, degli investimenti realizzati per l'attivazione e per garantire l'attuale qualità ed efficienza dei servizi erogati.

Le tariffe sono soggette a revisione in relazione alla variazione dei costi operativi per la gestione del Terminal, al tasso di inflazione, a altri oneri eventualmente definiti nell'ambito della normativa regionale o in caso di necessità correlate a investimenti straordinari non coperti da altri finanziamenti, volti a garantire e migliorare la qualità ed efficienza dei servizi erogati.

Le condizioni economiche di accesso al Terminal variano tra vettori convenzionati e vettori occasionali.

5.1 Condizioni economiche di accesso per vettori convenzionati

Fascia oraria dalle 05:00 alle 23:59 – per operazioni di sosta, carico e/o scarico:

- ✓ Permanenza fino ad un massimo di 20 minuti: € 6,00 oltre IVA;
- ✓ Permanenza da 21 minuti fino a 60 minuti: € 11,00 oltre IVA;
- ✓ Permanenza superiore ad 1 ora: € 5,00/ora o frazione, oltre IVA, fino ad un importo massimo di € 60,00 oltre IVA

Fascia oraria dalle 00:00 alle 04:59 – per operazioni di sosta, carico e/o scarico:

- ✓ € 3,00/ora o frazione oltre IVA, fino ad un importo massimo di € 15,00.

Il pagamento del corrispettivo dovuto viene quantificato trimestralmente sulla base degli effettivi transiti. Al raggiungimento di determinati valori viene applicato uno sconto secondo le fasce di seguito riportate, calcolato sempre su base trimestrale: IMPORTO ANNUALE		SCONTO
DA € 10.001,00	A € 20.000,00	5%
DA € 20.001,00	A € 30.000,00	10%
DA € 30.001,00	A € 40.000,00	15%
DA € 40.001,00	A € 50.000,00	20%
DA € 50.001,00	A € 100.000,00	30%
DA € 100.001,00	A € 150.000,00	40%

Il pagamento del corrispettivo dovuto viene quantificato trimestralmente sulla base degli effettivi transiti. Al raggiungimento di determinati valori viene applicato uno sconto secondo le fasce di seguito riportate, calcolato sempre su base trimestrale: IMPORTO ANNUALE		SCONTO
DA € 150.001,00	A € 200.000,00	
OLTRE € 200.001,00		65%
		85%

L'importo dei corrispettivi dovuti sarà effettuato, a cadenza trimestrale, sulla base dei transiti effettivi consuntivati nel trimestre di riferimento.

Il pagamento dell'importo avverrà in rate trimestrali posticipate, mediante bonifico bancario, a 30 giorni dalla data della fattura emessa da FS Park.

5.2 Condizioni economiche di accesso per vettori occasionali

Fascia oraria dalle 05:00 alle 23:59 – per operazioni di sosta, carico e/o scarico:

- ✓ Permanenza fino ad un massimo di 1 ora: € 13,50 IVA inclusa;
- ✓ Per le ore/ frazioni successive alla prima ora: € 6,50, IVA inclusa, fino ad un importo massimo di € 80,00 IVA inclusa.

Fascia oraria 00:00 alle 04:59 – per operazioni di sosta, carico e/o scarico:

- ✓ Permanenza fino ad un massimo di 1 ora: € 13,50 IVA inclusa;
- ✓ Per le ore/ frazioni successive alla prima ora: € 3,50 IVA inclusa.

Il pagamento dell'importo dovuto andrà effettuato prima dell'uscita dal Terminal Bus presso il box di controllo degli operatori in servizio presso il varco di accesso, che rilasceranno regolare ricevuta fiscale.

5.3 Condizioni economiche per lo sfruttamento dei locali adibiti a biglietteria

I cinque locali adibiti a uffici di biglietteria occupano una superficie totale di 33 m² all'interno di un locale di 152 m², che ospita anche servizi igienici con accesso a pagamento (61 m²); i restanti 58 m² fungono da spazi comuni per i clienti della biglietteria e dei servizi igienici.

Tale locale è aperto al pubblico e presenziato, mediante personale di una società fornitrice di servizi, dalle 06:30 alle 21:30.

Attualmente sono vigenti i contratti di locazione per i 5 locali adibiti ad uffici di biglietteria. Tali contratti sono stati stipulati in seguito a una richiesta di manifestazione di interesse da parte di FS Park ai vettori convenzionati. In relazione alle risposte pervenute, i locali sono stati assegnati ai vettori applicando il criterio della proporzionalità rispetto ai volumi di traffico. Le tariffe della locazione a metro quadro variano in relazione alla dimensione dei locali e sono state ricavate sulla base di una analisi del mercato immobiliare.

