

PIA
Piano Informativo Autostazione
di
PALERMO CENTRALE
Via Fazello

SOMMARIO

1) INFORMAZIONI GENERALI	3
2) DEFINIZIONI.....	4
3) DESCRIZIONE DELL'AUTOSTAZIONE	5
3.1) L'INFRASTRUTTURA	5
4) SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI	6
4.1) CARATTERISTICHE TECNICHE.....	6
5) SISTEMA DI INDIRIZZAMENTO BUS	8
5.1) CARATTERISTICHE TECNICHE.....	8
5.2) INFORMAZIONE ALL'UTENZA	9
5.3) UBICAZIONE PANNELLI INFORMATIVI	9
6) GESTIONE CENTRALIZZATA/MANUALE DELL'AUTOSTAZIONE	11
7) ASSISTENZA E MANUTENZIONE	12
8) REGISTRAZIONE E CONDIZIONI DI ACCESSO	13
8.1) REGISTRAZIONE	13
8.2) CONDIZIONI DI ACCESSO ED ALLOCAZIONE DELLA CAPACITÀ.....	14
9) TARIFFE E RENDICONTAZIONE AMMINISTRATIVA	15
9.1) TARIFFE	15
9.2) SERVIZI DI RENDICONTAZIONE AMMINISTRATIVA	16
10) REGOLE DI COMPORTAMENTO E PENALI	17
10.1) PENALI	17
11) LOCALI BIGLIETTERIA.....	19
12) CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA' FISICA (PRM)	20
13) PRIVACY	21
ALLEGATI	21

1) INFORMAZIONI GENERALI

Grandi Stazioni Rail SpA fa parte del Gruppo FS Italiane e in ragione di un contratto sottoscritto in data 4 luglio 2016 con Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e FS Sistemi Urbani S.r.l., è incaricato di gestire i 14 principali scali ferroviari italiani: Roma Termini, Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Firenze Santa Maria Novella, Bologna Centrale, Napoli Centrale, Venezia Mestre e Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe e Brignole, Palermo Centrale, Bari Centrale e Roma Tiburtina.

Grandi Stazioni Rail S.p.A. è il Gestore dell'autostazione di Palermo Centrale di via Fazello, attigua all'omonima stazione ferroviaria, e ne garantisce l'accesso secondo principi di equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, in conformità con quanto previsto dall'art. 37, comma 2, lett. a) del d.l. 201/2011.

Il presente Prospetto informativo dell'Autostazione di Palermo Centrale (di seguito il "PIA") è predisposto in conformità all'Allegato A alla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 56 del 30 maggio 2018.

Il PIA contiene la 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 PMR.

Sono parte integrante del PIA gli schemi di contratto per l'accesso e utilizzo degli spazi in autostazione gestiti da GSRail, segnatamente:

1. stalli;
2. desk attrezzati ad uso biglietteria.

Sono ammessi all'utilizzo all'Autostazione:

- a) i Vettori che prestano servizi automobilistici di media-lunga percorrenza (MLP);
- b) i Vettori che esercitano servizi di trasporto pubblico locale (TPL);
- c) eventuali altri Vettori (es. servizi internazionali/turistici/occasionali).

che abbiano regolarmente ottenuta la disponibilità di capacità secondo le modalità previste dal successivo paragrafo "CONDIZIONI DI ACCESSO".

In ogni caso, è vietato l'accesso nel terminal:

- ai Vettori non registrati che non abbiano ricevuto l'autorizzazione all'accesso;
- a veicoli di categorie particolari (es. venditori ambulanti, assistenza meccanica) non preventivamente autorizzati;
- a cicli e motocicli e a qualsiasi altro veicolo diverso dalle categorie precedenti;

In via di eccezione sono autorizzati all'accesso nella autostazione previo accredito diretto citofonico all'ingresso, i veicoli appartenenti a:

- autoambulanze e mezzi di soccorso;
- Forze dell'Ordine o altre pubbliche autorità di controllo dell'autostazione (Polizia Locale, Comune di Palermo);
- fornitori, manutentori o altri mezzi autorizzati dal gestore.

2) DEFINIZIONI

Autostazione: autostazione di Palermo Centrale, sita in Palermo, via Fazello.

Autista: conducente degli automezzi appartenenti alla flotta degli Operatori.

ART: Autorità di Regolazione dei Trasporti.

AVM: automatic vehicle monitoring – sistema per il monitoraggio automatico dei mezzi di trasporto.

BUS (Autobus): autoveicolo di dimensioni superiori alle autovetture tradizionali, adibito al trasporto di passeggeri;

Fermata: tempo necessario per l'arrivo del bus e la discesa dei passeggeri ovvero per la salita dei passeggeri e la partenza del bus e per il carico o lo scarico dei bagagli.

Gestore o GS RAIL: Grandi Stazioni Rail S.p.A.

MLP: Servi trasportistici a Media-lunga percorrenza;

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

PRM: persona a ridotta mobilità.

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 decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 (nel seguito: d.lgs. 422/97): "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 infra-regionale", inteso come urbano/suburbano o extraurbano (cfr. d.lgs. 422/97, art. 1, comma 2).*

SIS: sistema automatico di gestione dell'informazione all'utenza e di ottimizzazione nell'utilizzo degli stalli per le partenze e gli arrivi nell'Autostazione.

