

PIA
Prospetto Informativo Autostazione
Autostazione AIR CAMPANIA
AVELLINO (AV)

rev. 1 - 11/2025

Publicato sul sito internet
www.aircampania.it

Sommario

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPALI DEFINIZIONI.....	3
3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE	5
3.1 UBICAZIONE.....	5
3.2 SPAZI DISPONIBILI E DOTAZIONI	5
4. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO	7
4.1 CONDIZIONI ECONOMICHE PER I VETTORI DI LINEA E NOL	7
4.2 CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA SOSTA INOPEROSA.....	8
4.3 CONDIZIONI ECONOMICHE PER LO SFRUTTAMENTO DEI LOCALI ADIBITI A BIGLIETTERIA E PER SPAZI PUBBLICITARI.....	8
4.4 CONDIZIONI ECONOMICHE AUTORIZZAZIONE	8
4.5 INTERESSI MORATORI E PENALI	9
5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI.....	9
5.1 STIPULA DEI CONTRATTI	9
5.2 NORME DI CIRCOLAZIONE e di COMPORTAMENTO DEI VETTORI	11
5.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI CAPOLINEA E DELLE FERMATE	11
5.4 BAGAGLI	12
5.5 AREA PER SOSTA INOPEROSA.....	13
5.6 NORME DI COMPORTAMENTO PER I GESTORI DELLE BIGLIETTERIE E VETTORI.....	13
5.7 OBBLIGHI E SANZIONI	13
5.8 REVOCHE DELL'AUTORIZZAZIONE	14
6. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI.....	14
7. ACCESSIBILITÀ PMR	16
8. DIRITTI, COMUNICAZIONI E SEGNALAZIONI DEL PASSEGGERO	17
9. INFORMAZIONI AL PUBBLICO.....	17
10. TRATTAMENTO DATI.....	17
11. PIANO ANTICORRUZIONE, CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	17
12. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA.....	18
13. RIFERIMENTI NORMATIVI	18

1. PREMESSA

AIR CAMPANIA S.P.A. (d'ora innanzi "GESTORE") è la Società che gestisce l'Autostazione di Avellino (di seguito "Autostazione") e che assicura la gestione del terminale di partenza, arrivo e transito dei servizi su gomma TPL della provincia di Avellino, nonché di linea interregionali di competenza ministeriale, gli impianti, le attrezzature, i servizi e quant'altro ritenuto utile e complementare.

Il presente Prospetto Informativo dell'Autostazione (di seguito "PIA") è redatto in conformità all'Allegato A (Atto di Regolazione) alla Delibera n. 56 del 30 maggio 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) recante *"misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfino le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intra-modale dei servizi"*.

Esso contiene la descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'Autostazione, delle relative dotazioni e spazi, delle condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo da parte dei Vettori, nonché delle condizioni di accesso delle persone a ridotta mobilità (di seguito "PMR"), in coerenza con il Regolamento UE 181/2011.

2. PRINCIPALI DEFINIZIONI

Autostazione: *"stazione di autobus presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria"* (cfr. regolamento (UE) 181/2011, art. 3/m).

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

GESTORE (dell'autostazione): il soggetto pubblico o privato che gestisce l'autostazione e ne garantisce l'accesso.

Persona a ridotta mobilità (PMR): *"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 UE181/2011 - CAPO I, art. 3, lettera j).

Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA): documento di riferimento essenziale per la regolazione dell'accesso all'Autostazione e la definizione delle relative condizioni tecnico/economiche di utilizzo da parte dei Vettori, predisposto dal GESTORE al fine di garantire equità, non discriminazione, nonché trasparenza, nelle modalità di accesso all'Autostazione, in conformità con quanto previsto dall'art. 37, comma 2, lettera a) del Decreto-legge 201/2011 convertito dalla Legge 214/2011.

Saturazione: situazione in cui non è possibile soddisfare adeguatamente le richieste di accesso

all'autostazione da parte dei vettori, anche se solo in determinati periodi.

Schema di contratto: strumento contrattuale standardizzato che determina le regole, le procedure, gli obblighi e le responsabilità ai quali le parti (Autostazione e Vettori/operatori di trasporto) devono uniformarsi o sottostare in relazione all'accesso ad Autostazione.

Servizi di media-lunga percorrenza (MLP): servizi di trasporto passeggeri su gomma 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: *“servizi di trasporto automobilistico a carattere internazionale, con esclusione di quelli transfrontalieri, e le linee interregionali che collegano più di due regioni”*.

Servizi di trasporto non regolari o non di linea (NOL): servizi di trasporto passeggeri su gomma turistici ed occasionali.

Servizi 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. Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422, art. 1, comma 2).

Sosta inoperosa: permanenza dell'autobus/mezzo di trasporto all'interno dell'Autostazione, con relativa occupazione di aree dedicate, di norma per tempi prolungati, per cause non direttamente correlate allo svolgimento del servizio, fuori orario di esercizio e senza movimentazione di passeggeri.

Vettore (o operatore del trasporto): *“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 UE181/2011, art. 3, lettera e).

3. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI DELL'AUTOSTAZIONE

3.1 UBICAZIONE

La sede, nonché l'entrata principale pedonale dell'Autostazione AIR CAMPANIA Avellino, è in via Francesco Fariello, mentre l'ingresso per i mezzi di trasporto è all'incrocio tra via Moccia e via Fariello (strada privata adiacente l'autostazione).

3.2 SPAZI DISPONIBILI E DOTAZIONI

L'autostazione ha una superficie così suddivisa: 6.500,00 mq di Piazzale Bus, 11.689 mq di aree coperte in cui sorgono Uffici e Galleria Commerciale, 10.550 mq di parcheggio coperto, 460 mq di spazi verdi. L'autostazione si articola in tre aree:

- Piazzale BUS;
- Terminal (**Piano Primo Ingresso Pedonale**);
- Autorimessa.

L'Autostazione tutta è presidiata dal personale del GESTORE e da una società di vigilanza privata oltre ad essere videosorvegliata 24 ore su 24; il posizionamento delle telecamere installate in ogni piano dell'autostazione è dettagliato nell'allegato n. 2 "Sistema di videosorveglianza".

L'edificio, composto da quattro piani, di cui tre operativi al momento, collegati da scale mobili ed ascensori, non ha barriere architettoniche per le PMR e garantisce l'accesso in maniera autonoma a tutti i servizi di autostazione e a tutti i piani (autorimessa, piazzale bus, terminal) con percorsi adeguatamente segnalati.

Si riportano di seguito maggiori dettagli su tali aree e sulle relative dotazioni infrastrutturali.

Piazzale BUS (Allegato 1.2 "Pianta Piano Terra Piazzale Bus)

Il piazzale bus è dedicato all'arrivo e alla partenza dei mezzi di trasporto che caricano e scaricano passeggeri.

Sono ammessi all'interno del piazzale di manovra:

- Vettori che offrono servizi di trasporto pubblico locale (TPL);
- Vettori che offrono servizi di media-lunga percorrenza (MLP);
- Vettori che offrono servizi di trasporto non regolari, turistici ed occasionali (NOL).

Sono inoltre ammessi ulteriori veicoli autorizzati dal GESTORE, i veicoli delle Forze dell'Ordine, le autoambulanze, eventuali altri mezzi di soccorso e i veicoli per il trasporto delle PMR preventivamente autorizzati dal GESTORE.

Il piazzale BUS presenta, come dettagliato in planimetria (Allegato 1.2):

- 26 stalli per la sosta e la ripartenza dei bus, con relativo marciapiede;
- 2 marciapiedi con panchine smart, a disposizione dei passeggeri;
- 4 sbarre di ingresso con lettura targhe;

- 26 paline informative presenti ad ogni stallo che forniscono ai vettori ed agli utenti indicazioni sul capolinea da utilizzare (informazioni dinamiche);
- segnaletica orizzontale per regolare le precedenza in entrata ed in uscita nell'area;
- 0 stalli per sosta inoperosa;
- 2 box capolinea di piazzale;
- un parcheggio di sosta temporaneo per le Persone a Mobilità Ridotta autorizzate;
- percorsi ottimali per le PMR con segnaletica dedicata;
- scale mobili di collegamento con il terminal;
- separazioni verticali;
- segnaletica.

L'allegato evidenzia, tra l'altro, la delimitazione dell'area vietata al traffico pedonale ed a tutti i veicoli non autorizzati ed i percorsi degli autobus, quest'ultimi meglio dettagliati nell'allegato 1.2bis "*Movimentazione veicoli*".

Il piazzale è aperto dalle ore 4.00 alle 00.30 ed è presenziato da personale del GESTORE "Capolinea di piazzale" che agevola, tra l'altro, le manovre degli autobus con particolare attenzione alle manovre di regresso e sorvegliato dal personale della società di vigilanza nonché videosorvegliato H24.

Qualora si verificassero eventi di carattere eccezionale che richiedano la riduzione o l'aumento dell'orario di apertura, il GESTORE informerà tempestivamente tutti i Vettori e provvederà a diffondere informative ai passeggeri.

Terminal-Allegato 1.3 "Pianta Piano Primo Ingresso Pedonale"

L'edificio centrale è accessibile dall'entrata pedonale sita in via Francesco Fariello.

Presso il terminal centrale dell'autostazione (primo piano) il GESTORE ha attivato una galleria commerciale, denominata "Galleria AIRONE", con diversi servizi commerciali (tra cui McDonalds, Aci e Mondadori, etc.), nonché gli uffici amministrativi aziendali.

È intenzione del GESTORE attivare al Piano Terra ulteriori servizi commerciali e Piano Secondo, ulteriori uffici amministrativi.

Presso il Terminal, come dettagliato in planimetria (allegato 1.3), sono disponibili:

- i servizi igienici;
- 1 biglietteria/infopoint, aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 06:30 alle ore 19:00, e la domenica, dalle ore 06:30 alle ore 13:00;
- 1 esercizio commerciale convenzionato per la rivendita biglietti (tabacchi);
- sala d'attesa per i viaggiatori, all'interno della quale sono posizionati nr. 2 monitor che, nelle more dell'implementazione del sistema di gestione, non assurgono a funzione informativa;
- 1 emettitrice automatica installata dal **Consorzio** Unico Campania;

- 1 Galleria commerciale con nr. 2 monitor che, nelle more dell'implementazione del sistema di gestione, non assurgono a funzione informativa.

L'accessibilità alle PMR è garantita, in autonomia, a tutti i servizi e agli altri piani, attraverso percorsi adeguatamente segnalati.

Si segnala, altresì, che in via Cristoforo Colombo, 11 a circa 300mt dall'autostazione è locato un punto vendita convenzionato per la vendita di biglietti del Trasporto Pubblico Locale.

Autorimessa (Allegato 1.1 "Pianta Piano Interrato Autorimessa")

L'Autostazione, al piano interrato, prevede un ampio parcheggio per la sosta dei veicoli a motore, per una superficie totale di mq. 10.550 ca. L'area parcheggio è accessibile attraverso n. 4 rampe - 2 di ingresso e 2 di uscita - con sbarre e telecamere a lettura targhe.

In particolare, il parcheggio consta di nr. 210 posti auto, di cui 8 posti auto riservati ai disabili, 4 posti "rosa", riservati a donne gestanti e neomamme, 4 posti riservati per ricarica veicoli elettrici.

All'interno dell'area ed evidenziati in planimetria (allegato 1.1) i percorsi ottimali per le persone a mobilità ridotta, i percorsi pedonali, le separazioni verticali, le sbarre con sistema di lettura targhe, la segnaletica e i sistemi di accesso ai piani superiori. L'autorimessa è interamente videosorvegliata.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO

4.1 CONDIZIONI ECONOMICHE PER I VETTORI DI LINEA E NOL

L'accesso dei mezzi di trasporto all'Autostazione determina il pagamento di un pedaggio che rappresenta il corrispettivo per il diritto d'uso del piazzale arrivi e partenze, dei relativi accessi dei mezzi, dei servizi per i viaggiatori, con esclusione di qualsiasi sosta inoperosa e di ogni altro servizio, i cui corrispettivi non sono da considerarsi inclusi nel pedaggio.

Il GESTORE determina i pedaggi in base a principi di equità e non discriminazione dei vettori, tenendo conto dei tempi medi di utilizzazione degli stalli dei mezzi operanti nei diversi segmenti di mercato, dell'efficiente utilizzo della capacità dell'infrastruttura, dei servizi erogati, nonché dei costi operativi netti e di investimento. Di seguito le tariffe:

TARIFE ORDINARIE PER ACCESSI IN AUTOSTAZIONE (Contabilizzati dall'1 gennaio al 31 dicembre)	
CARICO/SCARICO	
Tariffa unica	€ 10,00
Integrazione per costi della vigilanza (per ogni accesso, oltre alla tariffa)	€ 1,00
Integrazioni per giorni festivi (per ogni accesso, oltre alla tariffa)	€ 1,00

TARIFE STRAORDINARIE PER CARICO/SCARICO	
CARICO/SCARICO	
Presentazione in anticipo all'ingresso (oltre i 10 minuti)	€ 1,00 ogni 5 minuti
Ritardo nell'uscita (oltre i 10 minuti)	€ 1,00 ogni 5 minuti

Il pagamento del pedaggio è dovuto per tutte le corse in arrivo, partenza o transito (incluse le corse bis), indipendentemente dalla loro effettiva esecuzione.

Il GESTORE si riserva di valutare prioritariamente gli accessi dei vettori che esercitano servizi di trasporto soggetti ad obblighi di servizio pubblico, compatibilmente con l'equilibrio economico della gestione e la disponibilità degli stalli.

Soltanto ove residuino disponibilità di stalli e senza che ciò possa arrecare condizioni di saturazione dell'infrastruttura, possono essere ammessi dal GESTORE dell'Autostazione accessi anche di autobus non in servizio di linea che ne facciano richiesta.

4.2 CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA SOSTA INOPEROSA

L'autostazione non dispone di stalli adibiti alla sosta inoperosa.

4.3 CONDIZIONI ECONOMICHE PER LO SFRUTTAMENTO DEI LOCALI ADIBITI A BIGLIETTERIA E PER SPAZI PUBBLICITARI

La biglietteria/infopoint e l'emettitrice automatica sono gestiti dal Consorzio Unico Campania, nella qualità di soggetto incaricato della gestione della tariffazione per il TPL nella Regione Campania e soggetto garante, in parte, della rete vendita dei titoli di viaggio, per il tramite di un operatore economico individuato dal medesimo Consorzio.

Si evidenzia che i biglietti vengono venduti agli utenti al prezzo "facciale" senza sovrapprezzo.

A ogni operatore del trasporto è consentita la gestione e la promozione dei propri servizi, tramite la locazione di locali commerciali, ove disponibili, presenti nel terminal da dedicare all'assistenza/informazione alla clientela e alla vendita dei propri biglietti e/o ad altri servizi di natura commerciale. Il GESTORE affitta i locali commerciali a prezzi del mercato immobiliare di Avellino, sulla base di principi di parità ed equità di trattamento dei richiedenti. La normativa per l'affidamento è il contratto di locazione legge 392/78 e successive modificazioni.

4.4 CONDIZIONI ECONOMICHE AUTORIMESSA

L'autostazione è dotata di un parcheggio sotterraneo videosorvegliato a pagamento, con servizio esternalizzato, con due ingressi: uno da via Moccia ed un altro da via Pini con sbarre e telecamere per la lettura targhe. Il parcheggio è dotato di spazi riservati alle PMR, spazi "rosa" riservati alle donne in gravidanza o neomamme e spazi dedicati alla sosta e la ricarica dei veicoli elettrici.

Si riportano di seguito le condizioni economiche del servizio:

Terminal Bus di Avellino

Tempo di permanenza	Tariffa
Fino a 15 minuti	€. 0,00
Prima Ora	€. 1,00
Per le successive ore e frazione a partire dalla 2° ora	€. 1,00

Giornaliero	€. 6,00
Posti per disabili	Gratuiti

4.5 INTERESSI MORATORI E PENALI

L'importo dei corrispettivi dovuto al pagamento delle tariffe di cui ai punti 4.1 sarà fatturato a consuntivo con cadenza mensile, sulla base dei transiti. Il pagamento dell'importo avverrà mediante bonifico bancario, a 30 gg dalla data delle fatture emesse dal GESTORE.

Le tariffe sono aggiornate annualmente sulla base delle variabili indicate al presente articolo, nonché in relazione al tasso di inflazione, calcolato in base all'indice annuale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati ISTAT. Il GESTORE comunica annualmente la modifica unilaterale delle tariffe a tutti i vettori almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore.

In caso di ritardo nei pagamenti, il GESTORE si riserva di applicare gli interessi moratori definiti nel Decreto Legislativo 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni.

L'autorizzazione all'accesso e all'utilizzo anche di spazi dell'autostazione può essere revocata dal GESTORE nel caso di situazioni debitorie pendenti nei confronti del GESTORE.

In ordine a qualsiasi controversia tra il GESTORE ed il vettore è competente il Foro di Avellino.

5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI

5.1 STIPULA DEI CONTRATTI

Tutte le imprese esercenti servizi su gomma di TPL in provincia di Avellino di linea interregionali di competenza ministeriale con capolinea o transito in Avellino, nonché servizi di trasporto non regolari o non di linea (NOL) possono richiedere di accedere all'Autostazione per la localizzazione di una fermata o di un capolinea.

