



CARTA DEI SERVIZI
TERMINAL BUS DI BARI CENTRALE
VIA GIUSEPPE CAPRUZZI

aggiornata al 23 aprile 2026

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e trasparenza posto a tutela dei viaggiatori che:

- illustra gli impegni assunti in relazione all'attività di fornitura dei servizi di autostazione;
- individua i diritti dei viaggiatori nell'ottica di rispondere sempre al meglio alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza dell'Autostazione.

La Carta è articolata in 6 sezioni:

1. PREMESSA

- 1.1. Principi fondamentali di comportamento verso l'utenza
- 1.2. Presentazione e localizzazione del Terminal
- 1.3. Come raggiungere il Terminal

2. DIRITTI DEL PASSEGGERO E RECLAMI

- 2.1. I diritti del passeggero nel trasporto su autobus
- 2.2. Reclami e modalità di presentazione da parte dell'utente

3. SERVIZI

- 3.1. Orari Autostazione
- 3.2. Biglietteria
- 3.3. Servizi igienici pubblici a pagamento
- 3.4. Distributori automatici self-service

4. SERVIZI INFORMATIVI ED INDIRETTI

- 4.1. Sito web
- 4.2. Biglietterie
- 4.3. Monitor informativi
- 4.4. Interazione utente/vettore
- 4.5. Sicurezza
- 4.6. Videosorveglianza

5. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

6. CONTATTI

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

1.1 Principi fondamentali di comportamento verso l'utenza

FS Park svolge le proprie attività e offre i propri servizi nel rispetto dei principi sull'erogazione dei servizi pubblici e dei valori comuni al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dichiarati nel Codice Etico, una vera e propria carta dei diritti e dei doveri fondamentali che detta le regole con cui tutte le Società del Gruppo FS, dal management ai dipendenti, insieme ai partner e ai fornitori esercitano il proprio ruolo responsabilmente, valorizzando il 'gioco di squadra' per svolgere con efficacia compiti complessi.

La Società, inoltre, incentiva e promuove la diffusione di una cultura aziendale improntata ad un agire quotidiano secondo legalità ed integrità in base a quanto definito nella "Policy anticorruzione del Gruppo FS".

Uguaglianza, imparzialità e libertà di scelta

Nel suo ruolo di gestore dell'autostazione FS Park assicura, secondo principi di equità imparzialità e non discriminazione, l'accesso e la fruibilità delle autostazioni a tutte le Società di Trasporto su gomma (i Vettori) per tutelare il diritto di scelta dei viaggiatori senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni. FS Park mira a garantire parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di clienti. Per agevolare la mobilità delle persone diversamente abili, la società è impegnata nel continuo miglioramento dell'accessibilità degli spazi, dei servizi e delle informazioni. FS Park si impegna costantemente nel realizzare interventi per valorizzare le autostazioni, ma anche e soprattutto per migliorare la fruibilità degli spazi realizzando opere di adeguamento dei sistemi di segnaletica fissa, adeguamento dei percorsi e mappe tattili secondo gli attuali standard definiti.

Trasparenza, integrità e partecipazione

FS Park è impegnata affinché tutte le persone, interne ed esterne al Gruppo, agiscano sempre nel massimo rispetto della legge e dei principi etici. In tale ottica monitora e aggiorna tutti gli elementi del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Inoltre, mira a garantire la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi e sulle attività offerti e a dar conto dei propri impatti e impegni in ambito ambientale, sociale ed economico a tutti i clienti dei parcheggi e delle autostazioni, e gli altri stakeholder. Mediante il proprio sito web e il proprio sistema CRM tiene conto di proposte, suggerimenti e reclami da parte degli utenti e favorisce il dialogo e il confronto con gli stakeholder.

Efficienza ed efficacia

FS Park svolge i compiti che le sono attribuiti come concessionaria della gestione dei parcheggi delle Stazioni del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e delle autostazioni (Terminal Bus), in un'ottica di miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle proprie prestazioni, progettando, realizzando e offrendo impianti e servizi sempre più adeguati alle esigenze dei clienti e degli altri stakeholder.