Sosta inoperosa: permanenza dell'autobus all'interno dell'Autostazione, con relativa occupazione degli stalli disponibili, per tempi superiori a quelli necessari per lo scarico e carico dei passeggeri e del relativo bagaglio, 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) DESCRIZIONE DELL'AUTOSTAZIONE

Grandi Stazioni Rail S.p.A. ha realizzato l'Autostazione, attigua alla stazione di Palermo Centrale, per il miglioramento dei servizi dedicati all'intermodalità trasportistica e collegamento con la stazione ferroviaria.

L'autostazione ha accesso unico da via Fazello e due uscite sulla stessa via.

Negli elaborati allegati sono rappresentati:

1. planimetria generale (ubicativa rispetto al complesso di stazione e descrittiva, con indicazione pannelli informativi, stalli, viabilità interna veicolare e pedonale, sistemi di accesso e di esodo);
2. percorsi dedicati a PRM;
3. servizi complementari.

È previsto un sistema informatico per l'assegnazione automatica degli stalli agli Operatori (il SIS).

Il medesimo sistema gestirà i servizi di informazione ai viaggiatori attraverso pannelli a messaggio variabile.

Nei primi mesi di esercizio, nelle more della attivazione del sistema informatico di gestione – ovvero in caso di eventuale malfunzionamento dello stesso - sarà attivato un servizio di reperibilità con personale dedicato che svolgerà in loco o da remoto le attività di controllo accesso, controllo sosta, indicazione assegnazione stallo etc..

Il sistema SIS sarà poi in grado di ottimizzare la gestione degli arrivi e delle partenze previsti nell'Autostazione, assegnando la priorità al TPL.

3.1) L'INFRASTRUTTURA

Come emerge dagli elaborati grafici allegati l'Autostazione è attrezzata con n. 15 stalli ai quali si accede da un unico ingresso carrabile e da due uscite carrabili su via Fazello, in adiacenza alla stazione ferroviaria, alla quale è collegata da percorsi interni pedonali, al fine di favorire l'intermodalità tra i diversi sistemi di trasporto.

Adiacente al Terminal Bus è presente un parcheggio a pagamento di 35 posti auto per la breve o lunga sosta, di cui uno riservato a PRM ed uno "rosa" riservato alle donne in gravidanza; nello stesso parcheggio è consentita la sosta gratuita per i primi 15 minuti dall'ingresso al fine di favorire le operazioni di kiss&ride.

In data 27 maggio 2020 è stata attivata l'infrastruttura di ricarica a servizio di due stalli dedicati alle auto elettriche.

In caso di necessità, nelle ore di punta e per le sole attività di scarico passeggeri dai bus in arrivo, sarà possibile utilizzare anche i marciapiedi attigui all'Autostazione, in via Fazello.

Sono parte integrante dell'infrastruttura:

- a) un locale polifunzionale, posizionato vicino l'ingresso degli autobus, destinato ad accogliere i passeggeri, fornire informazioni sull'autostazione, etc;
- b) quattro locali destinati a servizi biglietteria dedicati alle compagnie di trasporto che ne facciano richiesta;
- c) locali a destinazione servizi per il passeggero (ristorazione, edicola, farmacia, etc.);
- d) servizi igienici.

L'infrastruttura è dotata di un sistema di telecamere a circuito chiuso, che sarà remotizzato nella controlroom presidiata.

4) SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI

L'ingresso e l'uscita dall'Autostazione avvengono, di regola, mediante sistema automatico di riconoscimento targhe.

Riconosciuta la targa dell'automezzo tra quelle autorizzate all'ingresso, il sistema visualizza gli stalli presso i quali l'autista dovrà recarsi; le corse previste nel programma arrivi e partenze sono visualizzate anche nei pannelli arrivi e partenze dedicati ai passeggeri (come meglio precisato al successivo punto 5).

Il gestore si riserva di utilizzare, in caso di necessità, altre politiche di regolamentazione degli accessi che, preliminarmente all'attivazione, saranno comunicate a tutti gli interessati.

Al fine dunque di consentire l'ingresso e l'uscita in Autostazione e l'ottimizzazione della gestione delle partenze e degli arrivi, il Vettore - preliminarmente alla sottoscrizione del relativo contratto, come da modello allegato sub. 9) – fornirà a GS RAIL il programma dettagliato degli arrivi e delle partenze, completo dell'indicazione dei numeri di targa, possibilmente associati ad ogni corsa in transito nell'Autostazione.

Ogni variazione del suddetto programma dovrà essere comunicata a GS RAIL, salvo comprovate emergenze, almeno 3 mesi prima della messa in esercizio del detto programma modificato.

La gestione delle partenze e degli arrivi sarà ottimizzata dal SIS che, nonostante sia pre-configurato sulla base di una tabella di orari partenze/arrivi, sarà in grado, a regime, di individuare in tempo reale la distribuzione ottimale delle assegnazioni degli stalli per la partenza e per gli arrivi delle corse delle autolinee, in funzione delle eventuali variabili che dovessero intervenire.

È previsto infatti che, a regime, il SIS gestisca in tempo reale le anomalie, quali ritardi o cancellazioni di corse, informando gli autisti ed i passeggeri attraverso gli appositi pannelli dedicati.