I vettori interessati alla stipula di un contratto per l'utilizzo dell'Autostazione di Avellino possono inviare, unitamente alla scheda anagrafica (**Allegato 4**) all'indirizzo pec: autostazioni@pec.aircampania.it una richiesta di autorizzazione/variazione (**Allegato 3**), specificando il numero di transiti previsti, gli orari programmati e la durata del contratto.

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 nell'autostazione (ora di arrivo e partenza);
- copia in formato pdf del documento d'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);

A fronte di tale richiesta e qualora non sussistano le condizioni di saturazione dell'infrastruttura, il GESTORE invierà, entro 30 giorni lavorativi, una proposta di contratto che, se accettata, dovrà essere debitamente compilata, firmata digitalmente dal rappresentante legale del vettore e inviata al GESTORE. L'invio della copia non perfeziona il contratto.

In corso di istruttoria, il GESTORE potrà provvedere alla verifica della corrispondenza degli orari autorizzati con gli orari effettivi di esercizio contenuti nelle autorizzazioni rilasciate dalle competenti autorità (Ministero dei Trasporti, Regioni, Province).

In caso di compilazione incompleta o non corretta, il GESTORE provvederà ad informare il richiedente di quanto mancante e non rilascerà l'autorizzazione fino alla completa ricezione di tutti i documenti richiesti. Con la richiesta di autorizzazione il vettore dichiara di aver preso piena visione e di accettare tutto quanto previsto nel presente PIA, essendo lo stesso parte integrante del contratto che sarà sottoscritto.

Il GESTORE declina ogni responsabilità in termini di autorizzazioni false da parte dei vettori.

In seguito all'accettazione del contratto, il cui schema è fornito come **Allegato 5**, il vettore verserà al GESTORE un deposito cauzionale definito nel 5% dell'ammontare previsto dal contratto. Successivamente il GESTORE perfezionerà il contratto controfirmandolo e fornirà al vettore indicazioni più dettagliate sulle modalità tecniche di accesso all'Autostazione di Avellino.

In caso di mancato pagamento per eventuali applicazioni di penali e/o mensilità non saldate, il GESTORE tratterà le somme dal deposito cauzionale versato dal vettore, facoltà rispetto alla quale il vettore manifesta la propria adesione fin dal momento della sottoscrizione del contratto.

In tal caso, il vettore provvederà, entro 60 giorni successivi al prelievo dal menzionato deposito cauzionale, a reintegrare la somma prelevata, pena la risoluzione del contratto e la perdita definitiva della cauzione, la quale viene incamerata senza ricorrere ad azioni legali.

Dovranno essere altresì sempre comunicate tempestivamente al GESTORE le eventuali variazioni di esercizio (percorso, orari, prescrizioni, sospensioni, autorizzazioni, targhe bus ecc.) riguardanti le autolinee asserite almeno 20 giorni prima della loro entrata in vigore. Le variazioni di esercizio dovranno essere comunicate attraverso la compilazione dell'**Allegato 3** e preventivamente autorizzate dal GESTORE.

I vettori hanno l'obbligo di comunicare immediatamente al GESTORE l'eventuale revoca delle autorizzazioni. La perdita del requisito porterà alla revoca immediata dell'autorizzazioni all'accesso ed all'utilizzo dell'autostazione. Il Vettore esonera fin d'ora il GESTORE da qualsiasi responsabilità.

I vettori hanno l'obbligo di assicurare il pieno rispetto degli orari comunicati ed esposti al pubblico. In caso di prevedibili situazioni di saturazione o congestione dell'autostazione, il GESTORE provvede ad attivare quanto previsto dalla Misura 3 (punti 3,4 e 5) della Delibera ART. 56/2018 in un tempo congruo e non superiore a 1 giorno.

Soltanto ove residuino disponibilità di stalli e senza che ciò possa arrecare condizioni di saturazione

dell'infrastruttura, possono essere ammessi dal GESTORE dell'Autostazione accessi anche di autobus non in servizio di linea che ne facciano richiesta.

5.2 NORME DI CIRCOLAZIONE e di COMPORTAMENTO DEI VETTORI

La circolazione interna all'Autostazione è consentita solo ed esclusivamente ai mezzi autorizzati. All'interno dell'Autostazione tutti i mezzi autorizzati debbono rispettare le norme generali e particolari di circolazione, ivi comprese le indicazioni della segnaletica presente.

L'ingresso, l'uscita, la circolazione e la sosta nell'ambito dell'Autostazione sono disciplinati dalle disposizioni emanate dal GESTORE.

È vietato l'accesso delle vetture private al piazzale di manovra, ad eccezione di quanto stabilito all'interno del paragrafo 7 (accessibilità PMR).

L'ingresso per i mezzi di trasporto deve sempre avvenire dall'ingresso presente all'incrocio tra via Moccia e via Fariello (strada privata adiacente l'autostazione).

La velocità massima dei veicoli non dovrà superare i 10 Km/h per l'area in ingresso all'Autostazione, che poi diventeranno 5 Km/h per tutta l'area interna (anche ove non espressamente segnalato). È assolutamente vietato l'uso di segnalatori acustici, fatti salvi i casi di emergenza. I comportamenti difformi da quanto disposto nel presente articolo potranno comportare il pagamento di penali.

5.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI CAPOLINEA E DELLE FERMATE

L'assegnazione dei capolinea di partenza e di arrivo nonché delle fermate delle diverse corse è effettuata in maniera dinamica dal GESTORE sulla base dei fabbisogni del piazzale di carico e scarico. I conducenti dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute, agli stalli assegnati ed agli orari di ingresso/uscita autorizzati.

Gli autobus in partenza devono di norma accedere ai rispettivi capolinea con anticipo di non oltre 5 minuti rispetto all'ora fissata per la partenza, salva diversa motivata disposizione del GESTORE; durante la sosta il motore deve essere tassativamente spento.

Salva diversa motivata disposizione da parte del GESTORE, la sosta ai capolinea è consentita per il tempo strettamente necessario per l'efficiente carico e scarico dei viaggiatori e dei bagagli e comunque non oltre i 15 minuti per i servizi provinciali e regionali, 18 minuti per i servizi nazionali ed internazionali. Le partenze devono essere effettuate secondo gli orari programmati.

Il GESTORE non garantisce la possibilità di accesso in stazione per accessi in difformità (ritardi, disdette, ecc.); la mancata comunicazione dei ritardi esonera il GESTORE da qualsiasi responsabilità. Per condizioni particolari e a seguito di una richiesta del vettore, da inoltrare via pec all'indirizzo autostazioni@pec.aircampania.it, potranno essere autorizzati tempi di sosta maggiori (nei limiti delle disponibilità degli spazi già prenotati). Tale estensione sarà sempre a titolo oneroso

per il vettore. I mezzi devono comunque sostare il minor tempo possibile, garantendo efficienza nelle attività di carico e scarico. I mezzi che si fermano al capolinea o al marciapiede arrivi devono arrestarsi quanto più innanzi possibile, in aderenza ai marciapiedi.

A tutti i mezzi che accedono all'Autostazione (con o senza passeggeri) che trovassero impegnato il marciapiede o il capolinea a questi assegnato è vietato, salva diversa disposizione del GESTORE, di fermarsi in altri spazi e sono tenuti a circolare sino a che dette posizioni si siano liberate.

È espressamente vietato effettuare carico e scarico di passeggeri in aree diverse da quelle assegnate. È vietata la pulizia interna ed esterna dei mezzi nel piazzale e in tutti i capolinea se non autorizzata dal GESTORE. Se autorizzata, la pulizia non dovrà superare il tempo massimo consentito per il carico/scarico di passeggeri e bagagli; i rifiuti prodotti dovranno essere riposti in area dedicata indicata dal GESTORE; è vietato l'uso dei cestini di cui è dotata l'autostazione, in quanto ad esclusivo uso di passeggeri ed utenti per la raccolta di rifiuti di piccole dimensioni.

Gli autobus che costituiscono pericolo o intralcio per la circolazione o impossibilitati al movimento per guasti meccanici o altre avarie devono essere spostati a cura dei proprietari al di fuori dell'Autostazione nel più breve tempo possibile. Sono ammesse soltanto piccole riparazioni d'emergenza che non superino il tempo massimo di carico/scarico. Il GESTORE si riserva la facoltà di provvedere alla rimozione dei mezzi con imputazione dei costi all'operatore del trasporto stesso, nel caso di soste oltre i tempi massimi stabiliti. L'eventuale periodo di giacenza in stazione sarà tariffato. Il GESTORE vigila nel rispetto di tali obblighi anche avvalendosi di personale dedicato e con l'eventuale ausilio del sistema di videosorveglianza.

I conducenti e i vettori, secondo le disposizioni vigenti, sono responsabili per danni eventualmente arrecati alle persone e alle cose, durante la manovra di arrivo e partenza, fatta salva ogni prova contraria. I vettori sono responsabili dei danni eventualmente arrecati dai propri mezzi e dai conducenti agli arredi, beni mobili e immobili e/o impianti dell'Autostazione.

Il GESTORE non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli fermi o in movimento all'interno dell'Autostazione.

5.4 BAGAGLI

I bagagli devono essere portati dai viaggiatori presso gli stalli non prima di 15 minuti e non meno di 5 minuti dall'orario di partenza previsto. Quelli scaricati in arrivo devono essere rimossi il prima possibile e comunque entro i 10 minuti successivi. Nessun bagaglio potrà essere abbandonato o lasciato incustodito dagli autisti, dai passeggeri o da altre persone.

È compito dell'autista assicurarsi che lo scarico e il carico dei bagagli non metta i passeggeri in situazioni di rischio, in particolare nel caso di mezzi con bagaglio posteriore.

5.5 AREA PER SOSTA INOPEROSA

L'autostazione non dispone di stalli adibiti alla sosta inoperosa.

5.6 NORME DI COMPORTAMENTO PER I GESTORI DELLE BIGLIETTERIE E VETTORI

Gli attuali punti presenti per la vendita sono indicati nella planimetria **allegato 1.3** al PIA.

I gestori delle biglietterie sono tenuti ad esporre gli orari di apertura al pubblico.

Il personale della biglietteria e dei vettori dovrà:

- essere riconoscibile dall'utenza mediante regolare tesserino di riconoscimento;
- gestire i clienti secondo principi di trasparenza e parità di trattamento e fornire adeguata assistenza adottando comportamenti altamente professionali.

È fatto espresso divieto a chiunque di promuovere una linea e/o la vendita dei biglietti negli spazi comuni o sui capolinea di arrivo o partenza.

Il GESTORE consente agli operatori del trasporto di fornire ai passeggeri servizi di assistenza tramite proprio personale. I gerenti delle biglietterie dovranno essere regolarmente assicurati.

Il GESTORE sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative.

L'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera il gerente delle biglietterie dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette polizze assicurative.

5.7 OBBLIGHI E SANZIONI

I vettori sono tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente PIA, nonché nei contratti sottoscritti con il GESTORE.

Il GESTORE anche avvalendosi di propri addetti al controllo e alla vigilanza dell'Autostazione, nonché dei sistemi a tal fine installati e nel rispetto delle disposizioni vigenti, verifica ed assicura l'osservanza delle norme prescritte.

Qualora siano rilevati comportamenti difformi ed immotivati da parte dei vettori, il GESTORE provvede a contestare le mancanze agli interessati tramite apposito verbale.

Entro il termine di 5 giorni dalla data di ricevimento, gli interessati possono far pervenire le loro giustificazioni.

Qualora le giustificazioni, di cui al comma precedente, non siano ritenute sufficienti o non siano pervenute nel termine prescritto, il GESTORE provvederà ad applicare al Vettore una penale di € 50,00. La somma dovuta a titolo di penale dovrà essere corrisposta dal vettore entro 20 giorni.

In caso di mancato pagamento della penale, il GESTORE si riserva, sin d'ora, di rivalersi sul deposito cauzionale, facoltà rispetto alla quale il vettore manifesta la propria adesione fin dal

momento della sottoscrizione del contratto (cfr. par. 5.1).

In caso si riscontrassero un numero maggiore di tre trasgressioni, contestualmente all'applicazione della penale di € 50,00 per ogni trasgressione, il GESTORE potrà risolvere il contratto con il vettore. Le irregolarità saranno sanzionate direttamente se attengono alla propria competenza. Saranno invece segnalate per competenza agli Enti responsabili, in tutti gli altri casi.

5.8 REVOCHE DELL'AUTORIZZAZIONE

L'autorizzazione all'accesso e all'utilizzo dell'autostazione può essere revocata dal GESTORE nel caso di:

- perdita da parte dell'operatore del trasporto dell'autorizzazione Ministeriale o dell'ente concedente/organo competente;
- esistenza di situazioni debitorie pendenti;
- ripetute violazioni degli obblighi stabiliti nel presente PIA.

6. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI

L'accesso pedonale da parte degli utenti al Terminal dell'Autostazione è permesso, oltre ai viaggiatori muniti di titolo di viaggio e ai loro accompagnatori, al pubblico che intende accedere agli esercizi commerciali che si insedieranno all'interno del Terminal.

Per finalità di sicurezza, nell'Autostazione, è installato un impianto di videosorveglianza a mezzo di telecamere, attivo 24 ore su 24, le cui immagini sono visibili e monitorate dal personale previamente autorizzato della "Control Room", il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa. Ulteriori informazioni al link: [Privacy policy - Air Campania](#).

I viaggiatori e i loro accompagnatori hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio contenute nel presente prospetto informativo dell'autostazione (PIA) e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni del GESTORE e del personale addetto inerenti alla regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.

I viaggiatori devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza e l'incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle loro cose.

L'azienda non risponde delle eventuali inosservanze.

All'interno dell'Autostazione (piazzale di manovra, terminal, parcheggi) sono espressamente vietati:

- la circolazione di veicoli non autorizzati (autovetture, monopattini, biciclette e assimilati), con eccezione alla viabilità di accesso al parcheggio;
- l'attraversamento da parte di personale non autorizzato del piazzale di manovra e l'accesso alla zona carico e scarico bagagli;
- l'accesso alla sala d'attesa alle persone sprovviste di regolare titolo di viaggio;

- il deposito incustodito dei propri bagagli, per i quali il GESTORE non risponderà, in alcun caso, di eventuali furti o danneggiamenti;
- l'accattonaggio a qualunque titolo;
- l'esposizione, distribuzione e installazione di materiale pubblicitario o avvisi di qualunque genere;
- riunioni, assemblee, comizi, manifestazioni, attività religiose o ricreative e qualunque forma di esibizione (anche artistica) o attività che rechino disturbo alla quiete e agli utenti, se non preventivamente autorizzate e comunicate alle forze dell'ordine;
- la vendita, anche ambulante, di cose e di servizi, da parte di chicchessia in luoghi diversi da quelli espressamente autorizzati o dedicati;
- la conduzione di merci nocive e pericolose, armi (se non nei casi previsti dalla legge);

È altresì vietato:

- introdurre animali se non nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente che regola l'ammissione degli animali nei luoghi pubblici;
- arrecare fastidio, assumere comportamenti e abbigliamenti indecorosi ed inadeguati, lesivi della dignità propria e altrui, nel rispetto delle regole civili ed igieniche;
- fumare nei luoghi dove è presente apposito cartello di divieto;
- imbrattare, deturpare e manomettere impianti; **I trasgressori saranno tenuti a risarcire il danno arrecato e denunciati alle autorità competenti;**
- azionare segnali di allarme, salvo in caso di grave ed incombente pericolo. **I trasgressori saranno segnalati alle competenti autorità.**

Il GESTORE avvalendosi di propri addetti al controllo e alla vigilanza dell'Autostazione, nonché dei sistemi a tal fine installati e nel rispetto delle disposizioni vigenti, verifica ed assicura l'osservanza delle norme prescritte.

Le irregolarità saranno sanzionate direttamente, se attengono alla propria competenza. Saranno invece segnalate per competenza agli Enti responsabili, in tutti gli altri casi.

Ogni trasgressione esonera il GESTORE dell'Autostazione da qualsiasi tipo di responsabilità, assoggetta il trasgressore al risarcimento dell'eventuale danno, al pagamento di una multa e alla denuncia alle autorità competenti secondo la normativa vigente in materia.

Il GESTORE si riserva la facoltà di allontanare le persone in stato di ubriachezza o comunque moleste, che offendono la decenza e/o diano scandalo e disturbo agli altri viaggiatori e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza e di escluderle da eventuali viaggi, anche se in possesso di adeguato titolo di viaggio; le medesime persone non avranno alcun diritto al rimborso anche per il percorso ancora da effettuare.

Il GESTORE non risponde dei danni (anche in caso di sinistri accorsi con vettori) o furti arrecati da terzi a persone, cose (inclusi i bagagli) e/o veicoli in sosta o in transito all'interno dell'autostazione.

Il GESTORE declina ogni responsabilità per lo smarrimento di qualsiasi tipo di oggetto.

Gli oggetti smarriti e rinvenuti in autostazione vengono gestiti dal GESTORE secondo una procedura interna rientrante nel Sistema di Gestione per la Qualità, così come specificato al seguente link: [Oggetti Smarriti - Air Campania](#).