Efficientamento energetico degli impianti, realizzazione di sistemi intelligenti di gestione dell'illuminazione, rilevazione dei flussi veicolari, monitoraggio delle strutture, miglioramento della visibilità lungo i percorsi principali sia interni che esterni a favore della sicurezza, sono alcuni degli interventi messi in campo, per aumentare il comfort e rendere più sicuri i parcheggi e le autostazioni.

Sicurezza delle autostazioni, dei parcheggi e dei clienti

FS Park è impegnata ad adottare strumenti, processi e tecnologie in grado di offrire i più alti standard di sicurezza negli ambiti gestiti così come in tutte le sue altre attività produttive - dalla costruzione alla manutenzione fino all'erogazione dei servizi di stazione - a tutela di tutti i clienti della rete, dei lavoratori e dell'ambiente. Per la protezione del patrimonio infrastrutturale gestito e per la sicurezza dei clienti che fruiscono degli spazi, collabora con le forze dell'ordine e adotta le più adeguate misure di prevenzione e sorveglianza.

Sostenibilità

In conformità alla propria mission e alla propria Politica di Sostenibilità, FS Park orienta le proprie attività allo sviluppo di sistemi evoluti per la gestione dei rifiuti, all'efficientamento energetico e all'integrazione del verde, valorizzando le connessioni con i sistemi di mobilità più sostenibile per l'ambiente e per la collettività.

1.2 Presentazione e localizzazione del Terminal Bus

L'autostazione è situata all'interno del perimetro ferroviario di stazione di Bari Centrale, Via Giuseppe Capruzzi - 70123, in un'area di proprietà di FS Sistemi Urbani S.p.A., ed è interconnessa direttamente con la stazione di Bari Centrale mediante un camminamento pedonale protetto da pensilina realizzato su Via Capruzzi.

La realizzazione del Terminal Bus, aperto all'esercizio da settembre 2025, ha raggiunto l'obiettivo di risolvere il problema della sosta dei bus extra-urbani lungo Via Capruzzi, dotando la città di Bari di un moderno Terminal accessibile e completo dei necessari servizi ai viaggiatori.

1.3 Come raggiungere il Terminal con mezzi di trasporto pubblici

Considerando la localizzazione del Terminal e l'intermodalità dell'hub ne risulta facile ed agevole il raggiungimento.

Mezzi di trasporto presenti:

BUS AMTAB: le linee bus del servizio urbano con fermata su Via Capruzzi sono le seguenti: 11 – 11/ – 32C – 32D – 32Y – 35 – 322 – 327 – 328 - D – maggiori informazioni su <https://www.amtab.it/>
TAXI

SERVIZIO FERROVIARIO METROPOLITANO:

Ferrotramviaria (Ferrovie del Nord Barese): linea FM1 – Bari Centrale/Bari Aeroporto e Barletta e linea FM2 – Bari Centrale – Aeroporto – Bitonto. Maggiori informazioni su <https://www.ferrotramviaria.it/web/guest/home>

Trenitalia: ferrovia metropolitana leggera tra Bari Centrale e Bitritto. Maggiori informazioni su www.trenitalia.com

2 DIRITTI DEL PASSEGGERO E RECLAMI

2.1 I diritti del passeggero nel trasporto su autobus

I passeggeri, compresi quelli con disabilità o a mobilità ridotta, che viaggiano in autobus godono degli stessi diritti ovunque viaggino nell'Unione europea (UE). Tali diritti, compreso il diritto all'informazione o al rimborso in caso di ritardo o cancellazione, sono analoghi ai diritti dei passeggeri del trasporto via mare e per vie navigabili interne, aereo e ferroviario.

Ciò è sancito dal Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e dalla normativa nazionale di recepimento rinvenibile nel d.lgs. 4 novembre 2014, n. 169. Tale regolamento è applicato dal 1° marzo 2013.

Il regolamento stabilisce norme per il trasporto con autobus in merito ai servizi regolari per i passeggeri che viaggiano all'interno dell'UE per distanze pari o superiori a 250 km. Alcune disposizioni si applicano a tutti i servizi, anche se di distanza inferiore.