A tal fine, il gestore richiederà ai Vettori la disponibilità a fornire il collegamento AVM ai propri mezzi, così da ottimizzare il servizio.

Il SIS, sulla base di quanto stabilito nel presente PIA, implementerà un modulo gestionale in grado di rendicontare gli importi da fatturare agli Operatori sulla base del numero di ingressi, degli eventuali ritardi in arrivo od uscita, delle sanzioni per occupazioni diverse da quelle assegnate, o delle agevolazioni per comportamenti meritevoli o basati su un largo utilizzo e sulla base di quanto previsto nei singoli contratti sottoscritti, come da modello allegato.

Attraverso i sensori di presenza installati nei singoli stalli e/o attraverso il sistema di videosorveglianza a circuito chiuso, il SIS riceverà il segnale libero/occupato del singolo stallo.

4.1) CARATTERISTICHE TECNICHE

Più in dettaglio, il Sistema di Controllo Accessi è costituito da un'unità locale e da un'unità di pista, posizionate in corrispondenza dei punti da controllare.

L'unità locale controlla i veicoli grazie ad un sistema di rilevamento ottico che, tramite le tecnologie per il riconoscimento delle targhe, è in grado di riconoscere i veicoli autorizzati ad accedere all'Autostazione.

L'unità di pista in/out riconosce invece la presenza di un veicolo ed attiva il sistema di riconoscimento per l'autorizzazione all'accesso. Se l'unità di pista in ingresso riconosce la targa del mezzo appartenente al Vettore, il sistema visualizzerà su un monitor posto in ingresso gli stalli assegnati alla corsa, prevista dal programma di arrivi e partenze, espletata dall'autista. L'autista è tenuto a seguire le indicazioni presenti sul

monitor.

Ove il mezzo non venga riconosciuto, la sbarra d'ingresso non si alzerà e sarà onere dell'autista richiedere l'intervento manuale tramite il citofono posizionato in corrispondenza dell'ingresso, ovvero liberare l'accesso.

Costituiscono il sistema controllo accessi:

- 1)** il sistema basato su spire elettromagnetiche (o altri sensori) per il rilevamento del passaggio degli autoveicoli nella pista ed il riconoscimento della massa del veicolo (uno in ingresso ed uno in ognuna delle due uscite);
- 2)** la sbarra (in ingresso);
- 3)** la sbarra per ogni uscita;
- 4)** la colonnina con citofono (in ingresso);
- 5)** la telecamera con associato un dispositivo di riconoscimento targhe (Una in ingresso ed una in ogni uscita);
- 6)** il server (denominato unità locale) contenente i dispositivi elettronici di controllo e gestione;
- 7)** il sistema di telecamere a circuito chiuso.

Le spire elettromagnetiche, poste all'ingresso dell'area interessata, al momento del loro attraversamento riconoscono la massa del veicolo ed attivano il sistema di visione per la cattura dell'immagine.

Il sistema di visione effettua una digitalizzazione dell'immagine ed estrae - mediante algoritmi di riconoscimento caratteri (OCR) – il numero di targa e lo confronta con quelli in archivio; in caso di riconoscimento della targa (tra quelle censite nel database differenziato per singola compagnia) viene indicato all'autista il corrispondente stallo.

5) SISTEMA DI INDIRIZZAMENTO BUS

Come riportato nel paragrafo precedente, una volta riconosciuta la targa dell'automezzo, il sistema indicherà all'autista lo stallo assegnato alla propria corsa, al quale dunque egli dovrà recarsi.

Qualora nel medesimo intervallo temporale fossero previste, nel programma arrivi e partenze, più corse dello stesso Vettore, il SIS visualizzerà sul monitor gli stalli corrispondenti. Gli autisti, eventualmente anche tramite il supporto del personale di presidio, si recheranno allo stallo dedicato alla propria corsa.

Un citofono posizionato nei pressi della sbarra di ingresso/uscita permetterà comunque all'autista di contattare il servizio di reperibilità per la gestione di eventuali situazioni di criticità come, ad esempio, la corsa in forte ritardo o la targa non riconosciuta.

Qualora l'autista dell'autobus in arrivo non vedesse lo stallo assegnato alla corsa in arrivo/partenza – a causa di eventuale malfunzionamento del sistema o di ritardo della corsa - sarà garantita da parte di GS RAIL la presenza di un servizio di reperibilità, contattabile tramite apposito citofono posizionato nei pressi della sbarra di ingresso/uscita, che comunicherà all'autista lo stallo assegnato alla corsa, nonché l'eventuale variazione di orario di partenza/arrivo rispetto al programmato.

Nell'eventualità di condizioni atmosferiche avverse ovvero di scioperi o imprevisti, tutte le corse verranno trattate come se fossero in ritardo: non sarà dunque visualizzato lo stallo assegnato alla singola corsa sui pannelli dedicati ai passeggeri e sul pannello dedicato agli autisti, i quali dovranno dunque procedere con le modalità appena sopra descritte.

Nelle more dell'attivazione del sistema informatico di gestione dell'Autostazione – ovvero in caso di eventuale malfunzionamento dello stesso - sarà attivo un servizio di reperibilità con personale dedicato che svolgerà le attività di controllo accesso, controllo sosta, indicazione assegnazione stallo etc..

All'interno dell'autostazione tutti i veicoli sono tenuti a 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 superiore a 10 km/ora.