Video Sorveglianza

Per finalità di sicurezza, nell'Autostazione, è installato un sistema di videosorveglianza a mezzo di telecamere (**allegato 2**), attivo 24 ore su 24, le cui immagini sono visibili e monitorate dal personale, previamente autorizzato, della "Control Room" gestita da una società privata di vigilanza e da personale appartenente al GESTORE. Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa.

7. ACCESSIBILITÀ PMR

I locali e le aree, così come le vie di accesso all'Autostazione, sono stati progettati e realizzati e vengono autorizzati nel rispetto delle normative vigenti in termini di accessibilità delle Persone a Ridotta Mobilità (PMR). Relativamente alla gestione dell'area in tal senso, si cita come riferimento legislativo principale il Regolamento UE 181/2011.

Gli accessi a tutti i servizi (parcheggi, alle banchine, al marciapiede di salita/discesa dei passeggeri, ai servizi igienici, alla sala di attesa, alla biglietteria, all'emettitrice automatica e a tutti gli altri spazi afferenti all'Autostazione), sono garantiti dall'assenza di barriere architettoniche e da percorsi ottimali adeguatamente segnalati per le PMR, essendo ogni dislivello attrezzato da rampe ed ascensori per l'accesso. I percorsi consigliati sono dotati di segnaletica orizzontale e verticale e consentono l'accesso in autonomia a tutti i servizi di autostazione.

I Vettori, nelle persone degli autisti in servizio, si occupano dell'assistenza PMR durante la salita e la discesa del passeggero, il carico e lo scarico dei bagagli.

Il passeggero che necessita di tipologie di assistenza di altra natura (in particolare, ad esempio, per l'accesso motorizzato al piazzale bus dell'Autostazione) dovrà contattare il GESTORE con un preavviso minimo di 36 ore all'indirizzo e-mail: autostazioni@aircampania.it; in mancanza di comunicazione specifiche, il richiedente dovrà presentarsi all'info point presente all'interno del terminal.

In mancanza di tale comunicazione, il GESTORE compirà comunque ogni ragionevole sforzo per assicurare l'assistenza nel modo più adeguato.

La prestazione di eventuali servizi di assistenza PMR in questo senso da parte del GESTORE non prevede alcun tipo di costo per chi ne faccia richiesta.

8. DIRITTI, COMUNICAZIONI E SEGNALAZIONI DEL PASSEGGERO

Relativamente ai diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, il GESTORE si attiene a quanto previsto dal Regolamento UE181/2011 (**Allegato 7**), disponibile in forma bilingue, italiano-inglese, sia all'interno dell'Autostazione che sul sito web del GESTORE.

Si citano, qui di seguito, le modalità previste affinché gli utenti dell'Autostazione possano sporgere al GESTORE reclami, segnalazioni e osservazioni:

- compilando l'apposito modulo online, sul sito web www.aircampania.it (sezione informazioni, sottosezione reclami); (home page del sito istituzionale - sezione reclami o sezione "Servizi a tua disposizione");
- oppure via e-mail, scrivendo a autostazioni@aircampania.it

9. INFORMAZIONI AL PUBBLICO

Presso l'Autostazione, per ciascuna linea di servizio, i Vettori hanno il dovere di esporre e mantenere aggiornati orari, percorsi, contatti operativi, condizioni generali di trasporto, modalità di contatto per i reclami ed altre informazioni aggiuntive, ritenute rilevanti, nelle bacheche/tabelloni messi a disposizione gratuitamente dal GESTORE. Tutta la documentazione di cui sopra dev'essere presentata in formato bilingue (italiano – inglese) ed essere gestita da parte dei Vettori sotto la propria completa responsabilità, mantenendo le bacheche aggiornate, ordinate, pulite e decorose. In un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti ai Vettori e a beneficio dei loro clienti, l'Autostazione è disponibile a valutare, assieme ai Vettori interessati, l'installazione di ulteriori bacheche informative presso il Terminal al fine di ampliare la disponibilità di adeguate informazioni operative in tempo reale. La Sintesi bilingue (italiano-inglese) del Regolamento UE181/2011 (**Allegato 6**) è integralmente esposta e consultabile all'interno del Terminal.

10. TRATTAMENTO DATI

I dati personali trattati dal GESTORE nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy 2016/679.

Il Titolare del trattamento dati è AIR CAMPANIA S.P.A.

L'informativa e i diritti dell'interessato sono disponibili sul sito internet della società, al seguente link: [Privacy policy - Air Campania](#). Per maggiori informazioni e sui diritti e la protezione dei dati personali si rimanda al sito del Garante della Privacy (www.garanteprivacy.it).

11. PIANO ANTICORRUZIONE, CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il GESTORE ha adottato un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza

(2025 – 2027), un codice etico e un modello di organizzazione, gestione e controllo, redatto ai sensi del d. lgs. 231/2001.

I Vettori, nonché i gestori delle biglietterie dovranno prenderne visione, rispettare e fare rispettare i contenuti di tali documenti ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori a qualsiasi titolo, esonerando il GESTORE da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato rispetto degli stessi. I relativi documenti sono disponibili sul sito Web del GESTORE www.aircampania.it.

12. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

Il presente PIA è disponibile sul sito Web del GESTORE www.aircampania.it.

Il GESTORE garantisce la verifica periodica della permanenza delle condizioni di accesso e di funzionalità definite nel PIA.

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

In caso di aggiornamento o modifica del PIA, il GESTORE, secondo le modalità definite nella Misura 9 della Delibera n. 56/2018 dell'ART, provvederà, entro 7 giorni dalla pubblicazione sul proprio sito internet e/o sui siti internet dell'autostazione, alla trasmissione del documento all'Autorità.

Il presente PIA è stato trasmesso all' Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 4/11/2025.

Il presente PIA non regola i rapporti con gli esercenti attività commerciali.

13. RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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;
- Delibera n. 56/2018 del 30 maggio 2018 ART Autorità regolazione trasporti;
Allegato A: Atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi;
- Art. 37 Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201 Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici;
- Regolamento (CE) n. 1073/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 ottobre 2009 che fissa norme comuni per l'accesso al mercato internazionale dei servizi di trasporto effettuati con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 561/2006;



- 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; VISTO il decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante il “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, (di seguito: “decreto-legge n. 201/2011”) che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità).



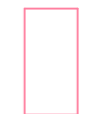
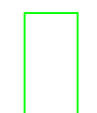



ALLEGATO n.1

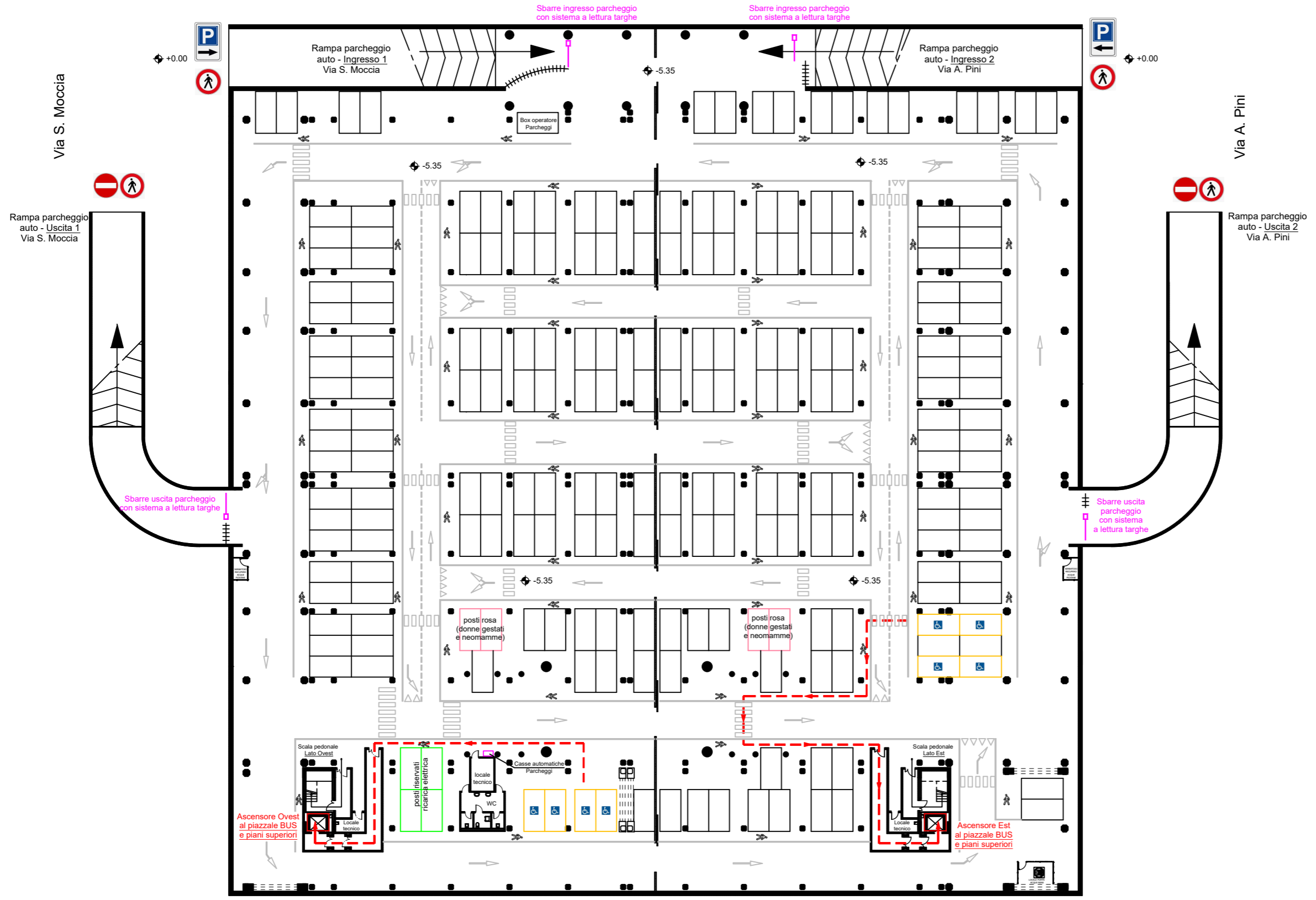
PLANIMETRIE TERMINAL BUS

- **All. 1.1** Planimetria piano interrato AUTORIMESSA a quota -5,35
- **All. 1.2** Planimetria piano terra PIAZZALE BUS a quota +0,00/+0,40
- **All. 1.2bis** Layout MOVIMENTAZIONE VEICOLI
- **All. 1.3** Planimetria piano primo INGRESSO PRINCIPALE a quota +4,05/+4,45
- **All. 1.4** Planimetria piano secondo a quota +7,85/+8,35
- **All. 1.5** Planimetria piano copertura a quota +11,55

PIANTA PIANO INTERRATO
 AUTORIMESSA
 quota - 5.35

ALLEGATO 1.1

LEGENDA	
	Percorso ottimale PMR (persone a mobilità ridotta)
	Posti riservati disabili
	Posti rosa riservati donne gestanti e neomamme
	Posti riservati per ricarica veicoli elettrici
	Separazioni verticali
	Percorsi pedonali
	Sbarre con sistema a lettura targhe

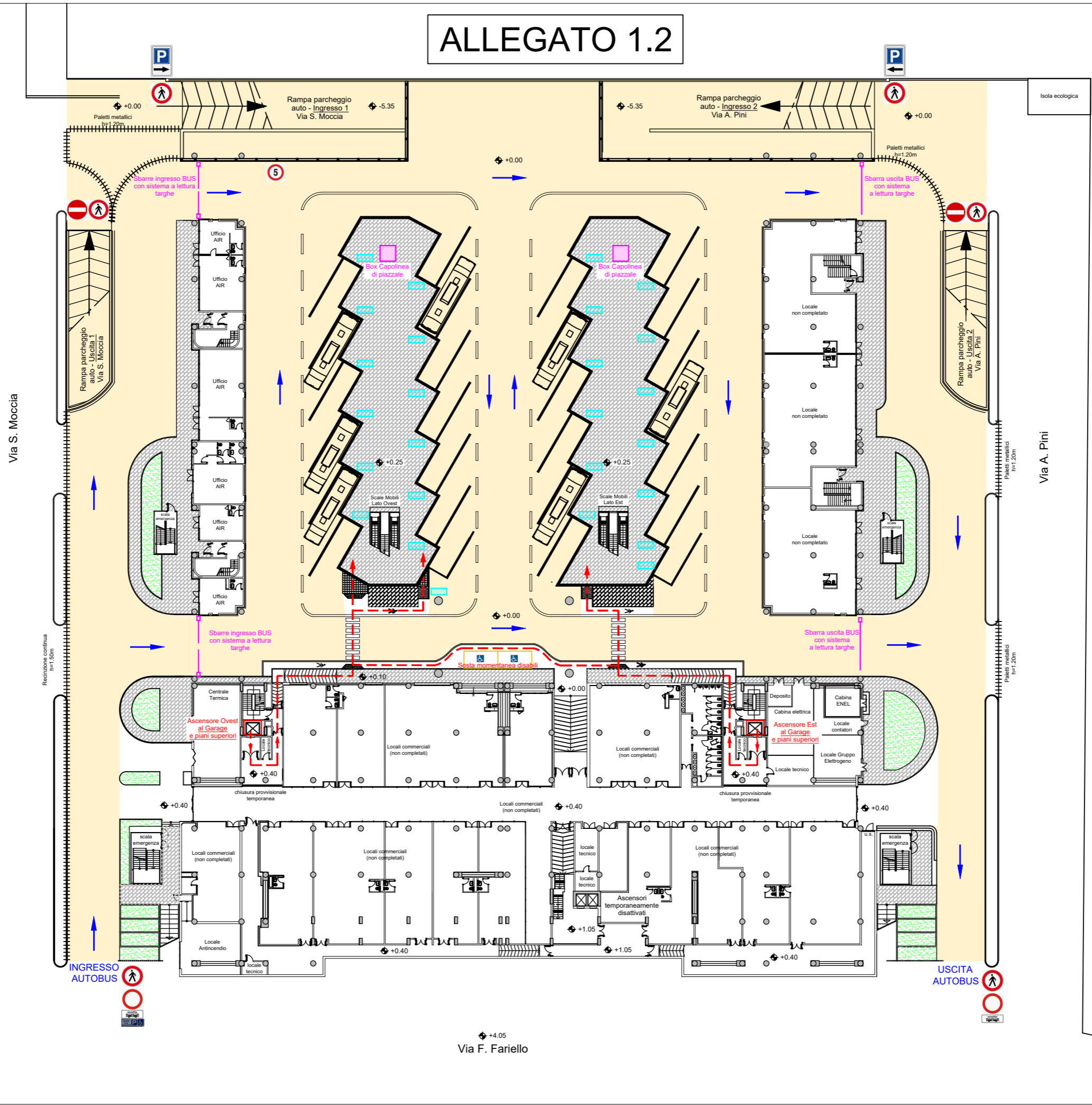


Ascensore Ovest
 al piazzale BUS
 e piani superiori

Ascensore Est
 al piazzale BUS
 e piani superiori

PIANTA PIANO TERRA
PIAZZALE BUS
quota + 0.00/+0.40

ALLEGATO 1.2



LEGENDA	
	Percorso ottimale PMR (persone a mobilità ridotta)
	Percorsi autobus *per maggior dettaglio vedasi Allegato 1.2bis "Movimentazione veicoli"
	Area vietata al transito pedonale
	Aree a verde
	Marcipiedi pedonali
	Rampe p<8%
	Separazioni verticali
	Percorsi pedonali
	Sbarre con sistema a lettura targhe
	Spazi servizi/accoglienza passeggeri (Box capolinea di piazzale)
	Paline informative