Per quanto riguarda i servizi a lunga percorrenza, vale a dire di oltre 250 km, il regolamento prevede:

- **assistenza adeguata** (spuntini, pasti e bevande e sistemazione in albergo per un massimo di due notti) in situazioni che implicano la cancellazione o a seguito di un ritardo di oltre 90 minuti nel caso di viaggi di oltre tre ore;
- garanzia di **rimborso o reinstradamento** in casi di prenotazioni superiori ai posti disponibili, cancellazione oppure a seguito di un ritardo di oltre 120 minuti rispetto all'orario di partenza previsto;
- **risarcimento** del 50 % del prezzo del biglietto a seguito di un ritardo di oltre 120 minuti dopo l'orario di partenza previsto, cancellazione del viaggio e impossibilità di offrire al passeggero il reinstradamento oppure il rimborso da parte del vettore;
- **informazioni** quando il servizio subisce una cancellazione o un ritardo rispetto alla partenza;
- **protezione dei passeggeri** in caso di lesioni, perdite o danni causati da incidenti stradali e/o risarcimento in caso di decesso;
- assistenza specifica gratuita nei confronti delle **persone con disabilità o a mobilità ridotta** sia presso le stazioni che a bordo degli autobus, nonché, ove necessario, il trasporto gratuito per gli accompagnatori.

Inoltre, per distanze inferiori a 250 km, il regolamento prevede:

- **non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare** il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

Il regolamento prevede la possibilità di deroghe per servizi domestici regolari e per servizi regolari di cui una parte significativa si svolge al di fuori dell'UE.

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti è l'organismo nazionale responsabile dell'attuazione del Regolamento e gestisce i reclami di seconda istanza relativi alla violazione delle disposizioni del Regolamento.

Il modulo utilizzabile per la trasmissione dei reclami di seconda istanza all'Autorità è rinvenibile al seguente link:

<https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf>

2.2 Reclami e modalità di presentazione da parte dell'utente

Per reclamo si intende ogni comunicazione del viaggiatore/utente/cittadino, finalizzata ad evidenziare la mancanza o l'inefficienza di un servizio **di competenza di FS Park** erogato all'interno degli spazi adibiti a Terminal Bus.

I reclami non riguardanti gli ambiti di competenza sopra citati non potranno essere gestiti da FS Park.

Per reclami relativi a servizi di trasporto (ad esempio acquisto del biglietto, servizi di bordo bus, tempi di percorrenza, ritardi, smarrimento bagagli ecc.) è necessario rivolgersi direttamente al gestore del servizio di trasporto con cui si è scelto di viaggiare.

FS Park S.p.A. gestisce i reclami degli utenti del Terminal Bus in gestione a FS Park S.p.A. in conformità a quanto previsto dalla delibera ART n. 28/2021.

E' possibile inviare segnalazioni e reclami ad FS Park anche utilizzando il modulo presente sul link: <https://www.fspark.it/it/info/segnalazioni-e-reclami/segnalazioni-e-reclami-terminal-bus.html>.

Anche in caso di mancato utilizzo del modulo rinvenibile dal link, il reclamo sarà in ogni caso esaminato, purché contenente gli elementi minimi individuati di seguito.

I reclami da parte degli utenti devono essere presentati in italiano o in lingua inglese e trasmessi via pec all'indirizzo fspark@pec.fspark.it ovvero a mezzo posta raccomandata all'indirizzo FS Park S.p.A., Piazza della Croce Rossa, n. 1, 00161 - Roma. La casella pec di FS Park è abilitata alla ricezione anche da indirizzi e-mail non pec.

Ai sensi della richiamata delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, il reclamo dei viaggiatori, per poter essere validamente esaminato, dovrà contenere almeno:

- i riferimenti indicativi del reclamante (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso delega e documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione), del titolo di viaggio e della stazione ferroviaria o autobus nella quale l'evento si è verificato;

- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o della presente Carta dei Servizi, riferiti ai servizi di competenza di FS Park.

FS Park risponderà al reclamo entro 20 giorni, comunicando accoglimento o rigetto o prosieguo di istruttoria. In tale ultimo caso il termine massimo della risposta è di 60 giorni, sempre decorrenti dalla ricezione del reclamo.