In corrispondenza di ogni stallo presso cui il veicolo dovrà posizionarsi per effettuare la fermata, è presente un elemento grafico che indica il numero dello stallo ed un pannello a messaggio variabile sul quale apparirà la destinazione del bus in partenza.

5.1) CARATTERISTICHE TECNICHE

Il SIS visualizzerà sui pannelli appositamente dedicati nell'area arrivi/partenze dell'autostazione, con congruo anticipo, gli arrivi e le partenze programmati.

Il SIS è costituito dai seguenti componenti:

1. sistema di controllo accessi, illustrato nel punto 4;
2. sistema di pannelli informativi per l'utenza, installati presso lo spazio aperto, antistante le biglietterie, ed all'interno della sala d'attesa/informazione;
3. software di gestione orario arrivi/partenze ed assegnazione degli stalli;
4. sensori ottici presso gli stalli di segnalazione libero/occupato collegati al software di cui al punto 3;
5. n° 15 pannelli informativi, installati presso ogni singolo stallo, interfacciati con il software di

- gestione orario arrivi/partenze;
6. monitor dedicato agli autisti, posizionato in corrispondenza dell'ingresso bus, per l'identificazione dello stallo assegnato alla corsa in arrivo o partenza;
 7. totem touch/screen (che verrà, come meglio specificato nel prosieguo, installato una volta implementato il collegamento con fibra ottica).

Il SIS, una volta integrato con l'AVM messo a disposizione dai Vettori, gestirà in maniera automatica anche l'assegnazione dello stallo delle corse eventualmente in ritardo, visualizzando la relativa informazione anche all'utenza.

Ogni trimestre, il gestore effettua una reportistica che invia ai Vettori e che rileva l'andamento del servizio evidenziando il numero di corse non effettuate, il numero di corse in ritardo ed il tempo di permanenza dei singoli mezzi all'interno dell'autostazione.

5.2) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

All'interno dell'autostazione è presente un locale destinato a sala d'attesa/informazioni ed un servizio di presidio attivato dal gestore, oltre a quattro locali destinati alla biglietteria dei singoli Vettori. Nel locale destinato a sala d'attesa/informazioni sono presenti pannelli video per la diffusione delle informazioni relative alle partenze ed arrivi delle corse programmate.

Quando l'orario corrente risulta prossimo ad una partenza programmata, sui pannelli elettronici installati in Autostazione, verranno visualizzate le informazioni relative alla corsa o alle corse in partenza: indicazione della destinazione e orario di partenza (programmato).

I suddetti pannelli elettronici per l'informazione all'utenza sono installati all'interno del terminal e nella sala d'attesa/informazioni.

Le informazioni saranno di tipo dinamico e forniranno tutte le informazioni significative, in possesso al gestore, relative alle corse in partenze nelle normali condizioni di esercizio ed in circostanze anomale (quali ritardi e/o cancellazioni di corse).

I display adibiti alla divulgazione degli arrivi e delle partenze, in seguito chiamati tabelloni, presentano una lista di corse contenenti la destinazione, l'orario ed il relativo stallo di partenza, visualizzate in ordine rispetto a questi due ultimi parametri.

In caso di necessità sarà possibile prevedere l'espandibilità del sistema: l'aggiunta di un pannello o di un monitor per la visualizzazione delle partenze in un nuovo punto (ad es. dentro la biglietteria) od un nuovo totem interattivo.

Infine, a regime, all'interno della pagina web dedicata agli utenti (www.parkinstation.it), saranno pubblicate tutte le corse giornaliere ed i relativi orari programmati.

All'interno del detto sito internet sarà prevista una sezione, riservata ai vari concessionari, che darà la possibilità, agli utenti autorizzati (tramite user name e password individuati successivamente alla sottoscrizione di specifici contratti di servizio) di segnalare eventuali ritardi/cancellazioni delle proprie corse.

Tali variazioni verranno visualizzate sui pannelli informativi per l'utenza.

5.3) UBICAZIONE PANNELLI INFORMATIVI

I suddetti pannelli informativi, meglio rappresentati nell'elaborato grafico allegato (**allegato n. 1**), saranno così disposti:

- n.2 pannelli destinati alla visualizzazione delle partenze e degli arrivi nel locale accoglienza, a soffitto o in altra posizione idonea;
- n.1 totem - ossia un pannello touch screen che fornirà, on demand, le informazioni previste nel presente PIA, gli orari delle autolinee in arrivo e/o partenza ed i servizi presenti in Autostazione - all'interno del locale accoglienza. Lo stesso display potrà essere utilizzato anche per la divulgazione di materiale informativo di vario genere, pubblicità, vendita di biglietti, etc.;
- n.2 pannelli destinati alle informazioni riguardanti gli arrivi e le partenze delle autolinee nello spazio aperto tra i locali biglietteria ed i locali destinati ai servizi commerciali;
- n.15 pannelli che informino l'utenza sull'assegnazione "corsa/autolinea/singolo stallo" in corrispondenza della banchina di ogni stallo;
- n.1 monitor in corrispondenza dell'ingresso all'autostazione al fine di indirizzare gli autisti allo stallo assegnato;
- eventuali altri schermi posti, ove necessario, nei locali dedicati ai servizi o nei punti ritenuti idonei all'informazione all'utenza.