INGRESSO AUTOBUS

USCITA AUTOBUS

Via F. Fariello

Via S. Moccia

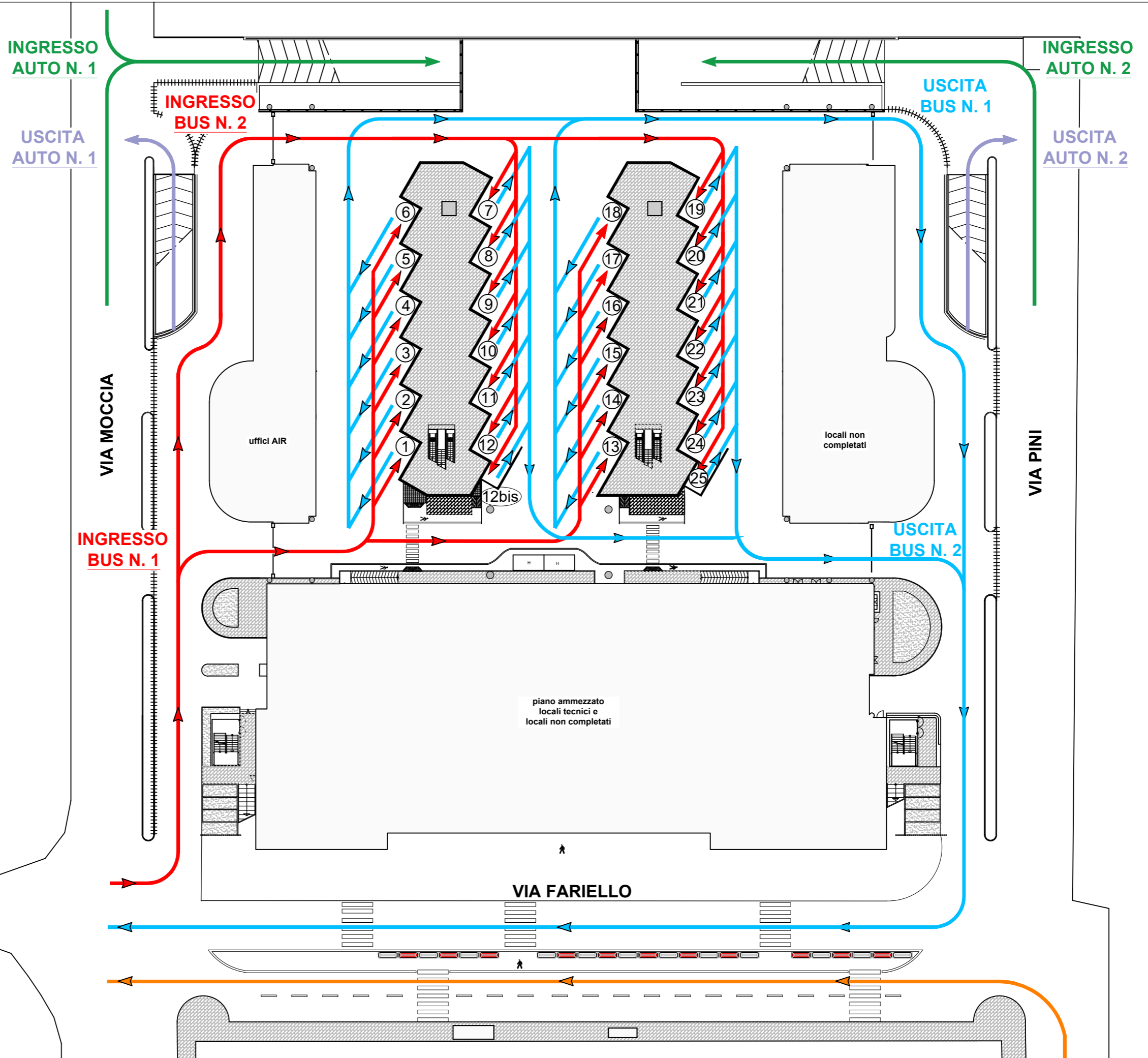
Via A. Pini

Isola ecologica

ALLEGATO 1.2bis

MOVIMENTAZIONE VEICOLI
quota + 0.00/+0.40

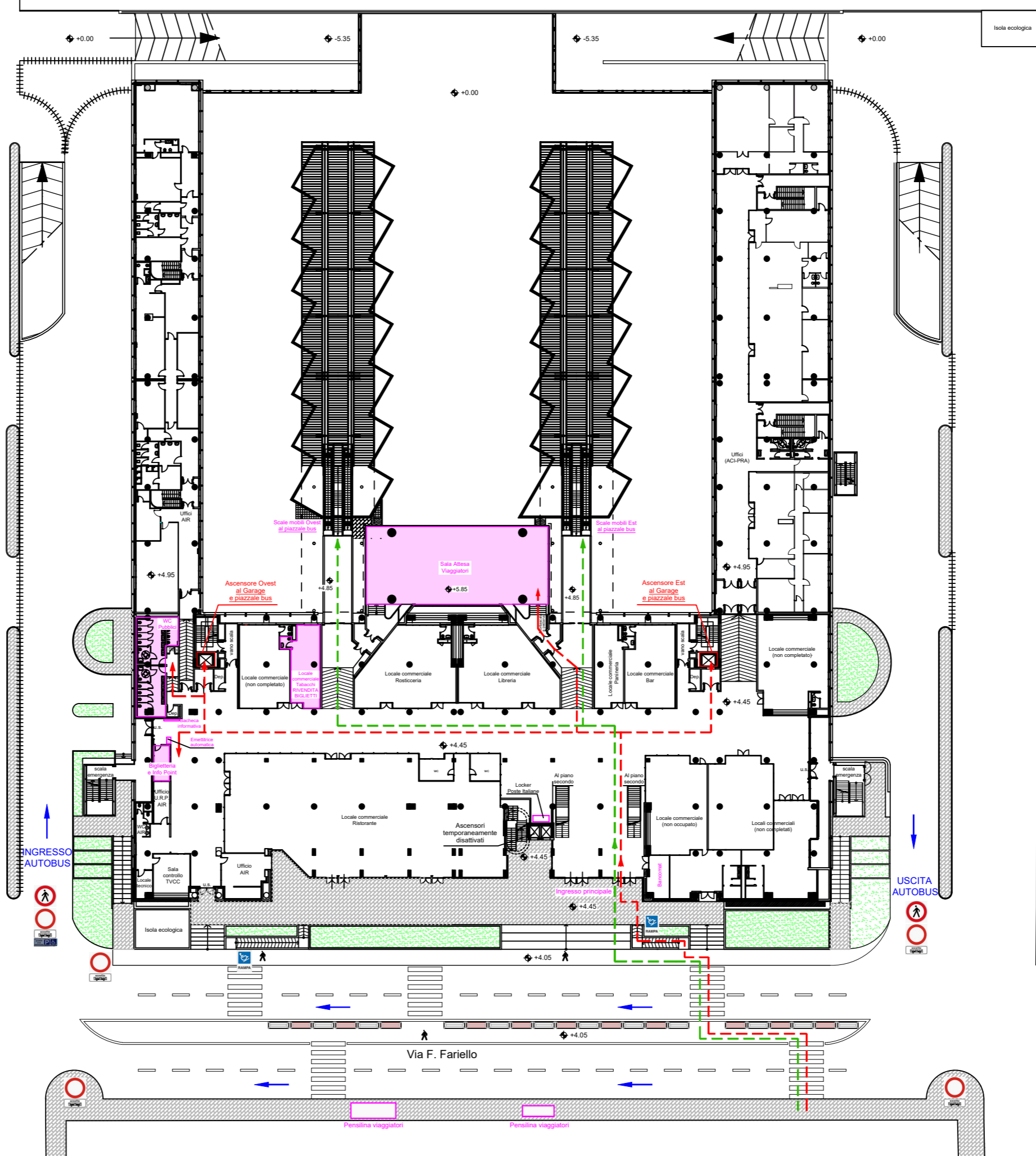
LEGENDA	
	INGRESSO BUS 1 per stalli: 1-2-3-4-5-6 13-14-15-16-17-18
	INGRESSO BUS 2 per stalli: 7-8-9-10-11-12-12bis 19-20-21-22-23-24-25
	USCITA BUS 1 per stalli: 1-2-3-4-5-6 13-14-15-16-17-18
	USCITA BUS 2 per stalli: 7-8-9-10-11-12-12bis 19-20-21-22-23-24-25
	TRANSITO BUS URBANI
	Ingresso automobili al parcheggio seminterrato
	Uscita automobili dal parcheggio seminterrato



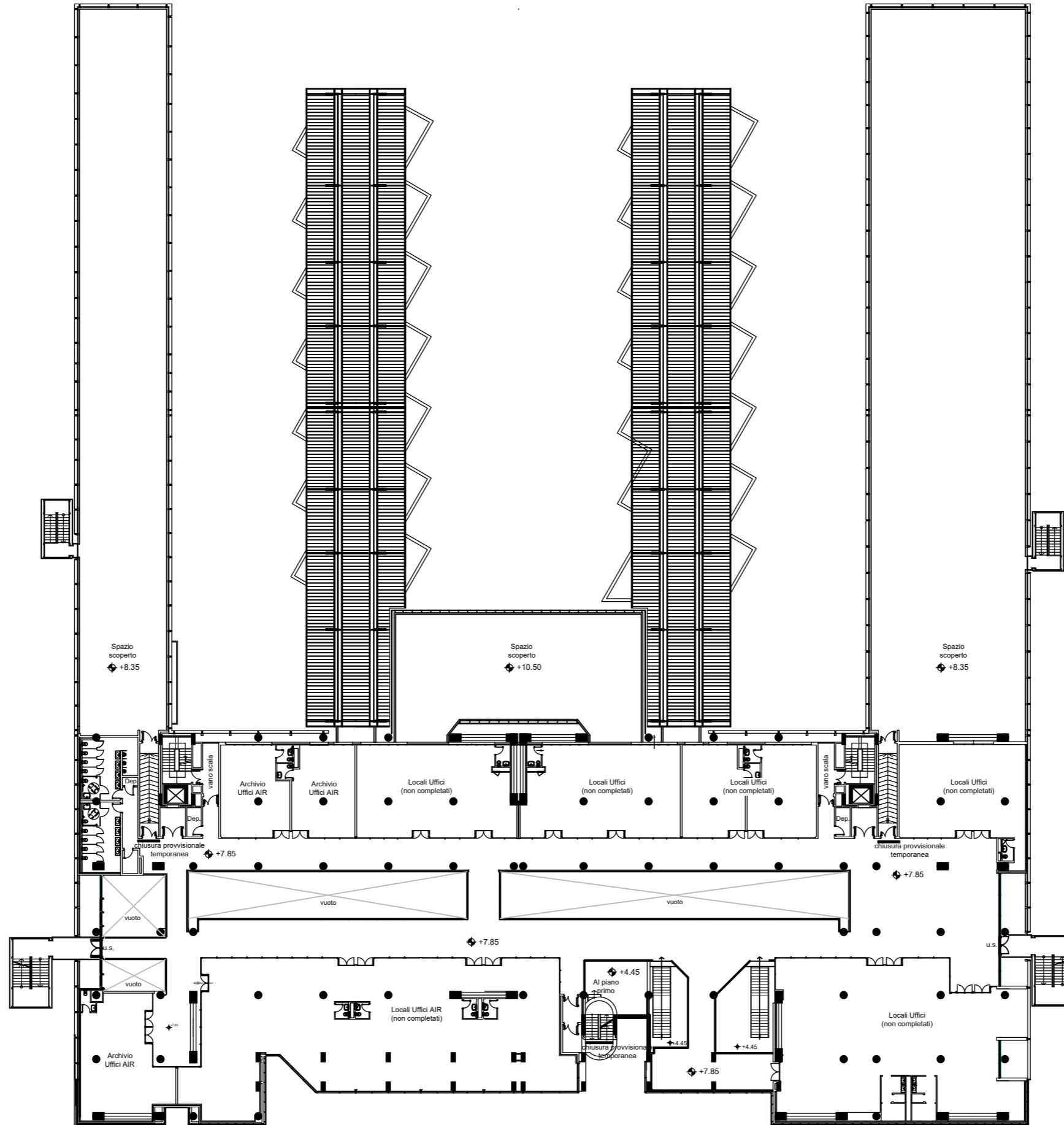
ALLEGATO 1.3

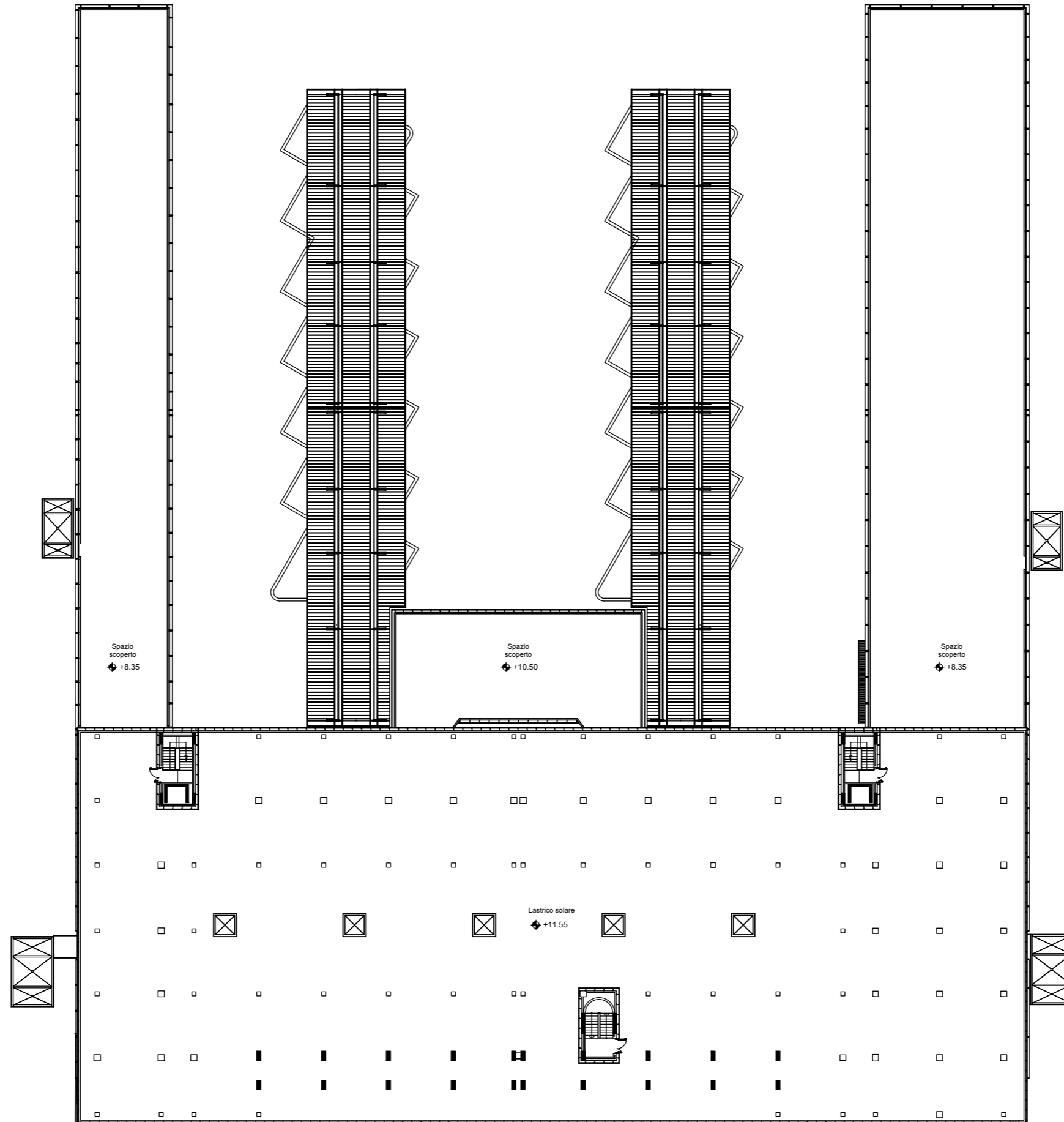
PIANTA PIANO PRIMO
INGRESSO PRINCIPALE
quota + 4.05/+4.45

Via S. Moccia



LEGENDA	
	Percorso ottimale PMR (persone a mobilità ridotta)
	Percorso ottimale Passeggeri
	Percorsi autobus
	Marciapiedi pedonali
	Aree a verde
	Rampe p<8%
	Separazioni verticali
	Percorsi pedonali
	Spazi servizi/accoglienza passeggeri

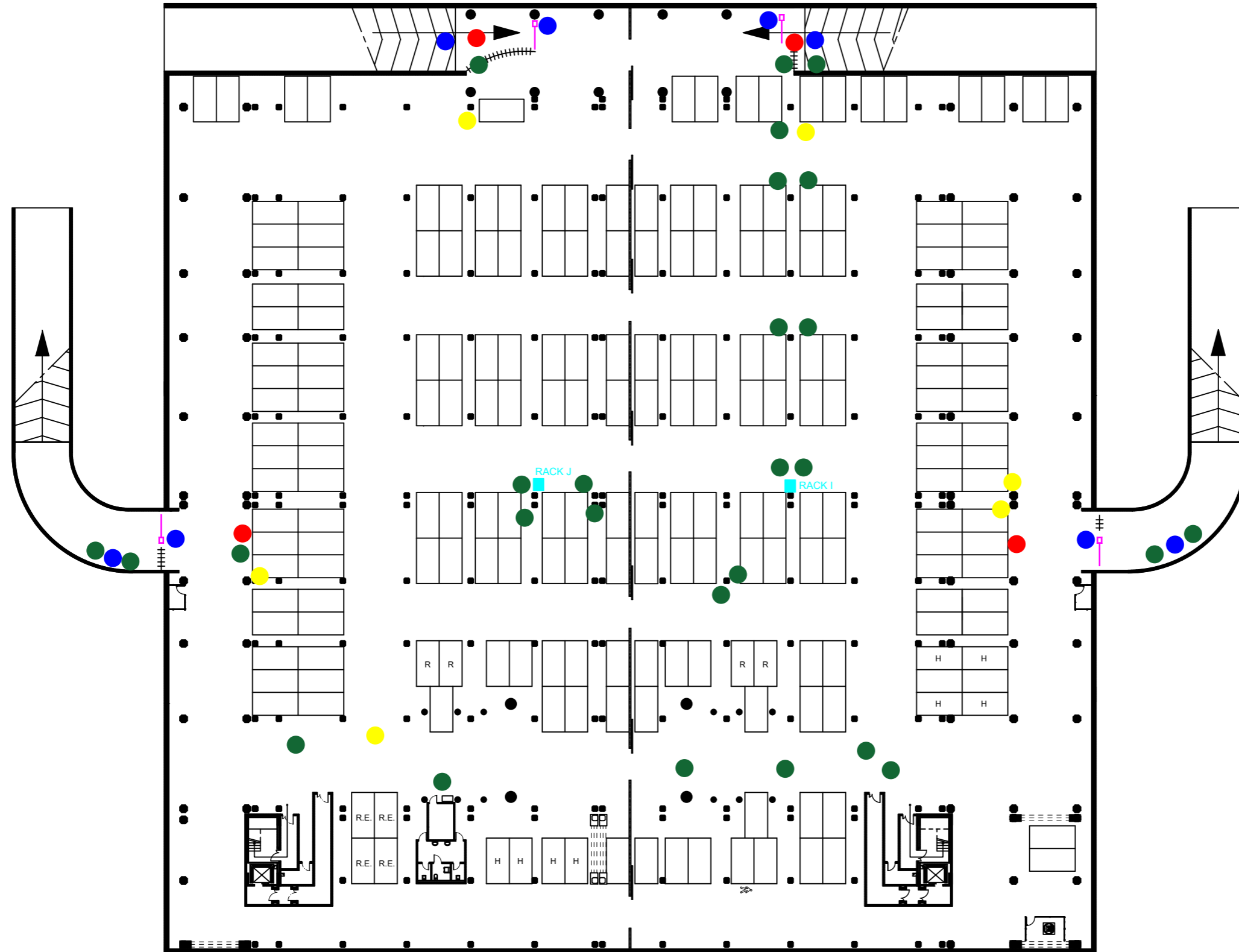




ALLEGATO n.2

SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

- **All. 2.1** Videosorveglianza piano interrato AUTORIMESSA a quota -5,35
- **All. 2.2** Videosorveglianza piano terra PIAZZALE BUS a quota +0,00/+0,40
- **All. 2.3** Videosorveglianza piano primo INGRESSO PRINCIPALE a quota +4,05/+4,45
- **All. 2.4** Videosorveglianza piano secondo a quota +7,85/+8,35
- **All. 2.5** Videosorveglianza piano copertura a quota +11,55