Tutte le segnalazioni vengono gestite nel più breve tempo possibile e i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento europeo n. 679/2016.

Inoltre, si rappresenta che in caso di risposta trasmessa oltre i 20 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a € 5,00 attraverso le modalità dallo stesso prescelte. Si precisa che tale indennizzo non sarà dovuto nel caso in cui il reclamo sia carente dei requisiti minimi ovvero nell'ipotesi in cui all'utente sia stato già corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

In caso di mancata risposta o insoddisfacente risposta al reclamo, si potrà:

- fare ricorso a procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) ovvero procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali, ad esempio, il procedimento di mediazione volontario come disciplinato dal decreto legislativo n. 28/2010;
- presentare, in merito, apposito reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) disponibile al sito web www.autorita-trasporti.it, ovvero utilizzando gli specifici moduli da inviare, unitamente alla documentazione obbligatoria, all'Autorità con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, esclusivamente in formato .pdf, o con raccomandata con avviso di ricevimento; il modulo per l'invio dei reclami di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti è rinvenibile al seguente indirizzo
- presentare un'istanza di conciliazione al Servizio conciliazioni ART disponibile al link <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/> o alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (cfr. delibera ART 21/2023).

Ai sensi del Regolamento (UE) 782/2021, su diritti e obblighi dei passeggeri, trascorsi 30 giorni dall'invio di una segnalazione a FS Park S.p.A., è possibile rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) disponibile al sito web www.autorita-trasporti.it, ovvero compilando gli specifici moduli da trasmettere con posta certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it o a mezzo mail (art@autorita-trasporti.it).

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito web www.autorita-trasporti.it.

3 SERVIZI

3.1 Orario Autostazione

L'autostazione segue il seguente orario: 03:45 – 02:00. Il servizio è garantito tutti i giorni dell'anno.

3.2 Biglietteria

All'interno del Terminal Bus è stato realizzato un edificio destinato ai servizi di biglietteria. Sono state realizzate nove postazioni adibite ad uso biglietteria, a disposizione dei vettori e dei rivenditori che ne hanno fatto richiesta di utilizzo. Il servizio di biglietteria pertanto non è svolto da FS Park, ma da operatori terzi.

Eventuali commissioni sulla vendita dei biglietti potrebbero essere applicate dalle varie società rivenditrici presenti, ed i criteri di applicazioni delle commissioni possono variare tra loro.

L'ammontare delle commissioni a carico dell'utente sarà comunque esposto in ogni singola biglietteria.

3.3 Servizi igienici pubblici a pagamento

Presso i servizi di terra del Terminal Bus di Bari Centrale sono disponibili servizi igienici a pagamento al prezzo di € 1,00 ad accesso. 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.

3.4 Distributori automatici self service

È presente all'interno dell'edificio che accoglie le biglietterie, uno spazio destinato a sala d'attesa, dotato di distributori automatici di cibo e bevande. Il servizio di distribuzione self-service di cibi e bevande non è svolto da FS Park ma da una società terza.

4. SERVIZI INFORMATIVI ED INDIRECTI

4.1 Sito web

Il sito web di FS Park – www.fspark.it – contiene tutte le informazioni necessarie al fine di interagire direttamente con FS Park attraverso personale dedicato. La home page del sito consente inoltre di raggiungere la sezione dedicata “Terminal Bus – Servizi e informazioni utili per i passeggeri”. Tale sezione contiene tutte le informazioni utili per l'invio di segnalazioni e reclami relativamente ai Terminal Bus, nonché la possibilità, cliccando sulla sotto-sezione del T-Bus di Bari Centrale, di raggiungere la pagina dedicata all'Autostazione di Bari Centrale, contenente in forma grafica l'indicazione dei servizi erogati e la possibilità di consultare la documentazione normativa. Inoltre presso tale link: <https://www.fspark.it/it/chi-siamo/servizi/terminal-bus-bari-centrale-a-r-t.html> è possibile consultare l'elenco dei Vettori Convenzionati corredato dai relativi siti web, dove gli utenti

possono disporre delle informazioni del caso. FS Park intende, inoltre, implementare una sezione informativa delle partenze e degli arrivi aggiornata in tempo reale per le corse esercitate dai Vettori.