6) GESTIONE CENTRALIZZATA/MANUALE DELL'AUTOSTAZIONE

Il SIS è governato da un server centrale che sovrintende al controllo di tutte le periferiche in termini di configurazione, parametrizzazione, gestione, manutenzione, allarmistica.

L'interazione con gli altri sottosistemi garantisce il governo dell'intero sistema, ma è stata prevista anche un'azione diretta da parte del personale di presidio che supervisiona, nel periodo temporale di apertura della autostazione, il corretto funzionamento del SIS.

Segue un elenco non esaustivo delle possibili funzioni che il responsabile dell'autostazione è abilitato a svolgere in caso di necessità:

- apertura della sbarra di accesso al piazzale per un singolo veicolo;
- disabilitazione/abilitazione del sistema di controllo automatico accessi;
- selezione di una corsa dalla lista delle corse in ritardo per l'assegnazione automatica di uno stallo;
- gestione delle procedure di errore;
- stallo occupato in maniera impropria;
- stallo rilasciato prima dell'orario programmato;
- stallo non rilasciato dopo un delta temporale dall'orario programmato;
- inserimento/cancellazione/variazione di corse con le conseguenti variazioni informative sui pannelli.

Il software di gestione controllerà ed aggiornerà costantemente i pannelli ed i monitor e sarà in grado di registrare tutte le interazioni manuali eseguite dagli operatori.

Nel caso di eventuali situazioni di congestione dell'Autostazione, il gestore proporrà ai vettori la possibilità di utilizzo di un nuovo slot temporale, ove disponibile, ricadente nel quarto d'ora precedente o successivo all'orario comunicato dal vettore stesso, chiedendo riscontro in tempo utile per la pianificazione del programma arrivi/partenze dell'Autostazione.

7) ASSISTENZA E MANUTENZIONE

È previsto un sistema di assistenza disponibile dalle ore 08:30 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì.

Il supporto tecnico coprirà i processi software, hardware, di sistema ed operativi

È altresì previsto un presidio di personale presente durante gli orari di apertura dell'autostazione al fine di fornire l'assistenza, interventi manuali in caso di necessità, ricezione di reclami che potranno essere inviati per email al seguente indirizzo: terminalbuspalermo@grandistazioni.it. All'interno del locale dedicato ai servizi dell'autostazione è previsto un desk informazione, dedicato ai passeggeri al fine di fornire informazioni o assistenza.

Sono altresì previsti totem, corredati di sistema touch screen, utili per fornire informazioni on demand *(in corso di verifica la possibilità di erogare anche il servizio di vendita dei titoli di viaggio - relativi alle tratte servite nell'autostazione o nella attigua stazione ferroviaria - di Vettori che avranno concordato con il gestore specifici accordi commerciali)*.

8) REGISTRAZIONE E CONDIZIONI DI ACCESSO

8.1) REGISTRAZIONE

Il Gestore è responsabile della trattazione e della definizione di richieste di capacità dell'Autostazione.

I Vettori di servizi di autolinea/e, per poter accedere all'Autostazione ed usufruire dei relativi servizi, devono presentare la propria richiesta, che deve pervenire a GS RAIL a mezzo e-mail all'indirizzo terminalbuspalermo@grandistazioni.it con un un preavviso di 30 giorni solari rispetto alla data di inizio del servizio al fine di avviare l'iter di registrazione.

La richiesta, deve essere corredata della seguente documentazione:

- a) modulo A (**allegato n. 7**) compilato nelle parti d'interesse;
- b) elenco delle tratte d'interesse con le frequenze desiderate e le previsioni dell'orario di partenza e di arrivo;
- c) copia del documento d'identità del legale rappresentante in corso di validità;
- d) lista dei veicoli inseriti, con le relative caratteristiche, nel modello B (**allegato n. 8**) e relative copie della carta di circolazione di ogni veicolo;
- e) copia del presente PIA, sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante;
- f) copia del modello contrattuale allegato (**allegato n. 5**), completo delle informazioni utili per la sottoscrizione tra le Parti;
- g) Autodichiarazione, sottoscritta digitalmente, di assunzione di responsabilità per danni, causati a persone e/o cose di GS Rail e di terzi, da propri mezzi o personale all'interno del terminal;
- h) autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla privacy al trattamento dati per gestione rapporti contrattuali.

Per Vettori di servizi di MLP:

- i) copia della licenza di esercizio delle tratte;
- j) autocertificazione in relazione alla normativa vigente, di regolarità all'esercizio di linee a media e lunga percorrenza.

Per servizi TPL:

- k) copia delle autorizzazioni all'esercizio di servizi di TPL rilasciate dall'ente affidante;
- l) autocertificazione in relazione alla normativa vigente, di regolarità all'esercizio di linee di trasporto pubblico locale.

Per altri servizi (turistici/internazionali/etc):

- m) copia delle licenze di noleggio;
- n) autocertificazione in relazione alla normativa vigente di regolarità all'esercizio di servizi di trasporto non regolari.

La registrazione con le relative autodichiarazioni assume valore formale di rispondenza ai requisiti richiesti per avviare la procedura che consente l'accesso all'autostazione, in qualità di operatori di linea di MLP e/o operatori di servizi TPL o Vettori di servizi di noleggio (NOL).