Con adeguato anticipo, FS Park provvederà a inviare a tutte le società una nuova richiesta di manifestazione di interesse, applicando per l'assegnazione delle tariffe della locazione il criterio economico dei valori medi del mercato immobiliare di zona per analoghe tipologie immobili.

Laddove le società dovessero applicare commissioni di servizio a carico dell'utente rispetto al valore nominale di acquisto del titolo di viaggio, l'ammontare della commissione di servizio ed i criteri con cui esso viene determinato è reso noto dalla società rivenditrice mediante apposita informativa esposta presso il proprio sportello front-office. La società è tenuta a comunicare a FSPark la presenza e l'ammontare delle commissioni e di concordare con FSPark la grafica informativa verso i clienti.

FS Park si riserva comunque di valutare in futuro la possibilità di ampliare le aree disponibili per il servizio di biglietteria.

Sono presenti ulteriori punti vendita convenzionati coi Vettori all'interno della Stazione ferroviaria di Napoli Centrale (atrio commerciale) nonché fuori il complesso di stazione ferroviario in particolare su Corso Arnaldo Lucci nn. 165 e 181.

5.4 Condizioni economiche per servizi di natura complementare/accessoria e relative condizioni economiche

Presso i servizi di terra del Terminal Bus di Napoli Centrale sono disponibili servizi igienici a pagamento al prezzo di € 1,00 ad accesso, fruibili dalle ore 06:30 alle ore 21:30. Per questo servizio sono previsti presidio e pulizie costanti.

Su richiesta è possibile attivare convenzioni specifiche per consentire l'accesso ai servizi igienici da parte del personale delle aziende di trasporto a condizioni agevolate in base alle esigenze.

Al fine di agevolare l'intermodalità e la connessione con i parcheggi e i servizi di trasporto pubblico locale (TPL) della Città di Napoli, FS Park si riserva di valutare la possibilità di prendere contatti con i gestori locali del TPL per usufruire del servizio di bigliettazione integrata e per prevedere la vendita dei biglietti anche per questi servizi.

6. CONDIZIONI DI ACCESSIBILITÀ FISICA ALL'AUTOSTAZIONE

La presenza di due parcheggi a pagamento con la disponibilità di 263 posti auto, 61 posti moto e 8 posti gratuiti riservati ai diversamente abili, collegati direttamente all'autostazione, nonché la vicinanza alla stazione ferroviaria di Napoli Centrale, delle linee metropolitane e della Circumvesuviana, favoriscono l'intermodalità. Negli stessi parcheggi è consentita la sosta gratuita per i primi 10 minuti dall'ingresso al fine di favorire le operazioni di carico e scarico dei passeggeri e dei bagagli.

All'interno dell'autostazione è presente segnaletica orizzontale e verticale che permette la separazione dei flussi veicolari e pedonali e la riduzione delle relative interferenze.

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

Per una visualizzazione dei percorsi si rimanda alla planimetria allegata (allegato 1).

L'accesso alla banchina, al marciapiedi di salita/ discesa dei passeggeri ed al locale che ospita le biglietterie e i servizi igienici è garantito dall'assenza di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello azzerato da scivoli fruibili da carrozzelle e passeggeri.

Sarà cura del passeggero che dovesse necessitare di assistenza specifica, segnalare, al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso il Vettore, sue eventuali necessità in merito.

Nel Terminal bus il Punto di incontro PRM (Meeting Point PRM) è posizionato all'inizio della pensilina partenze/arrivi del Terminal Bus ed indicato da relativa segnaletica verticale.

Il personale dei vettori, in base alle richieste pervenute al momento dell'acquisto dei biglietti, è tenuto a prestare la necessaria assistenza affinché il passeggero a mobilità ridotta (PMR) possa individuare e quindi accedere allo stallo di partenza del bus, usufruendo se necessario anche degli spazi e dei locali dell'autostazione.

Presso la Stazione ferroviaria di Napoli Centrale è attivo il servizio "Sala Blu" di Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. (R.F.I.), funzionale all'organizzazione dei viaggi dei PMR, che su specifica richiesta del passeggero ne cura l'accompagnamento dal treno alla pensilina arrivi/partenze del Terminal e viceversa, presso il Meeting Point PRM sopra menzionato. Tale servizio di accompagnamento è garantito anche qualora le PMR non necessitino di assistenza per il viaggio in treno, ma abbiano bisogno esclusivamente di supporto per spostarsi all'interno del perimetro della Stazione Centrale o raggiungere gli altri punti di interscambio modale (ad es. metropolitana, fermata autobus urbano etc..). Le modalità sulla prenotazione del servizio Sala Blu sono riportate da R.F.I. al seguente link: [Le informazioni sull'assistenza delle Sale Blu in un click.](#)

In generale è presente presso l'autostazione la segnaletica di indirizzamento con l'indicazione dei servizi presenti nell'area, comprese le connessioni con gli altri servizi di trasporto.