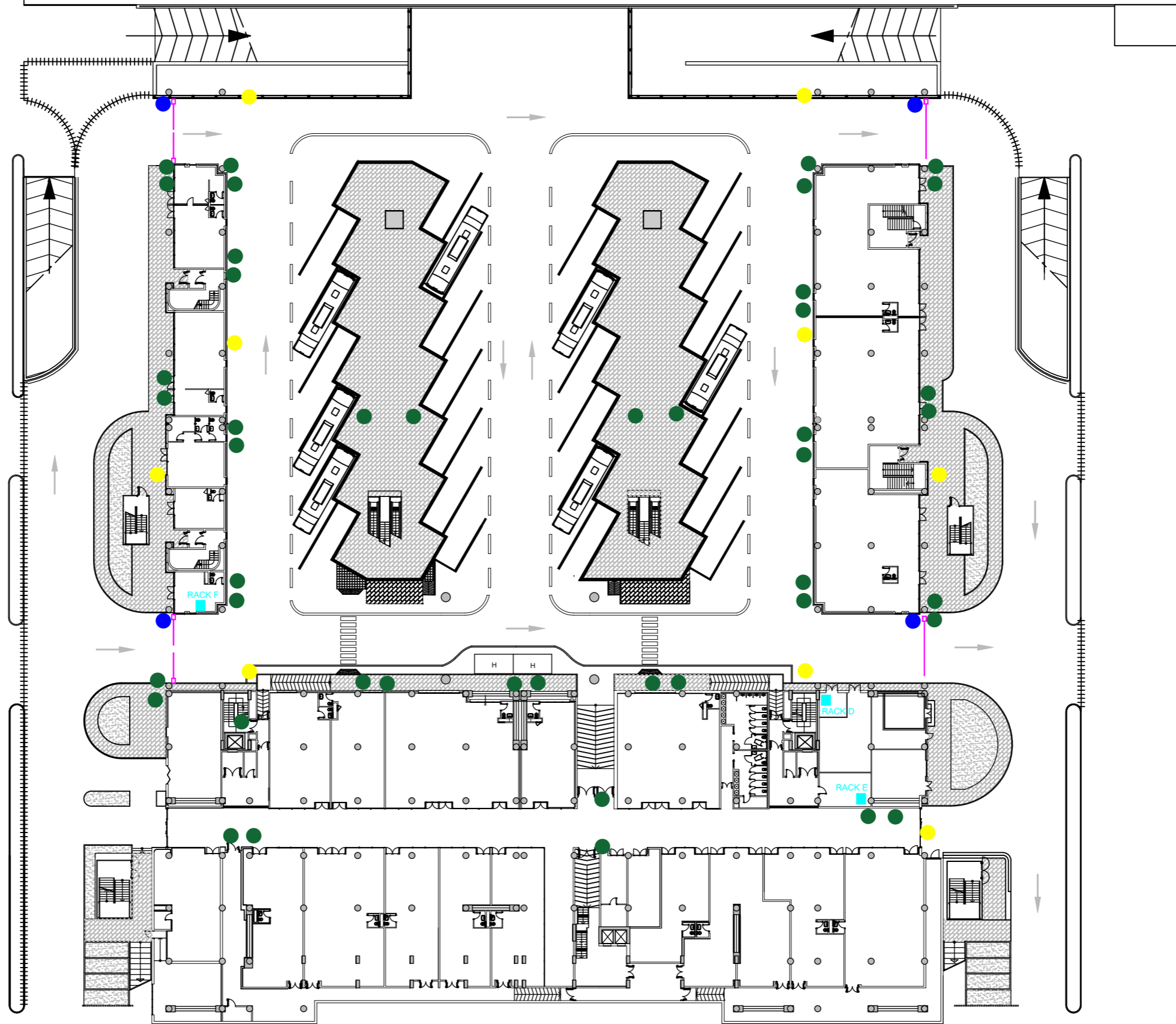
LEGENDA TELECAMERE

- Telecamere Lettura Targhe
- Telecamere Dome
- Telecamere Termica
- Telecamere Bullet
- Rack Tvcc
- Sbarre con sistema a lettura targhe

ALLEGATO 2.2

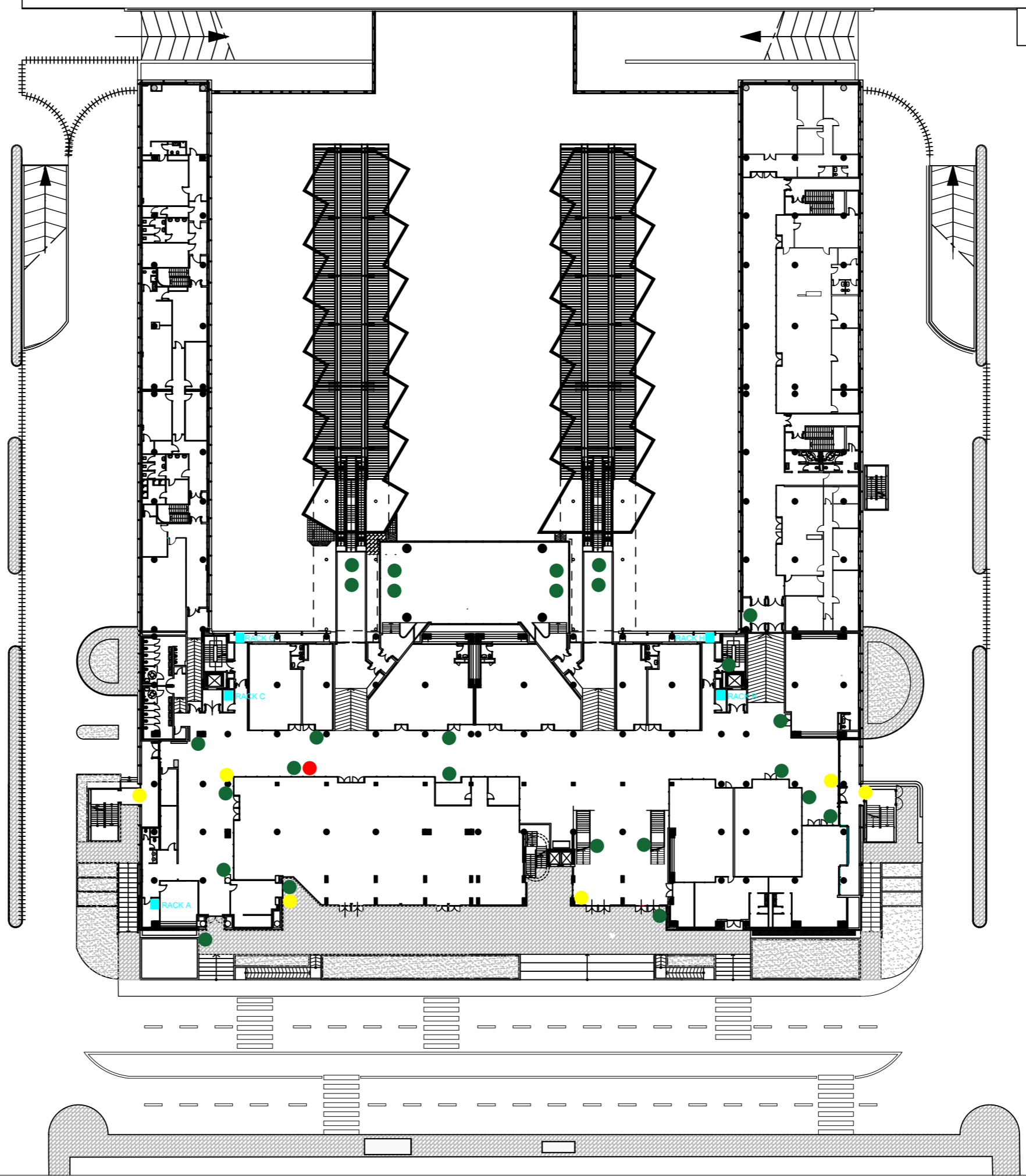
LEGENDA TELECAMERE

- Telecamere Lettura Targhe
- Telecamere Dome
- Telecamere Termica
- Telecamere Bullet
- Rack Tvcc
- Sbarre con sistema a lettura targhe



ALLEGATO 2.3

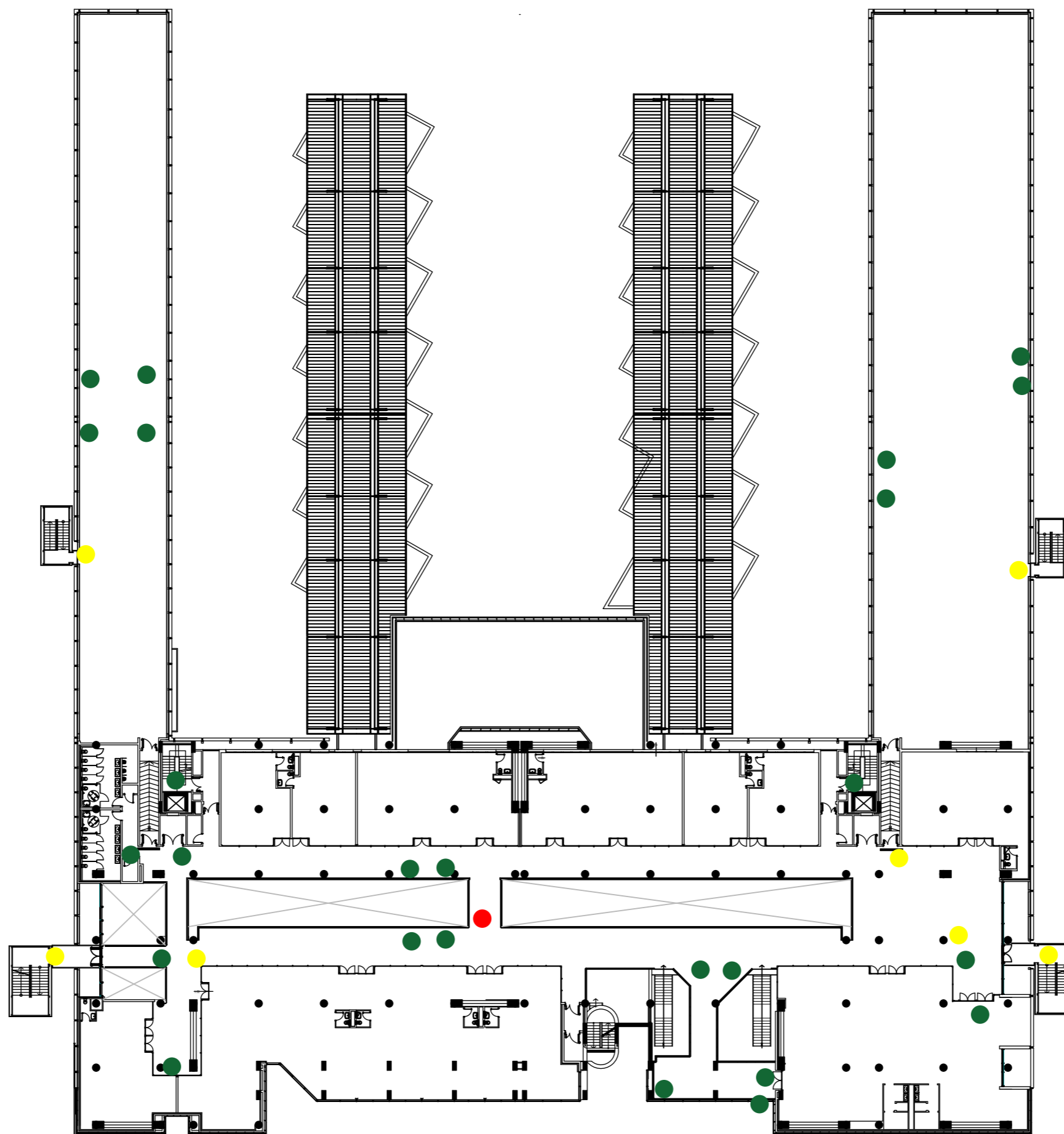
VIDEOSORVEGLIANZA
PIANO PRIMO
INGRESSO PRINCIPALE
quota + 4.05/+4.45






LEGENDA TELECAMERE	
● (Red)	Telecamere Dome
● (Yellow)	Telecamere Termica
● (Green)	Telecamere Bullet
■ (Cyan)	Rack Tvcc

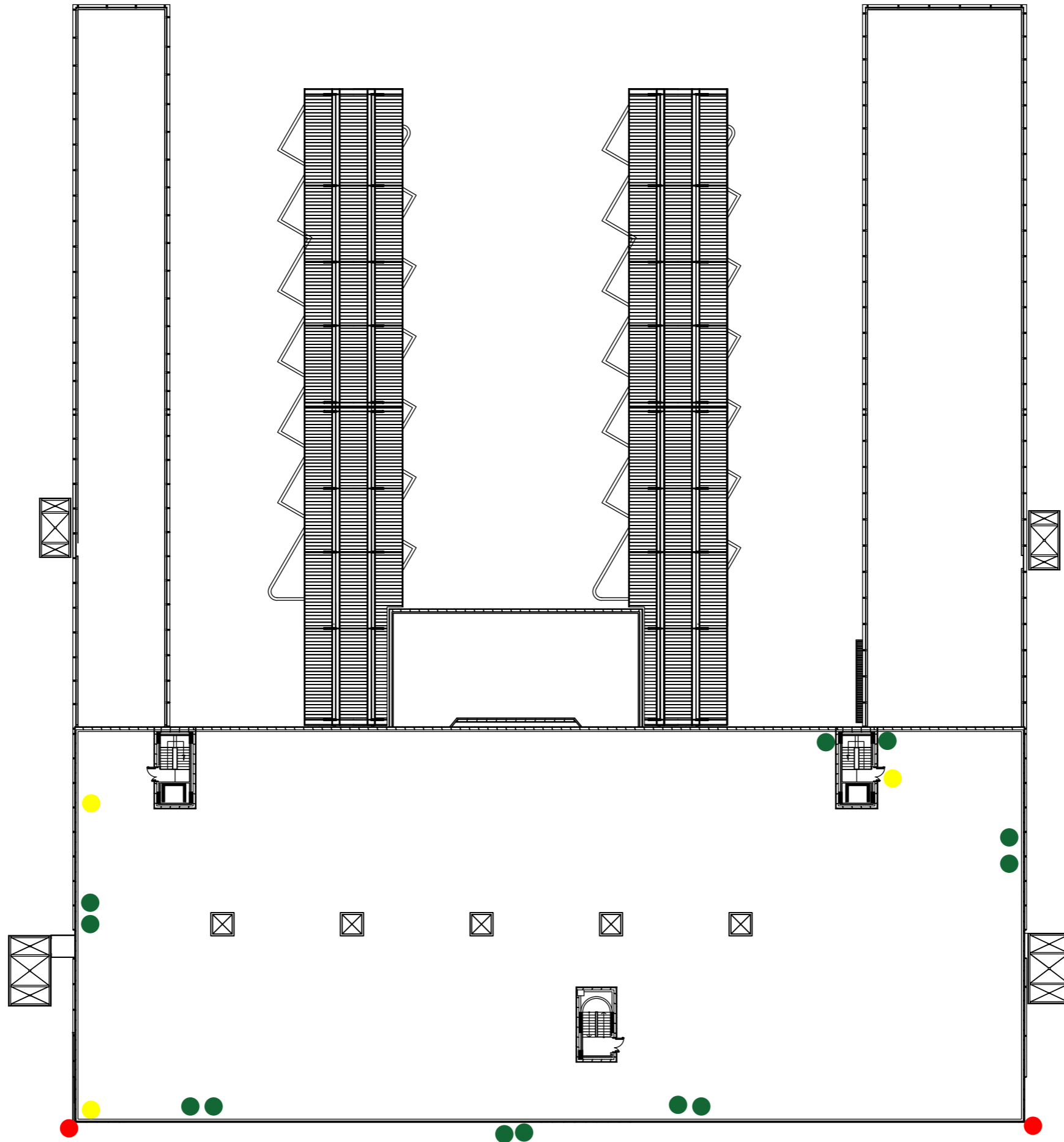
LEGENDA TELECAMERE

- Telecamere Dome
- Telecamere Termica
- Telecamere Bullet



ALLEGATO 2.5

LEGENDA TELECAMERE	
	Telecamere Dome
	Telecamere Termica
	Telecamere Bullet





ALLEGATO 3: Richiesta prenotazione/ variazione

RICHIESTA DI PRENOTAZIONE/VARIAZIONE

VETTORE	
TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA	

<input type="checkbox"/>	PRENOTAZIONE	<input type="checkbox"/>	VARIAZIONE
--------------------------	--------------	--------------------------	------------

LOCALITA' DI PARTENZA	
ORARIO DI PARTENZA	
LOCALITA' DI ARRIVO	
ORARIO DI ARRIVO	

PERIODICITA' SETTIMANALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	FESTIVI

ORARI	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	FESTIVI

AUTOBUS	DENOMINAZIONE	TARGA



ATTO AUTORIZZATORIO DI RIFERIMENTO (da allegare alla richiesta)		
VALIDITA' DELLA RICHIESTA	DAL	AL
Indicare le date riportate sull'autorizzazione all'esercizio della linea rilasciata dalla competente autorità		

NOTE A CURA DEL VETTORE	
----------------------------	--

Con la sottoscrizione del presente modulo, il legale rappresentante dichiara di aver preso visione e di accettare incondizionatamente, in ogni sua parte, il PIA dell'Autostazione, comprensivo di tutti i suoi allegati, liberamente accessibili sul sito internet www.aircampania.it e si obbliga a rispettare tutte le prescrizioni ivi contenute.