Ogni abuso nell'utilizzo della procedura di registrazione comporterà l'inibizione dell'accesso al terminal bus, fatto salvo il risarcimento per eventuali danni derivanti da tale comportamento.

8.2) CONDIZIONI DI ACCESSO ED ALLOCAZIONE DELLA CAPACITÀ

Nel rispetto delle normative vigenti in materia e di quanto stabilito dall'ART con delibera n. 56 del 30 maggio 2018, sono state ipotizzate delle condizioni standard di accesso, prevedendo degli slot temporali di fermata per gli arrivi e per le partenze, con tariffe differenziate, tali da poter consentire la massima fruibilità dell'autostazione per tutti gli operatori di trasporto interessati ad accedervi.

Viene assicurata, come prescritto altresì dall'ART, priorità al TPL.

Tenuto conto di questa priorità, è stato effettuato un censimento degli operatori del trasporto pubblico locale, che gravitano sul nodo trasportistico attiguo alla stazione di Palermo Centrale, all'esito del quale è stata ipotizzata una distribuzione degli arrivi/partenze in fasce temporali di circa 15 minuti ciascuna.

Nell'arco di una giornata tipo, vi sono delle **fasce orarie di punta**, in cui risulta difficile prevedere anche l'ingresso di eventuali linee commerciali, e delle **fasce orarie di morbida** per le quali potranno essere valutate richieste di Vettori MLP o turistici o che operino sulla lunga distanza.

Premesso quanto sopra, si riportano di seguito gli slot temporali previsti per la fermata in arrivo e partenza:

- Slot per la fermata dedicata agli arrivi 10 minuti (linee assoggettate a pendolarismo);
- Slot per la fermata dedicata agli arrivi 15 minuti (possibile carico e scarico bagagli);
- Slot per la fermata dedicata alle partenze 15 minuti.

Al fine di ottimizzazione il traffico, o in casi particolari dettati da eccezioni (ad esempio le tratte che, per frequenza e consequenzialità, non prevedono soluzioni di continuità) o da soste notturne, è facoltà del gestore prevedere slot temporali differenti.

Nell'ipotesi di sopravvenuta situazione di saturazione dell'Autostazione, il gestore provvederà al coordinamento ottimale delle richieste di accesso e avvierà apposita consultazione dei principali portatori di interessi, così come previsto dalla Misura 3 (punti 3, 4 e 5) dell'allegato A alla Delibera 56/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

9) TARIFFE E RENDICONTAZIONE AMMINISTRATIVA

9.1) TARIFFE

Di seguito si riportano le condizioni economiche che il gestore intende applicare, con agevolazioni dedicate al TPL.

❖ **Tariffe commerciali unitarie (utilizzo singolo stallo per il tempo stabilito nel precedente paragrafo "condizioni di accesso")**

- a) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata agli arrivi: € 4 (quattro euro);
- b) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata alle partenze: € 10 (dieci euro);

❖ **Tariffe commerciali per TPL (utilizzo singolo stallo per il tempo stabilito nel precedente paragrafo "condizioni di accesso")**

- c) Slot temporale di 10 minuti per la fermata dedicata agli arrivi: € 0,90 (novanta centesimi di euro);
- d) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata agli arrivi: € 1,80 (uno euro ed ottanta centesimi);
- e) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata alle partenze: € 5,40 (cinque euro e quaranta centesimi).

❖ **Tariffe commerciali per TPL che effettueranno corse esclusivamente nella città metropolitana di Palermo (ex Provincia di Palermo) e che percorreranno una distanza, tra il capolinea di partenza e di arrivo, non superiore ai 60 km (utilizzo singolo stallo per il tempo stabilito nel precedente paragrafo "condizioni di accesso")**

- f) Slot temporale di 10 minuti per la fermata dedicata agli arrivi: € 1 (uno euro);
- g) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata agli arrivi: € 1 (uno euro);
- h) Slot temporale di 15 minuti per la fermata dedicata alle partenze: € 4 (quattro euro).

❖ **Tariffe commerciali per sosta inoperosa, consentita solo ove compatibile con il programma arrivi e partenze dell'Autostazione**

- i) Slot temporale di 1 ora (o frazione di ora) diurna (h 6.00 – 21.00): € 12 (dodici euro);
- j) Slot temporale di 1 ora (o frazione di ora) notturna (h 21.01 – 5.59): € 3 (tre euro).

Le tariffe sopra riportate potranno essere modificate in funzione dei costi gestionali, degli investimenti eseguiti a favore dell'autostazione e degli indici di inflazione e/o indici ISTAT.

Le dette tariffe – ad eccezione delle tariffe f), g) ed h) per corse effettuate esclusivamente nella Città Metropolitana di Palermo con distanza percorsa non superiore ai 60 km - sono soggette ad uno sconto, con validità sugli accessi annui effettuati dall'Operatore, ove per accesso si intende una partenza o un arrivo, secondo le fasce di sconto previste ed applicate a quelle corse che supereranno le soglie di accesso specificate da apposita tabella di seguito riportata:

Numero accessi (cumulativamente sia arrivi che partenze)		Percentuale di sconto rispetto alla tariffa da applicarsi, valida per le corse che rientrano nella fascia definita dal numero progressivo di accessi nell'autostazione
1° fascia	0 – 5000	0%
2° fascia	5001 – 10000	15%
3° fascia	10001 – 15000	20%
4° fascia	15001 – 25000	25%
5° fascia	Da 25001 in poi	30%

Per le corse comprese nei primi 5000 accessi non sarà applicato alcuno sconto; ove un Vettore superi i 5.000 accessi annui, avrà diritto ad uno sconto del 15% sull'importo annuo da applicarsi alle corse dall'accesso n. 5001 e fino all'accesso n. 10000, calcolato sulla base delle tariffe sopra descritte; alle corse dall'accesso n. 10.001 e fino all'accesso n. 15000, lo sconto applicato sarà pari al 20%; alle corse dall'accesso n. 15.001 e fino all'accesso n. 25000 lo sconto applicato sarà del 25%; alle corse dall'accesso n. 25001 in poi sarà applicato uno sconto del 30%.