È in corso la progettazione per dotare il Terminal Bus di una segnaletica integrativa con mappe dei percorsi pedonali, con riferimento in particolare alle esigenze delle PMR (ad esempio percorsi *loges* ottimali, apposita segnaletica di orientamento, mappe tattili per utenti disabili).

Il Regolamento Unione Europea N. 181/2011 sui diritti dei passeggeri è consultabile al sito internet a questo link: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=it> ed inoltre una sintesi dei diritti dei passeggeri è affissa in due delle bacheche presenti nell'atrio biglietteria dell'autostazione, che è anche disponibile sul sito di FSPark presso questo link: [Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.cdr.](#)

Nell'ambito di tale sintesi sono altresì indicate le modalità di gestione dei reclami da parte di FSPark pubblicate anche nell'apposita sezione "Reclami" del sito internet di FSPark e raggiungibile al seguente link <https://www.fspark.it/it/info/segnalazioni-e-reclami/segnalazioni-e-reclami-terminal-bus.html>.

Per i dettagli sui servizi offerti, sugli standard di qualità, sui diritti dei passeggeri e sulle procedure di tutela in caso di disservizi, si rinvia alla Carta dei Servizi raggiungibile al seguente link <https://www.fspark.it/it/chiamo/servizi/a-r-t-terminal-bus-corso-lucci.html>. Presso l'autostazione sono disponibili delle bacheche per la diffusione degli orari e delle informazioni da parte di tutti i vettori. FS Park intende implementare un sistema automatizzato dinamico di informazioni al pubblico, prevedendo l'installazione di monitor informativi per le corse in arrivo e in partenza dall'Autostazione schedate da ciascun Vettore e/o altri sistemi audio-video a supporto dell'informativa al pubblico.

Presso il sito web di FS Park sono disponibili i link ai siti dei vettori convenzionati, dove i clienti possono disporre delle informazioni del caso.

7. NORME DI COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELL'AUTOSTAZIONE

7.1 Norme di comportamento dei vettori

Tutti i vettori che accedono al Terminal Bus (convenzionati e occasionali) devono rispettare il regolamento allegato al presente PIA e esposto all'interno del Terminal stesso (allegato 6).

Penali

Nel caso in cui venga rilevato il mancato rispetto delle disposizioni definite nella convenzione e nel regolamento del Terminal Bus, in particolare nell'utilizzo delle aree di carico/scarico dei passeggeri, FS Park provvederà ad applicare al Vettore una penale di € 100,00.

Le violazioni e la conseguente applicazione delle penali sarà comunicata da FS Park via posta elettronica certificata (pec). La somma dovuta a titolo di penale dovrà essere corrisposta dal vettore entro 20 giorni.

In caso di mancato pagamento della penale, FS Park si riserva sin d'ora la facoltà di rivalersi direttamente sul deposito cauzionale, facoltà rispetto alla quale il vettore manifesta fin dal momento della sottoscrizione della convenzione.

In caso si riscontrassero un numero maggiore di tre trasgressioni, contestualmente all'applicazione della penale di € 100,00 per ogni trasgressione, FS Park potrà risolvere la convenzione con il vettore.

7.2 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).

È espressamente previsto che:

1. FS Park non risponde dei danni (anche in caso di sinistri occorsi con vettori) 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 FS Park 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 FS Park comunicata alle Forze dell'Ordine;
5. è espressamente vietata ogni attività di vendita ambulante di qualunque tipo o forma, salvo preventiva autorizzazione scritta di FS Park comunicata alle Forze dell'Ordine e al Comune di Napoli;
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 FS Park 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.

8. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

Il PIA è reso disponibile da FS Park all'interno del proprio sito internet www.fspark.it.

FS Park garantisce la verifica periodica della permanenza delle condizioni di accesso e di funzionalità dell'autostazione definite nel PIA.

Le condizioni di utilizzo dell'autostazione definite nel PIA sono soggette alla verifica periodica annuale da parte di FS Park, al fine di accertare l'adeguatezza della offerta alla richiesta di capacità, anche prospettica, dei vettori ed identificare le eventuali variazioni necessarie al perseguimento degli obiettivi che garantiscono condizioni di accesso eque ed il rispetto dei diritti dei passeggeri.

FS Park renderà disponibile il Presente PIA tradotto in inglese, tedesco, spagnolo e francese presso il suo sito web.

Il 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, è stato trasmesso nella presente revisione D all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

9. ALLEGATI

- Allegato 1** Planimetria dell'autostazione
- Allegato 1.1** Planimetria servizi complementari
- Allegato 2** Schema di Convenzione autostazione
- Allegato 2.1** Informativa Privacy
- Allegato 3** Manifestazione di interesse stipula convenzione
- Allegato 4** Richiesta accesso vettore occasionale
- Allegato 5** Regolamento