4.2 Biglietterie

Le biglietterie debbono assicurare un servizio di informazione al pubblico per quanto di specifica competenza (orari, status delle corse, disponibilità di posti, servizi particolari, titoli di viaggio e relative commissioni, etc.). Gli orari di apertura/chiusura devono essere esposti e ben visibili al pubblico unitamente alle eventuali commissioni di agenzia applicate alla vendita dei titoli.

4.3 Monitor informativi

E' presente all'interno dell'autostazione un sistema di monitor informativi a disposizione dell'utenza per la visualizzazione delle corse in arrivo ed in partenza, riepilogativi per tutti i vettori presenti, completi delle informazioni relativamente agli orari delle corse, delle località di destinazione/provenienza, del vettore che effettua la corsa e delle eventuali fermate intermedie della stessa. Tali monitor riepilogativi sono situati presso il piazzale centrale pedonale dell'autostazione e all'interno della sala d'attesa. Inoltre ciascuno stallo numerato è dotato di un monitor dedicato recante l'indicazione oraria e la destinazione della corsa in partenza dallo stallo.

4.4 Interazione utente/vettore

L'informazione è garantita anche attraverso la presenza autorizzata in autostazione di personale dei vettori, che hanno la funzione di fornire all'utenza dei propri servizi tutte le informazioni relative e l'assistenza necessaria.

4.5 Sicurezza

Fs Park garantisce la presenza di personale incaricato tramite la società FS Security del Gruppo FS, anche per il tramite di società terze fornitrici, con compiti di vigilanza e controllo dell'area, al fine di scongiurare e intervenire, laddove necessario, eventuali eventi criminosi, situazioni di degrado sociale e nella gestione dei bagagli smarriti, allertando le Forze dell'Ordine competenti. Tale personale si occupa anche della safety dell'area, svolgendo funzioni di presidio antincendio e gestione delle emergenze.

4.6 Videosorveglianza

Fs Park garantisce la presenza ed il funzionamento di un sistema di videosorveglianza digitale ad alta risoluzione, con registrazione continuativa nelle 24 ore su supporti digitali. La videosorveglianza garantisce la copertura delle aree dell'autostazione e della hall del locale biglietteria, nonché la fornitura delle immagini eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine.

Il servizio provvede alla archiviazione e delle immagini in caso di comportamenti non conformi del servizio autobus e/o in caso di incidenti stradali nelle aree coperte da videosorveglianza. Allo stesso modo provvede al servizio di manutenzione degli impianti e mantenimento in efficienza di tutti i sistemi. Il Responsabile del Trattamento dei Dati viene appositamente nominato per la tutela della privacy.

5. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

Ai sensi del Regolamento 181/2011, gli enti di gestione delle stazioni cooperano con i vettori al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta nel rispetto di alcune condizioni. In Autostazione è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). Tale servizio viene fornito su richiesta del viaggiatore di concerto con il vettore che dovrà effettuare il trasporto. Le condizioni di viaggio riservate agli accompagnatori e agli stessi PMR sono regolate dai singoli vettori.

Il personale dei Vettori, in base alle richieste pervenute al momento dell'acquisto dei biglietti, è tenuto a garantire la necessaria assistenza affinché il PMR possa individuare ed accedere allo stallo di partenza.

Il personale di FS Park, in sinergia con i suddetti Vettori, fornisce loro tutto il necessario supporto informativo relativo alla logistica interna al Terminal Bus, per ottimizzare le operazioni.

6. CONTATTI

È possibile contattare FS Park richiedendo informazioni specifiche o inviando proposte di suggerimenti e segnalazioni mediante il form "Contatta FS Park" disponibile al sito web:

<https://www.fspark.it/it/info/contatta-fs-park.html>

In alternativa è possibile contattare FS Park ai seguenti recapiti telefonici e e-mail:

NOC - Network Operations Center FS Park	06 44 86 911
Email	relazionicienti@fspark.it
PEC	fspark@pec.fspark.it
Sito web	www.fspark.it

Numeri di emergenza:

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