Inoltre, ai Vettori che effettueranno lo scarico ed il carico dei passeggeri - e dunque l'arrivo e la partenza - senza soluzione di continuità e senza sosta aggiuntiva rispetto agli slot temporali sopra previsti (ossia 10/15 minuti per gli arrivi più 15 minuti per le partenze), non verrà addebitata la tariffa prevista per l'arrivo, in quanto la permanenza del bus verrà considerata come sosta operosa.

Da ultimo, nei casi in cui si renda necessario il riposo dell'autista del mezzo, così come imposto dalle normative vigenti, sarà contemplata - previa autorizzazione scritta di GS RAIL a seguito di apposita richiesta che il Vettore trasmetterà all'indirizzo email: terminalbuspalermo@grandistazioni.it - ove compatibile con il programma partenze ed arrivi dell'Autostazione, la possibilità di tenere fermo l'autobus nello stallo indicato dal Gestore.

In tal caso, sarà applicata la tariffa di riferimento di € 1 (un euro) per periodo, ove per periodo si intende un intervallo di 15 minuti – o frazione intermedia - sino alla ripartenza del mezzo.

Lo schema di contratto allegato sub. 5) disciplina all'art. 7 l'obbligo di corresponsione da parte del Vettore, di un minimo garantito annuo pari all'80% del corrispettivo annuale contrattualmente definito.

9.2) SERVIZI DI RENDICONTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il SIS sarà in grado di monitorare e rendicontare gli ingressi e le uscite, i tempi di sosta, gli eventuali comportamenti anomali, quali arrivo in anticipo, partenza in ritardo, posizionamento in uno stallo diverso da quello assegnato.

Il SIS sarà in grado di elaborare altresì la rendicontazione economica delle occupazioni sulla base della tariffa di cui sopra.

Le modalità di rendicontazione, fatturazione e pagamento saranno disciplinate dai singoli contratti sottoscritti tra il gestore e le singole compagnie di trasporto o raggruppamento di queste, sulla base del modello di contratto allegato (**allegato n. 5**)

10) REGOLE DI COMPORTAMENTO E PENALI

I conducenti degli autobus e il personale dei Vettori di servizi di MLP e di TPL, sono tenuti ad osservare le regole comportamentali di seguito riportate:

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 diversi accordi;
2. è vietata la pulizia (interna ed esterna) degli autobus negli stalli dedicati al transito;
3. è vietato l'uso dei cestini di cui è dotata l'autostazione per lo scarico dei rifiuti raccolti nel bus, 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; Il Gestore si riserva la facoltà di provvedere allo sgombero con imputazione dei costi al Vettore stesso.
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. il gestore 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.

10.1) PENALI

Il Vettore rimane interamente responsabile delle condizioni di fruizione del servizio da parte degli aventi causa, in particolare per garantire che i detti soggetti usufruiscano del servizio nei limiti delle condizioni dettate dal presente PIA e dal contratto sottoscritto con GS RAIL, assicurando la fruizione degli stalli autorizzati e fermo restando che, in nessun caso, GS RAIL risponderà dell'indebita utilizzazione di altri stalli e dell'eventuale indisponibilità temporanea di stalli liberi, ove siano già occupati gli stalli assegnati.

Resta inteso che GS RAIL segnalerà le non conformità eventualmente rilevate.

A tal fine, GS RAIL potrà provvedere ad accertare l'eventuale occupazione di stalli diversi o ulteriori rispetto a quelli assegnati mediante rilievo fotografico o video.

Ove venisse riscontrata la presenza di un veicolo in sosta in uno stallo diverso rispetto a quello assegnato, il Vettore dovrà corrispondere una penale pari ad € 25,00 (euro venticinque/00), salvo il maggior danno, per

ogni 15 minuti, o frazioni di 15 minuti, di sosta in stallo differente da quello previsto.

Ove invece venisse riscontrata la presenza di veicoli - aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati nella fascia oraria di riferimento - in sosta in stalli ulteriori rispetto a quelli assegnati, il Vettore dovrà corrispondere una penale pari ad € 100,00 (euro cento/00), salvo il maggior danno, per ogni 15 minuti, o frazioni di 15 minuti, di sosta in stallo ulteriore rispetto a quello assegnato.

Durante la vigenza contrattuale GS RAIL procederà alla conservazione dei dati, nel rispetto della normativa vigente in materia, che consentano il monitoraggio dei veicoli abilitati e/o delle persone fisiche assegnatarie, al fine di assicurare in ogni momento la possibilità di individuare i singoli fruitori del servizio per eventuali richieste da parte delle Forze dell'Ordine.