(Data)

(Timbro e Firma)


ALLEGATO 4: Scheda anagrafica Cliente

SCHEDA ANAGRAFICA CLIENTE

IL VETTORE (SEDE LEGALE)	
RAGIONE SOCIALE	
INDIRIZZO SEDE LEGALE	
CITTA', CAP, NAZIONE	
CODICE FISCALE	
PARTITA IVA	
PEC	
CODICE SDI	

IL RECAPITO (se diverso dalla sede legale)	
INDIRIZZO	
CITTA', CAP, NAZIONE	
TELEFONO	
INDIRIZZO E-MAIL	

IL CONTATTO (persona fisica referente dell'azienda)	
NOME E COGNOME	
POSIZIONE AZIENDALE	
TELEFONO	
CELLULARE	
INDIRIZZO E-MAIL	

Il Legale Rappresentante dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del contratto le informazioni di cui all'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è scaricabile al seguente indirizzo web: <https://aircampania.it/privacy-policy/>. Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale/delegato della Ditta dichiara di essere a conoscenza dei trattamenti dei dati personali che saranno effettuati e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del Contratto.

 (Data)

 (Timbro e Firma)

ALLEGATO 5: Schema di Contratto utilizzo stalli

CONTRATTO DI UTILIZZO STALLI AUTOSTAZIONE DI AVELLINO

TRA

AIR CAMPANIA S.P.A. con sede in Napoli (NA) – Centro Direzionale, Isola G1, scala C, interno 104, iscritta al n. AV- 196712 del Registro delle Imprese di Avellino, codice fiscale e partita IVA 02977850649
PEC: autostazioni@pec.aircampania.it, codice fatturazione elettronica: T04ZHR3, in persona dell'Amministratore Unico dott. Anthony Acconcia ivi domiciliato per la carica, nel prosieguo per brevità denominata "AIR CAMPANIA"

E

Società: _____,
(C.F.: _____, P.IVA: _____) in persona del suo legale rappresentante _____ (C.F.: _____), di seguito denominato Vettore

PREMESSO

che AIR CAMPANIA S.P.A. (società partecipata al 100% della Regione Campania) è proprietaria dell'Autostazione di Avellino nonché delle annesse aree di servizio esterne;
che nella predetta Autostazione è stato realizzato ed è in esercizio un Terminal BUS, con annesse infrastrutture e spazi attrezzati per la sosta dei servizi di autotrasporto passeggeri, di proprietà di AIR CAMPANIA S.P.A.

Tanto premesso tra le suddette parti si conviene e stipula quanto segue.

Art.1

Dichiarazioni

Con esclusivo riferimento ai transiti per il carico/scarico dei passeggeri effettuati presso l'Autostazione di Avellino il vettore dichiara:

- a) di essere un vettore che presta servizi automobilistici su gomma di TPL nella Provincia di Avellino, nonché di linea interregionali di competenza ministeriale (ovvero di essere un vettore che presta servizi di trasporto pubblico locale; ovvero di essere un vettore che presta servizi occasionali di noleggio);
- b) di rispettare la normativa vigente, di regolarità all'esercizio di linee a media e lunga percorrenza (ovvero di rispettare la normativa vigente, di regolarità all'esercizio di linee di trasporto pubblico locale, ovvero di rispettare la normativa vigente, di regolarità all'esercizio di servizi di trasporto non regolari, servizi turistici ed occasionali);



- c) di assumersi la responsabilità per danni, causati a persone e/o cose di proprietà di AIR CAMPANIA e di terzi, da propri mezzi o personale (anche qualora il servizio sia subappaltato) all'interno del Terminal;
- d) di accettare il "Prospetto Informativo dell'autostazione di Avellino nella versione in vigore al momento della registrazione e sue successive modifiche apportate da AIR CAMPANIA (gli aggiornamenti saranno pubblicati sul sito aziendale) salvo la possibilità di recesso da parte del vettore con conseguente impossibilità di accedere all'Autostazione;
- e) di accettare l'autorizzazione ai sensi della vigente normativa sulla privacy al trattamento dati per la gestione dei rapporti contrattuali.

Art.2

Condizioni contrattuali

Le condizioni contrattuali tecniche ed economiche di accesso all'Autostazione sono esplicitate all'Interno del "Prospetto Informativo Autostazione di Avellino", che il vettore all'atto della richiesta accetta in ogni sua parte.

Art.3

Obblighi del Vettore

Il vettore si impegna ad effettuare, pena l'impossibilità di accedere all'Autostazione di Avellino:

- a) la richiesta di autorizzazione, rispettandone gli esiti da parte di AIR CAMPANIA come previsto dal "Prospetto Informativo Autostazione di Avellino" e sue successive modificazioni;
- b) la comunicazione dei relativi documenti formali previsti dal PIA.

Per i vettori di servizi di media lunga percorrenza, o noleggio, la richiesta di autorizzazione sarà rigettata, e l'accesso all'Autostazione negato, in caso di situazioni debitorie pendenti nei confronti di AIR CAMPANIA per pagamenti scaduti da oltre 30 giorni. Il vettore, per usufruire dei servizi dell'Autostazione, si obbliga, tra l'altro:

- a) a compilare la modulistica relativa all'anagrafica aziendale e alla richiesta di prenotazione/variazione ed inoltrarle secondo le indicazioni del presente PIA;
- b) a rispettare, e a far rispettare alla propria clientela, il presente PIA dell'Autostazione e le disposizioni impartite dal GESTORE dell'Autostazione;
- c) al pagamento del pedaggio per tutti gli autobus in arrivo e partenza previsti negli orari di servizio e ciò anche indipendentemente dalla loro effettiva esecuzione, compresi anche quelli impiegati su corse bis, periodiche od occasionali, autorizzate, consapevole che il pedaggio rappresenta il corrispettivo per il diritto d'uso del piazzale arrivi e partenze dell'Autostazione, di prenotazione degli stalli e dei relativi accessi per i viaggiatori, con esclusione dell'uso del piazzale per il parcheggio degli autobus e di ogni altro servizio accessorio.

Il vettore, altresì, riconosce ed accetta espressamente:



- che il sistema tariffario e le sue modalità di applicazione, sia per le finalità di cui agli articoli precedenti, che per l'utilizzo dei servizi accessori, nonché le sanzioni da irrogare ai vettori per le violazioni del "Prospetto Informativo Autostazione di Avellino", e sue successive modificazioni, relativamente all'utilizzo stalli Autostazione di Avellino", è pubblicato da AIR CAMPANIA sul sito internet della società e che è facoltà di AIR CAMPANIA di variare, in ogni momento, detto sistema;
- che è responsabile per i danni arrecati agli arredi, beni mobili e immobili e/o impianti dell'Autostazione dai suoi automezzi;
- che AIR CAMPANIA è esonerata per i danni arrecati da terzi ai veicoli fermi o in movimento all'interno dell'Autostazione;
- che il vettore è responsabile per danni eventualmente arrecati alle persone e alle cose, durante la manovra di arrivo e partenza, fatta salva ogni prova contraria;
- che è obbligato a rispettare le norme generali e particolari di circolazione stabilite nel "Prospetto Informativo Autostazione di Avellino" e sue successive modificazioni.

Art.4

Durata

La locazione per l'utilizzo degli stalli avrà una durata di un anno a far data dalla sottoscrizione del contratto. Il contratto non si intenderà tacitamente rinnovato alla scadenza, qualora non venga fatta richiesta di rinnovo da parte del Vettore a mezzo di lettera raccomandata AR o PEC, inviata almeno un mese prima della scadenza contrattuale.

Art.5

Allegati

- visura CCIA AIR CAMPANIA;
- documento d'identità Amministratore Unico AIR CAMPANIA;
- visura CCIA società Vettore;
- documento d'identità legale rappresentante società vettore;
- PIA Autostazione di Avellino.

Napoli, li _____

Il locatore
AIR CAMPANIA SPA
(timbro e firma)

Il vettore
SOCIETA'
(timbro e firma)



ALLEGATO 6: Regolamento UE 181/2011 in italiano ed inglese

28.2.2011

IT

Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

L 55/1

I

(Atti legislativi)

REGOLAMENTI

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione europea,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo ⁽¹⁾,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 24 gennaio 2011 ⁽²⁾

considerando quanto segue:

(1) L'azione dell'Unione nel settore del trasporto con autobus dovrebbe mirare, tra l'altro, a garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri, comparabile a quello offerto da altri modi di trasporto, qualunque sia la loro destinazione. Occorre inoltre tenere in debita considerazione le esigenze relative alla protezione dei consumatori in generale.

(2) Dal momento che il passeggero che viaggia con autobus è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantirgli un livello minimo di protezione.

⁽¹⁾ GU C 317 del 23.12.2009, pag. 99.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 23 aprile 2009 (GU C 184 E dell'8.7.2010, pag. 312), posizione del Consiglio in prima lettura dell'11 marzo 2010 (GU C 122 E dell'11.5.2010, pag. 1), posizione del Parlamento europeo del 6 luglio 2010 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale), decisione del Consiglio del 31 gennaio 2011 e risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 15 febbraio 2011 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

(3) Le misure dell'Unione volte a migliorare i diritti dei passeggeri nel settore del trasporto con autobus dovrebbero tener conto delle caratteristiche specifiche di tale settore, che è costituito essenzialmente da piccole e medie imprese.

(4) I passeggeri e, come minimo, le persone verso le quali il passeggero, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare dovrebbero essere tutelati adeguatamente in caso d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, tenendo conto della direttiva 2009/103/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, concernente l'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli e il controllo dell'obbligo di assicurare tale responsabilità ⁽³⁾.

(5) Nella scelta della legislazione nazionale applicabile al risarcimento in caso di decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o lesioni personali, nonché per perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, occorre tener conto del regolamento (CE) n. 864/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, sulla legge applicabile alle obbligazioni extracontrattuali (Roma II) ⁽⁴⁾, e del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) ⁽⁵⁾.

(6) Oltre al risarcimento secondo la legislazione nazionale applicabile in caso di decesso, lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, i passeggeri dovrebbero aver diritto ad assistenza per le esigenze pratiche immediate a seguito di un incidente. Tale assistenza dovrebbe comprendere, laddove necessario, servizi di primo soccorso, sistemazione, cibo, indumenti e trasporto.

⁽³⁾ GU L 263 del 7.10.2009, pag. 11.

⁽⁴⁾ GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40.

⁽⁵⁾ GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.



- (7) I servizi di trasporto di passeggeri effettuati con autobus dovrebbero essere a beneficio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità o a mobilità ridotta dovuta a disabilità, all'età o ad altri fattori dovrebbero avere la possibilità di usufruire dei servizi di trasporto effettuato con autobus a condizioni che siano comparabili a quelle godute dagli altri cittadini. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini in relazione alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.
- (8) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta la possibilità di effettuare viaggi con autobus a condizioni comparabili a quelle godute dagli altri cittadini, occorre stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non esserne escluse a causa della loro disabilità o mobilità ridotta, eccetto che per ragioni giustificate da motivi di sicurezza o dalla configurazione del veicolo o dell'infrastruttura. Nel quadro della pertinente normativa sulla protezione dei lavoratori, le persone con disabilità o a mobilità ridotta dovrebbero godere del diritto di assistenza nelle stazioni di autobus e a bordo dei veicoli. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione dovrebbe essere fornita gratuitamente alle persone interessate. I vettori dovrebbero fissare condizioni d'accesso, preferibilmente utilizzando il sistema europeo di normalizzazione.
- (9) Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli enti di gestione delle stazioni dovrebbero cercare di tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, conformemente ai requisiti della «progettazione per tutti». In ogni caso i gestori delle stazioni degli autobus dovrebbero designare i punti dove tali persone possono comunicare il loro arrivo e la necessità di ricevere assistenza.
- (10) Analogamente, fatta salva la legislazione vigente o futura concernente le prescrizioni tecniche per gli autobus, i vettori dovrebbero, laddove possibile, tener conto di tali esigenze al momento di decidere le attrezzature dei veicoli nuovi e di quelli recentemente rinnovati.
- (11) Gli Stati membri dovrebbero cercare di migliorare le infrastrutture esistenti qualora ciò sia necessario per consentire ai vettori di garantire l'accesso alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nonché di prestare loro un'assistenza adeguata.
- (12) Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, il personale dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Ai fini del riconoscimento reciproco delle qualificazioni nazionali di conducente, si potrebbe prevedere una formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità in quanto parte della qualificazione iniziale o della formazione periodica di cui alla direttiva 2003/59/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 luglio 2003, sulla qualificazione iniziale e la formazione periodica dei conducenti di taluni veicoli stradali adibiti al trasporto di merci o passeggeri⁽¹⁾. Per assicurare la coerenza tra l'introduzione dei requisiti in materia di formazione e i termini fissati in tale direttiva, dovrebbe essere consentita una possibilità di deroga per un periodo limitato.
- (13) Nella preparazione del contenuto della formazione in materia di disabilità dovrebbero essere consultate o coinvolte le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- (14) Fra i diritti dei passeggeri di autobus dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri di autobus dovrebbero essere fornite, a richiesta, in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, quali stampa a caratteri grandi, linguaggio chiaro, Braille, comunicazioni elettroniche accessibili con tecnologia adattiva e nastri audio.
- (15) Il presente regolamento non dovrebbe limitare i diritti dei vettori di chiedere un risarcimento a qualsiasi soggetto, compresi i terzi, in conformità della legislazione nazionale applicabile.
- (16) Si dovrebbe ridurre il disagio subito dai viaggiatori a causa della cancellazione del loro viaggio o di un ritardo significativo. A tale scopo i passeggeri in partenza dalle stazioni dovrebbero ricevere assistenza e informazioni adeguate in un modo accessibile a tutti i passeggeri. I passeggeri dovrebbero altresì avere la possibilità di annullare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il proseguimento o il reindirizzamento a condizioni soddisfacenti. Se i vettori omettono di fornire ai passeggeri l'assistenza necessaria, questi ultimi dovrebbero avere il diritto di ottenere un risarcimento finanziario.
- (17) Con la partecipazione delle parti interessate, delle associazioni di categoria e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri, delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori dovrebbero collaborare al fine di adottare intese a livello nazionale o europeo. Tali intese dovrebbero essere volte a migliorare l'attenzione e l'assistenza ai passeggeri qualora il viaggio sia interrotto, segnatamente in caso di ritardi prolungati, interruzione o cancellazione dei servizi, con un'attenzione particolare per i passeggeri che hanno esigenze speciali dovute alla loro disabilità, mobilità ridotta, malattia, anzianità e gravidanza, nonché per gli accompagnatori e i passeggeri che viaggiano con bambini in tenera età. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione dovrebbero essere informati di queste disposizioni.

⁽¹⁾ GU L 226 del 10.9.2003, pag. 4.