GS RAIL s'impegna a garantire la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui sia depositaria in funzione del presente PIA; in tal senso, viene esclusa qualsiasi forma di comunicazione e trattazione dei dati che potranno essere comunicati esclusivamente su richiesta delle Forze dell'Ordine e comunque per esigenze di polizia giudiziaria.

11) LOCALI BIGLIETTERIA

Le compagnie di trasporto interessate potranno trasmettere al gestore la manifestazione d'interesse per la locazione di un desk attrezzato all'interno di uno dei quattro locali destinati alle biglietterie (**allegato n. 3**).

Stante il numero definito dei locali destinati alle biglietterie, inferiore al numero dei potenziali Vettori, è stata ipotizzata l'installazione di numero 5 (cinque) desk per locale.

Resta inteso che più Operatori, singolarmente o in Associazione, potranno condividere uno o più desk, sottoponendo, per approvazione, al gestore la soluzione modificata rispetto allo standard.

Tale soluzione sarà suscettibile di ridefinizione all'esito della ricezione delle richieste da parte degli operatori e della conoscenza delle rispettive esigenze logistiche.

Salvo quanto sopra, ogni Vettore sarà tenuto al rispetto degli standard e non potrà esporre all'esterno dei locali insegne o pannelli che non siano stati approvati dal gestore, tantomeno utilizzare le vetrate come supporto per affissioni di materiale informativo e/o pubblicitario.

Il canone di locazione dei servizi di biglietteria è stato calcolato su una tariffa unitaria annua di 300 euro/mq.

L'importo complessivo, calcolato sulla base della superficie del locale, sarà ripartito tra gli occupanti.

Al detto importo si dovranno aggiungere gli oneri accessori che contemplano, tra gli altri servizi:

- le pulizie delle parti comuni;
- la security;
- la safety.

Qualora la singola compagnia di trasporto intendesse avvalersi dei servizi di presidio forniti dal gestore per assistenza specifica, eventuale vendita dei biglietti delle proprie tratte, etc., gli stessi saranno remunerati con specifici corrispettivi.

12) CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA' FISICA (PRM)

I locali e le aree della nuova autostazione sono state progettate e realizzate nel rispetto delle normative vigenti in termini di accessibilità.

I flussi veicolari e pedonali, per quanto possibile, sono stati separati; ove necessario (stalli da 1 a 9) sono stati previsti degli attraversamenti evidenziati con la segnaletica fissa orizzontale e verticale.

Per una visualizzazione dei percorsi si rimanda agli elaborati grafici allegati (**allegato n. 2**). Tali percorsi sono stati pubblicati sul sito internet: <http://www.grandistazioni.it/content/grandiStazioni/it/l-azienda/a-r-t-.html>, nonché affissi nelle aree comuni del Terminal e all'interno delle biglietterie.

All'interno dell'autostazione sono stati installati i percorsi LOGES a servizio degli ipovedenti

L'intermodalità è favorita dalla presenza di un parcheggio a pagamento di 35 posti auto per la breve o lunga sosta, di cui uno riservato ai PRM, due posti destinati alla ricarica dei veicoli elettrici ed uno "rosa" riservato alle donne in gravidanza, collegato direttamente all'autostazione; nello stesso parcheggio è consentita la sosta gratuita per i primi 15 minuti dall'ingresso, al fine di favorire le operazioni di kiss&ride.

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

La richiesta di assistenza può essere inoltrata anche al gestore, con un preavviso di almeno 48 ore antecedenti la partenza del pullman a mezzo email all'indirizzo: terminalbuspalermo@grandistazioni.it

Il passeggero richiedente assistenza deve presentarsi al PUNTO DI RACCOLTA che coincide con il punto informazioni sito presso l'autostazione almeno 30' prima dell'orario di partenza del pullman.

Il personale presente presterà la necessaria assistenza affinché la PRM possa individuare e quindi accedere allo stallo di partenza del pullman.

IL Regolamento Unione Europea N. 181/2011 sul diritto dei passeggeri è consultabile al sito internet

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:IT:PDF> ed una sintesi è affissa nelle aree comuni del Terminal e all'interno delle biglietterie.

13) PRIVACY

Si veda l'informativa allegata.

Titolare del Trattamento è Grandi Stazioni Rail S.p.A., rappresentata dall'Amministratore Delegato, contattabile all'indirizzo mail titolaretrattamento@grandistazioni.it, con sede legale Roma, Via Giolitti, 34 - 00185.

Il Referente Data Protection è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@grandistazioni.it.

ALLEGATI

1. planimetria generale (ubicativa rispetto al complesso di stazione e descrittiva, con indicazione pannelli informativi stalli e sistemi di accesso e di esodo);
2. planimetria percorsi PMR;
3. planimetria servizi complementari;
4. informativa privacy;
5. schema garanzia fidejussoria per contratto di utilizzo stalli;
6. schema garanzia fidejussoria per contratto di utilizzo biglietteria;
7. modulo anagrafica Vettori (modulo A);
8. modulo per la lista dei veicoli (modulo B);
9. schema contratto di utilizzo stalli;
10. schema contratto di utilizzo biglietteria;
11. modello di programma di arrivi e partenze;
12. schema contratto di utilizzo stalli per Operatore Commerciale.