- (18) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori sanciti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso»⁽¹⁾. Il presente regolamento non si dovrebbe applicare in caso di annullamento di un viaggio con circuito tutto compreso per motivi diversi dalla cancellazione del servizio di trasporto con autobus.
- (19) I passeggeri dovrebbero essere pienamente informati dei loro diritti ai sensi del presente regolamento, in modo da poterli effettivamente esercitare.
- (20) I passeggeri dovrebbero poter esercitare i loro diritti mediante adeguate procedure di reclamo, organizzate dai vettori o, se del caso, mediante presentazione dei reclami all'organismo o agli organismi designati a tal fine dallo Stato membro interessato.
- (21) Gli Stati membri dovrebbero garantire l'osservanza del presente regolamento e designare uno o più organismi competenti incaricati di assicurarne la supervisione e l'effettiva applicazione. Rimane salvo il diritto dei passeggeri di adire gli organi giurisdizionali conformemente al diritto nazionale.
- (22) Tenendo conto delle procedure istituite dagli Stati membri per la trasmissione di reclami, i reclami riguardanti l'assistenza dovrebbero essere indirizzati di preferenza all'organismo o agli organismi designati per garantire l'applicazione del presente regolamento nello Stato membro in cui è situato il punto d'imbarco o di sbarco.
- (23) Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'utilizzo dei trasporti pubblici e di informazioni e biglietti integrati, al fine di ottimizzare l'uso e l'interoperabilità dei diversi modi di trasporto e degli operatori.
- (24) Gli Stati membri dovrebbero fissare sanzioni per le violazioni del presente regolamento e assicurarne l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (25) Poiché l'obiettivo del presente regolamento, vale a dire la garanzia di livelli di protezione e di assistenza equivalenti in tutti gli Stati membri nel trasporto di passeggeri effettuato per mezzo di autobus, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque, a motivo delle dimensioni e degli effetti dell'intervento, essere conseguito meglio a livello dell'Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (26) Il presente regolamento dovrebbe far salva la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del
- 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati⁽²⁾.
- (27) L'esecuzione del presente regolamento dovrebbe basarsi sul regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori («regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori») ⁽³⁾. È pertanto opportuno modificare di conseguenza il suddetto regolamento.
- (28) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti, segnatamente, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, di cui all'articolo 6 del trattato sull'Unione europea, tenendo altresì presente la direttiva 2000/43/CE del Consiglio, del 29 giugno 2000, che attua il principio della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica⁽⁴⁾, e la direttiva 2004/113/CE del Consiglio, del 13 dicembre 2004, che attua il principio della parità di trattamento tra uomini e donne per quanto riguarda l'accesso a beni e servizi e la loro fornitura⁽⁵⁾.

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- a) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- b) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- d) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- e) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- f) il trattamento dei reclami;
- g) le regole generali per garantire l'applicazione del regolamento.

⁽¹⁾ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

⁽²⁾ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

⁽³⁾ GU L 180 del 19.7.2000, pag. 22.

⁽⁴⁾ GU L 373 del 21.12.2004, pag. 37.

⁽¹⁾ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.



Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista del servizio è pari o superiore a 250 km.

2. Per quanto riguarda i servizi di cui al paragrafo 1, ma qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28.

3. Inoltre, il presente regolamento si applica, ad eccezione degli articoli da 9 a 16, dell'articolo 17, paragrafo 3, nonché dei capi IV, V e VI, ai passeggeri che viaggiano con servizi occasionali se il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro.

4. Fatti salvi l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28, gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento, in modo trasparente e non discriminatorio, i servizi regolari interni. Tali esclusioni possono essere concesse a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta.

5. Per un periodo massimo di quattro anni a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento, gli Stati membri possono escludere, in modo trasparente e non discriminatorio, determinati servizi regolari dall'applicazione del presente regolamento laddove una parte significativa di tali servizi regolari, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione. Tali deroghe sono rinnovabili una volta.

6. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate per diversi tipi di servizi ai sensi dei paragrafi 4 e 5. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga la deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro il 2 marzo 2018, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4 e 5.

7. Nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come confliggente o aggiuntiva di ulteriori obblighi rispetto alla legislazione in vigore concernente le prescrizioni tecniche per gli autobus o le infrastrutture o attrezzature alle fermate e alle stazioni.

8. Il presente regolamento non incide sui diritti dei viaggiatori di cui alla direttiva 90/314/CEE e non si applica in caso di

cancellazione di un viaggio con circuito tutto compreso di cui alla suddetta direttiva per motivi diversi dalla cancellazione del servizio regolare.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) «servizi regolari»: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite;
- b) «servizi occasionali»: i servizi che non rientrano nella definizione di servizi regolari e la cui principale caratteristica è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore stesso;
- c) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi regolari o occasionali;
- d) «biglietto»: un documento in corso di validità o altra prova di un contratto di trasporto;
- e) «vettore»: una persona fisica o giuridica, diversa dall'operatore turistico, dall'agente di viaggio o dal venditore di biglietti, che offre servizi regolari o occasionali di trasporto al pubblico;
- f) «vettore esecutore»: una persona fisica o giuridica, diversa dal vettore, che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;
- g) «venditore di biglietti»: un intermediario che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;
- h) «agente di viaggio»: un intermediario che agisce per conto del passeggero nella conclusione di contratti di trasporto;
- i) «operatore turistico»: l'organizzatore o il rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- j) «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: una 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;



- k) «condizioni d'accesso»: le norme, gli orientamenti e le informazioni pertinenti sull'accessibilità degli autobus e/o delle stazioni designate, comprese le strutture per persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- l) «prenotazione»: una prenotazione di un posto a sedere nell'autobus per un servizio regolare a uno specifico orario di partenza;
- m) «stazione»: una stazione presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria;
- n) «fermata d'autobus»: un punto diverso dalla stazione in cui, secondo il percorso specificato, è prevista una fermata del servizio regolare per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri;
- o) «ente di gestione della stazione»: l'organismo responsabile, in uno Stato membro, della gestione di una stazione designata;
- p) «cancellazione»: la mancata effettuazione di un servizio regolare originariamente previsto;
- q) «ritardo»: la differenza di tempo fra l'ora di partenza del servizio regolare prevista secondo l'orario pubblicato e l'ora della sua partenza effettiva.

Articolo 4

Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie

1. I vettori emettono al passeggero un biglietto, a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto. Il biglietto può essere emesso in formato elettronico.
2. Fatte salve le tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori sono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

Articolo 5

Adempimento degli obblighi ad opera di altri soggetti

1. Se l'adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore esecutore, un venditore di biglietti o un'altra persona, il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione che ha affidato l'adempimento di tali obblighi resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale soggetto.
2. Inoltre, il soggetto a cui il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione ha affidato l'adempimento di un obbligo soggiace alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda l'obbligo in questione.

Articolo 6

Esclusione di deroghe

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal presente regolamento non sono soggetti a limitazioni o deroghe, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
2. I vettori possono offrire ai passeggeri condizioni contrattuali più favorevoli di quelle sancite dal presente regolamento.

CAPO II

RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Articolo 7

Decesso o lesioni dei passeggeri e perdita o danneggiamento del bagaglio

1. I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. In caso di decesso di un passeggero, tale diritto si applica come minimo alle persone verso le quali il passeggero, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare.
2. L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile. Per ogni singolo evento, l'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di decesso e lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio non è inferiore a:

- a) 220 000 EUR per passeggero;
- b) 1 200 EUR per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Articolo 8

Esigenze pratiche immediate del passeggero

In caso d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 EUR a notte e per un massimo di due notti.



CAPO III

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 9

Diritto al trasporto

1. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non rifiutano di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta.

2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Articolo 10

Eccezioni e condizioni speciali

1. In deroga all'articolo 9, paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

2. Qualora una prenotazione non sia accettata o un biglietto non sia emesso o altrimenti fornito per i motivi indicati al paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici informano la persona in questione su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

3. Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta che sia in possesso di una prenotazione o di un biglietto e abbia soddisfatto i requisiti di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), sia stato rifiutato il permesso di salire a bordo a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, la persona in questione e l'eventuale accompagnatore ai sensi del paragrafo 4 del presente articolo possono scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi

ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

La mancata notifica di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), non incide sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto.

4. Se un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico rifiuta di accettare la prenotazione di una persona, di emetterle o fornirle in altro modo un biglietto o di imbarcarla a causa della sua disabilità o mobilità ridotta in virtù delle ragioni di cui al paragrafo 1, tale persona può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornire l'assistenza richiesta dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta cosicché le ragioni di cui al paragrafo 1 cessano di applicarsi.

L'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, siede accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

5. Se si avvalgono del paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ne comunicano immediatamente le ragioni alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informano per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Articolo 11

Accessibilità e informazione

1. In collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, o dispongono già di tali condizioni.

2. Le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1, incluso il testo delle legislazioni internazionali, dell'Unione o nazionali che stabiliscono le disposizioni di sicurezza, sulle quali si basano le condizioni d'accesso non discriminatorie, sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli enti di gestione delle stazioni materialmente o su Internet, in formati accessibili su richiesta, nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni è prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

3. Gli operatori turistici mettono a disposizione le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1 che si applicano alle tratte comprese nei viaggi, nelle vacanze e nei circuiti «tutto compreso» da essi organizzati, venduti o proposti.

4. Le informazioni sulle condizioni d'accesso di cui ai paragrafi 2 e 3 sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.



5. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto siano disponibili in formati adeguati e accessibili per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, comprese, se del caso, le prenotazioni e informazioni in linea. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Articolo 12

Designazione delle stazioni

Gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali è fornita assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Gli Stati membri ne informano la Commissione. La Commissione rende disponibile su Internet un elenco delle stazioni di autobus designate.

Articolo 13

Diritto all'assistenza nelle stazioni di autobus designate e a bordo degli autobus

1. Fatte salve le condizioni d'accesso indicate all'articolo 11, paragrafo 1, nelle stazioni designate dagli Stati membri i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, prestano gratuitamente assistenza almeno nella misura specificata nella parte a) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

2. Fatte salve le condizioni d'accesso indicate all'articolo 11, paragrafo 1, a bordo degli autobus i vettori prestano gratuitamente assistenza almeno nella misura specificata nella parte b) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Articolo 14

Condizioni di prestazione dell'assistenza

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata ai vettori, agli enti di gestione delle stazioni, agli agenti di viaggio o agli operatori turistici con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita precedentemente dal vettore a condizione che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che il vettore e il passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

2. In aggiunta al paragrafo 1, le persone con disabilità o a mobilità ridotta notificano al vettore, all'agente di viaggio o

all'operatore turistico le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, purché tali esigenze siano note in tale occasione.

3. I vettori, gli enti di gestione delle stazioni, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per agevolare il ricevimento delle notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutte le stazioni designate e relativi punti di vendita, compresa la vendita per telefono e via Internet.

4. In mancanza della notifica di cui al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 2, i vettori, gli enti di gestione delle stazioni, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici compiono ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

5. L'ente di gestione della stazione designa un punto all'interno o all'esterno della stazione presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza. Tale punto è chiaramente segnalato e offre informazioni di base riguardo alla stazione e all'assistenza prestata, in formati accessibili.

Articolo 15

Trasmissione di informazioni a terzi

Se ricevono una notifica di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), gli agenti di viaggio o gli operatori turistici trasmettono quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione al vettore o all'ente di gestione della stazione.

Articolo 16

Formazione

1. I vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicurano che:

- a) il personale non conducente, compreso quello alle dipendenze di altre parti esecutrici, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta riceva una formazione o istruzioni al riguardo, come indicato all'allegato II, parti a) e b); e
- b) il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti riceva una formazione o istruzioni come indicato all'allegato II, parte a).

2. Per un periodo massimo di cinque anni dal 1° marzo 2013, gli Stati membri possono concedere una deroga all'applicazione del paragrafo 1, lettera b), riguardo alla formazione dei conducenti.



Articolo 17

Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni sono responsabili in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dal vettore o dall'ente di gestione della stazione responsabile di tale perdita o danneggiamento.

2. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

3. Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea. Ove possibile, le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza hanno caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelli perduti o danneggiati.

Articolo 18

Deroghe

1. Fatto salvo l'articolo 2, paragrafo 2, gli Stati membri possono esentare i servizi regolari interni dall'applicazione di tutte o di alcune delle disposizioni del presente capo, purché assicurino che il livello di protezione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi delle loro norme nazionali sia almeno uguale a quello previsto dal presente regolamento.

2. Gli Stati membri notificano alla Commissione la concessione delle deroghe accordate ai sensi del paragrafo 1. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga la deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro il 2 marzo 2018, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi del paragrafo 1.

CAPO IV

DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

Articolo 19

Continuazione, reinstradamento e rimborso

1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;

b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

3. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

4. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore di cui al paragrafo 1.

5. Il pagamento del rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 4 è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Il pagamento copre il costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

Articolo 20

Informazione

1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

3. Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.



4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

Articolo 21

Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:

- a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 EUR a notte e per un massimo di due notti.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Articolo 22

Ulteriori richieste risarcitorie

Nessuna disposizione del presente capo impedisce ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Articolo 23

Deroghe

1. Gli articoli 19 e 21 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

2. L'articolo 21, lettera b), non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

CAPO V

DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI INFORMAZIONE E RECLAMI

Articolo 24

Diritto all'informazione sul viaggio

I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni

adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili.

Articolo 25

Informazioni sui diritti dei passeggeri

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.

2. Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione.

Articolo 26

Reclami

I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel presente regolamento.

Articolo 27

Trasmissione dei reclami

Fatte salve richieste risarcitorie a norma dell'articolo 7, se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

CAPO VI

APPLICAZIONE E ORGANISMI NAZIONALI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE

Articolo 28

Organismi nazionali responsabili dell'applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nuovi o esistenti responsabili dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti. Ogni organismo adotta i provvedimenti necessari per garantire il rispetto del presente regolamento.



Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente dai vettori, dagli operatori turistici e dagli enti di gestione delle stazioni.

2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo.

3. Ogni passeggero può presentare un reclamo, conformemente alla legislazione nazionale, all'organismo competente designato a norma del paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a presunte violazioni del presente regolamento.

Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti ai sensi dell'articolo 27.

Articolo 29

Relazione sull'applicazione del presente regolamento

Entro il 1° giugno 2015, e in seguito ogni due anni, gli organismi responsabili dell'applicazione designati ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, pubblicano una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene in particolare una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del presente regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate.

Articolo 30

Cooperazione tra gli organismi responsabili dell'applicazione

Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione di cui all'articolo 28, paragrafo 1, si scambiano, ove opportuno, informazioni sulle loro rispettive attività e sui principi e sulle pratiche decisionali. La Commissione li assiste in questo compito.

Articolo 31

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile alle violazioni del presente regolamento e adottano tutte le

misure necessarie per garantire l'effettiva applicazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali norme e misure alla Commissione entro il 1° marzo 2013 e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

CAPO VII

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 32

Relazione

Entro il 2 marzo 2016 la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul funzionamento e gli effetti del presente regolamento. Se necessario, la relazione è accompagnata da proposte legislative che attuano in modo più dettagliato le disposizioni del presente regolamento o lo modificano.

Articolo 33

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

«19. Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (*).

(*) GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1».

Articolo 34

Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Esso si applica a decorrere dal 1° marzo 2013.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Strasburgo, il 16 febbraio 2011.

Per il Parlamento europeo

Il presidente

J. BUZEK

Per il Consiglio

Il presidente

MARTONYI J.



ALLEGATO I

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E ALLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

a) **Assistenza nelle stazioni designate**

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- comunicare il proprio arrivo alla stazione e la richiesta di assistenza nei punti designati,
- spostarsi dai punti designati al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco,
- salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie, a seconda dei casi,
- riporre il proprio bagaglio a bordo,
- recuperare il proprio bagaglio,
- scendere dal veicolo,
- portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza,
- recarsi al posto a sedere.

b) **Assistenza a bordo**

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili se richieste dal passeggero,
- salire e scendere durante le pause di un viaggio, se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

—



ALLEGATO II

FORMAZIONE IN MATERIA DI DISABILITÀ

a) Formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità

La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i passeggeri include i seguenti aspetti:

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento, e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta,
- barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/ fisiche, organizzative,
- cani riconosciuti da assistenza, loro ruolo ed esigenze,
- capacità di far fronte a situazioni inattese,
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, ipoudenti, ipovedenti, con persone che soffrono di disturbi del linguaggio o con difficoltà di apprendimento,
- capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto l'eventuale personale addetto allo smistamento dei bagagli).

b) Formazione in materia di assistenza alla disabilità

La formazione del personale che assiste direttamente persone con disabilità e persone a mobilità ridotta include i seguenti aspetti:

- come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi,
- capacità di fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un cane riconosciuto da assistenza, compreso il ruolo e le esigenze di tali cani,
- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare cani riconosciuti da assistenza,
- conoscenza dei tipi di attrezzature che possono assistere persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature,
- utilizzo delle attrezzature di assistenza alla salita a bordo e alla discesa e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza alla salita a bordo e alla discesa che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta,
- consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita,
- conoscenza delle tecniche di primo soccorso.



I

(Legislative acts)

REGULATIONS

REGULATION (EU) No 181/2011 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL
of 16 February 2011
concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No
2006/2004

(Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty on the Functioning of the European Union, and in particular Article 91(1) thereof,

Having regard to the proposal from the European Commission,

Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee ⁽¹⁾,

After consulting the Committee of the Regions,

Acting in accordance with the ordinary legislative procedure, in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 24 January 2011 ⁽²⁾,

Whereas:

(1) Action by the Union in the field of bus and coach transport should aim, among other things, at ensuring a high level of protection for passengers, that is comparable with other modes of transport, wherever they travel. Moreover, full account should be taken of the requirements of consumer protection in general.

(2) Since the bus or coach passenger is the weaker party to the transport contract, all passengers should be granted a minimum level of protection.

(3) Union measures to improve passengers' rights in the bus and coach transport sector should take account of the specific characteristics of this sector, which consists largely of small- and medium-sized undertakings.

(4) Passengers and, as a minimum, persons whom the passenger had, or would have had, a legal duty to maintain should enjoy adequate protection in the event of accidents arising out of the use of the bus or coach, taking into account Directive 2009/103/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles and the enforcement of the obligation to insure against such liability ⁽³⁾.

(5) In choosing the national law applicable to compensation for death, including reasonable funeral expenses, or personal injury as well as for loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach, Regulation (EC) No 864/2007 of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 on the law applicable to non-contractual obligations (Rome II) ⁽⁴⁾ and Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I) ⁽⁵⁾ should be taken into account.

(6) Passengers should, in addition to compensation in accordance with applicable national law in the event of death or personal injury or loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach, be entitled to assistance with regard to their immediate practical needs following an accident. Such assistance should include, where necessary, first aid, accommodation, food, clothes and transport.

⁽¹⁾ OJ C 317, 23.12.2009, p. 99.

⁽²⁾ Position of the European Parliament of 23 April 2009 (OJ C 184 E, 8.7.2010, p. 312), position of the Council at first reading of 11 March 2010 (OJ C 122 E, 11.5.2010, p. 1), position of the European Parliament of 6 July 2010 (not yet published in the Official Journal), decision of the Council of 31 January 2011 and legislative resolution of the European Parliament of 15 February 2011 (not yet published in the Official Journal).

⁽³⁾ OJ L 263, 7.10.2009, p. 11.

⁽⁴⁾ OJ L 199, 31.7.2007, p. 40.

⁽⁵⁾ OJ L 177, 4.7.2008, p. 6.



- (7) Bus and coach passenger services should benefit citizens in general. Consequently, disabled persons and persons with reduced mobility, whether caused by disability, age or any other factor, should have opportunities for using bus and coach services that are comparable to those of other citizens. Disabled persons and persons with reduced mobility have the same rights as all other citizens with regard to free movement, freedom of choice and non-discrimination.
- (8) In the light of Article 9 of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and in order to give disabled persons and persons with reduced mobility opportunities for bus and coach travel comparable to those of other citizens, rules for non-discrimination and assistance during their journey should be established. Those persons should therefore be accepted for carriage and not refused transport on the grounds of their disability or reduced mobility, except for reasons which are justified on the grounds of safety or of the design of vehicles or infrastructure. Within the framework of relevant legislation for the protection of workers, disabled persons and persons with reduced mobility should enjoy the right to assistance at terminals and on board vehicles. In the interest of social inclusion, the persons concerned should receive the assistance free of charge. Carriers should establish access conditions, preferably using the European standardisation system.
- (9) In deciding on the design of new terminals, and as part of major refurbishments, terminal managing bodies should endeavour to take into account the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, in accordance with 'design for all' requirements. In any case, terminal managing bodies should designate points where such persons can notify their arrival and need for assistance.
- (10) Similarly, without prejudice to current or future legislation on technical requirements for buses and coaches, carriers should, where possible, take those needs into account when deciding on the equipment of new and newly refurbished vehicles.
- (11) Member States should endeavour to improve existing infrastructure where this is necessary to enable carriers to ensure access for disabled persons and persons with reduced mobility as well as to provide appropriate assistance.
- (12) In order to respond to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, staff should be adequately trained. With a view to facilitating the mutual recognition of national qualifications of drivers, disability awareness training could be provided as a part of the initial qualification or periodic training as referred to in Directive 2003/59/EC of the European Parliament and of the Council of 15 July 2003 on the initial qualification and periodic training of drivers of certain road vehicles for the carriage of goods or passengers ⁽¹⁾. In order to ensure coherence between the introduction of the training requirements and the time-limits set out in that Directive, a possibility for exemption during a limited period of time should be allowed.
- (13) Organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility should be consulted or involved in preparing the content of the disability-related training.
- (14) Rights of bus and coach passengers should include the receipt of information regarding the service before and during the journey. All essential information provided to bus and coach passengers should also be provided, upon request, in alternative formats accessible to disabled persons and persons with reduced mobility, such as large print, plain language, Braille, electronic communications that can be accessed with adaptive technology, or audio tapes.
- (15) This Regulation should not restrict the rights of carriers to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the applicable national law.
- (16) Inconvenience experienced by passengers due to cancellation or significant delay of their journey should be reduced. To this end, passengers departing from terminals should be adequately looked after and informed in a way which is accessible to all passengers. Passengers should also be able to cancel their journey and have their tickets reimbursed or to continue their journey or to obtain re-routing under satisfactory conditions. If carriers fail to provide passengers with the necessary assistance, passengers should have the right to obtain financial compensation.
- (17) With the involvement of stakeholders, professional associations and associations of customers, passengers, disabled persons and persons with reduced mobility, carriers should cooperate in order to adopt arrangements at national or European level. Such arrangements should aim at improving the information, care and assistance offered to passengers whenever their travel is interrupted, in particular in the event of long delays or cancellation of travel, with a particular focus on passengers with special needs due to disability, reduced mobility, illness, elderly age and pregnancy, and including accompanying passengers and passengers travelling with young children. National enforcement bodies should be informed of those arrangements.

⁽¹⁾ OJ L 226, 10.9.2003, p. 4.



- (18) This Regulation should not affect the rights of passengers established by Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours ⁽¹⁾. This Regulation should not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the bus or coach transport service.
- (19) Passengers should be fully informed of their rights under this Regulation, so that they can effectively exercise those rights.
- (20) Passengers should be able to exercise their rights by means of appropriate complaint procedures implemented by carriers or, as the case may be, by submission of complaints to the body or bodies designated to that end by the relevant Member State.
- (21) Member States should ensure compliance with this Regulation and designate a competent body or bodies to carry out supervision and enforcement tasks. This does not affect the rights of passengers to seek legal redress from courts under national law.
- (22) Taking into account the procedures established by Member States for the submission of complaints, a complaint concerning assistance should preferably be addressed to the body or bodies designated for the enforcement of this Regulation in the Member State where the boarding point or alighting point is situated.
- (23) Member States should promote the use of public transport and the use of integrated information and integrated tickets in order to optimise the use and interoperability of the various transport modes and operators.
- (24) Member States should lay down penalties applicable to infringements of this Regulation and ensure that those penalties are applied. Those penalties should be effective, proportionate and dissuasive.
- (25) Since the objective of this Regulation, namely to ensure an equivalent level of protection of and assistance to passengers in bus and coach transport throughout the Member States and can therefore by reason of the scale and effects of the action, be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality as set out in that Article, this Regulation does not go beyond what is necessary in order to achieve that objective.
- (26) This Regulation should be without prejudice to Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council

⁽¹⁾ OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

- of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data ⁽²⁾.
- (27) The enforcement of this Regulation should be based on Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection law (the Regulation on consumer protection cooperation) ⁽³⁾. That Regulation should therefore be amended accordingly.
- (28) This Regulation respects the fundamental rights and observes the principles recognised in particular by the Charter of Fundamental Rights of the European Union, as referred to in Article 6 of the Treaty on European Union, bearing in mind also Council Directive 2000/43/EC of 29 June 2000 implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin ⁽⁴⁾ and Council Directive 2004/113/EC of 13 December 2004 implementing the principle of equal treatment between men and women in the access to and supply of goods and services ⁽⁵⁾.

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

CHAPTER I
GENERAL PROVISIONS
Article 1
Subject matter

This Regulation establishes rules for bus and coach transport as regards the following:

- (a) non-discrimination between passengers with regard to transport conditions offered by carriers;
- (b) rights of passengers in the event of accidents arising out of the use of the bus or coach resulting in death or personal injury or loss of or damage to luggage;
- (c) non-discrimination and mandatory assistance for disabled persons and persons with reduced mobility;
- (d) rights of passengers in cases of cancellation or delay;
- (e) minimum information to be provided to passengers;
- (f) handling of complaints;
- (g) general rules on enforcement.

⁽²⁾ OJ L 281, 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ OJ L 180, 19.7.2000, p. 22.

⁽⁵⁾ OJ L 373, 21.12.2004, p. 37.



Article 2

Scope

1. This Regulation shall apply to passengers travelling with regular services for non-specified categories of passengers where the boarding or the alighting point of the passengers is situated in the territory of a Member State and where the scheduled distance of the service is 250 km or more.

2. As regards the services referred to in paragraph 1 but where the scheduled distance of the service is shorter than 250 km, Article 4(2), Article 9, Article 10(1), point (b) of Article 16(1), Article 16(2), Article 17(1) and (2), and Articles 24 to 28 shall apply.

3. In addition, with the exception of Articles 9 to 16, Article 17(3), and Chapters IV, V and VI, this Regulation shall apply to passengers travelling with occasional services where the initial boarding point or the final alighting point of the passenger is situated in the territory of a Member State.

4. With the exception of Article 4(2), Article 9, Article 10(1), point (b) of Article 16(1), Article 16(2), Article 17(1) and (2), and Articles 24 to 28, Member States may, on a transparent and non-discriminatory basis, exempt domestic regular services from the application of this Regulation. Such exemptions may be granted as from the date of application of this Regulation for a period no longer than 4 years, which may be renewed once.

5. For a maximum period of 4 years from the date of application of this Regulation, Member States may, on a transparent and non-discriminatory basis, exempt from the application of this Regulation particular regular services because a significant part of such regular services, including at least one scheduled stop, is operated outside the Union. Such exemptions may be renewed once.

6. Member States shall inform the Commission of exemptions of different types of services granted pursuant to paragraphs 4 and 5. The Commission shall take appropriate action if such an exemption is deemed not to be in accordance with the provisions of this Article. By 2 March 2018, the Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on exemptions granted pursuant to paragraphs 4 and 5.

7. Nothing in this Regulation shall be understood as conflicting with or introducing additional requirements to those in current legislation on technical requirements for buses or coaches or infrastructure or equipment at bus stops and terminals.

8. This Regulation shall not affect the rights of passengers under Directive 90/314/EEC and shall not apply in case where a package tour referred to in that Directive is cancelled for reasons other than cancellation of a regular service.

Article 3

Definitions

For the purposes of this Regulation, the following definitions shall apply:

- (a) 'regular services' means services which provide for the carriage of passengers by bus or coach at specified intervals along specified routes, passengers being picked up and set down at predetermined stopping points;
- (b) 'occasional services' means services which do not fall within the definition of regular services and the main characteristic of which is the carriage by bus or coach of groups of passengers constituted on the initiative of the customer or the carrier himself;
- (c) 'transport contract' means a contract of carriage between a carrier and a passenger for the provision of one or more regular or occasional services;
- (d) 'ticket' means a valid document or other evidence of a transport contract;
- (e) 'carrier' means a natural or legal person, other than a tour operator, travel agent or ticket vendor, offering transport by regular or occasional services to the general public;
- (f) 'performing carrier' means a natural or legal person other than the carrier, who actually performs the carriage wholly or partially;
- (g) 'ticket vendor' means any intermediary concluding transport contracts on behalf of a carrier;
- (h) 'travel agent' means any intermediary acting on behalf of a passenger for the conclusion of transport contracts;
- (i) 'tour operator' means an organiser or retailer, other than the carrier, within the meaning of Article 2(2) and (3) of Directive 90/314/EEC;
- (j) 'disabled person' or 'person with reduced mobility' means any person whose mobility when using transport is reduced as a result of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or as a result of age, and whose situation needs appropriate attention and adaptation to his particular needs of the services made available to all passengers;



- (k) 'access conditions' means relevant standards, guidelines and information on the accessibility of buses and/or of designated terminals including their facilities for disabled persons or persons with reduced mobility;
- (l) 'reservation' means a booking of a seat on board a bus or coach for a regular service at a specific departure time;
- (m) 'terminal' means a staffed terminal where according to the specified route a regular service is scheduled to stop for passengers to board or alight, equipped with facilities such as a check-in counter, waiting room or ticket office;
- (n) 'bus stop' means any point other than a terminal where according to the specified route a regular service is scheduled to stop for passengers to board or alight;
- (o) 'terminal managing body' means an organisational entity in a Member State responsible for the management of a designated terminal;
- (p) 'cancellation' means the non-operation of a regular service which was previously scheduled;
- (q) 'delay' means a difference between the time the regular service was scheduled to depart in accordance with the published timetable and the time of its actual departure.

Article 4

Tickets and non-discriminatory contract conditions

1. Carriers shall issue a ticket to the passenger, unless other documents give entitlement to transport. A ticket may be issued in an electronic format.
2. Without prejudice to social tariffs, the contract conditions and tariffs applied by carriers shall be offered to the general public without any direct or indirect discrimination based on the nationality of the final customer or on the place of establishment of the carriers, or ticket vendors within the Union.

Article 5

Other performing parties

1. If the performance of the obligations under this Regulation has been entrusted to a performing carrier, ticket vendor or any other person, the carrier, travel agent, tour operator or terminal managing body, who has entrusted such obligations, shall nevertheless be liable for the acts and omissions of that performing party.
2. In addition, the party to whom the performance of an obligation has been entrusted by the carrier, travel agent, tour operator or terminal managing body shall be subject to the provisions of this Regulation with regard to the obligation entrusted.

Article 6

Exclusion of waiver

1. Obligations to passengers pursuant to this Regulation shall not be limited or waived, in particular by a derogation or restrictive clause in the transport contract.
2. Carriers may offer contract conditions that are more favourable for the passenger than the conditions laid down in this Regulation.

CHAPTER II

COMPENSATION AND ASSISTANCE IN THE EVENT OF ACCIDENTS

Article 7

Death or personal injury to passengers and loss of or damage to luggage

1. Passengers shall, in accordance with applicable national law, be entitled to compensation for death, including reasonable funeral expenses, or personal injury as well as to loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach. In case of death of a passenger, this right shall as a minimum apply to persons whom the passenger had, or would have had, a legal duty to maintain.

2. The amount of compensation shall be calculated in accordance with applicable national law. Any maximum limit provided by national law to the compensation for death and personal injury or loss of or damage to luggage shall on each distinct occasion not be less than:

- (a) EUR 220 000 per passenger;
- (b) EUR 1 200 per item of luggage. In the event of damage to wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices the amount of compensation shall always be equal to the cost of replacement or repair of the equipment lost or damaged.

Article 8

Immediate practical needs of passengers

In the event of an accident arising out of the use of the bus or coach, the carrier shall provide reasonable and proportionate assistance with regard to the passengers' immediate practical needs following the accident. Such assistance shall include, where necessary, accommodation, food, clothes, transport and the facilitation of first aid. Any assistance provided shall not constitute recognition of liability.

For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation to EUR 80 per night and for a maximum of 2 nights.



CHAPTER III

RIGHTS OF DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

Article 9

Right to transport

1. Carriers, travel agents and tour operators shall not refuse to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility.
2. Reservations and tickets shall be offered to disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost.

Article 10

Exceptions and special conditions

1. Notwithstanding Article 9(1), carriers, travel agents and tour operators may refuse to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility:

- (a) in order to meet applicable safety requirements established by international, Union or national law, or in order to meet health and safety requirements established by the competent authorities;
 - (b) where the design of the vehicle or the infrastructure, including bus stops and terminals, makes it physically impossible to take on board, alight or carry the disabled person or person with reduced mobility in a safe and operationally feasible manner.
2. In the event of a refusal to accept a reservation or to issue or otherwise provide a ticket on the grounds referred to in paragraph 1, carriers, travel agents and tour operators shall inform the person concerned about any acceptable alternative service operated by the carrier.
3. If a disabled person or a person with reduced mobility, who holds a reservation or has a ticket and has complied with the requirements of point (a) of Article 14(1), is nonetheless refused permission to board on the grounds of his disability or reduced mobility, that person and any accompanying person pursuant to paragraph 4 of this Article shall be offered the choice between:

- (a) the right to reimbursement, and where relevant a return service free of charge to the first point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity; and
- (b) except where not feasible, continuation of the journey or re-routing by reasonable alternative transport services to the place of destination set out in the transport contract.

The right to reimbursement of the money paid for the ticket shall not be affected by the failure to notify in accordance with point (a) of Article 14(1).

4. If a carrier, travel agent or tour operator refuses to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility for the reasons set out in paragraph 1, that person may request to be accompanied by another person of his own choosing who is capable of providing the assistance required by the disabled person or person with reduced mobility in order that the reasons set out in paragraph 1 no longer apply.

Such an accompanying person shall be transported free of charge and, where feasible, seated next to the disabled person or person with reduced mobility.

5. When carriers, travel agents or tour operators have recourse to paragraph 1, they shall immediately inform the disabled person or person with reduced mobility of the reasons therefor, and, upon request, inform the person in question in writing within 5 working days of the request.

Article 11

Accessibility and information

1. In cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility, carriers and terminal managing bodies shall, where appropriate through their organisations, establish, or have in place, non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility.

2. The access conditions provided for in paragraph 1, including the text of international, Union or national laws establishing the safety requirements, on which these non-discriminatory access conditions are based, shall be made publicly available by carriers and terminal managing bodies physically or on the Internet, in accessible formats on request, in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers. When providing this information particular attention shall be paid to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility.

3. Tour operators shall make available the access conditions provided for in paragraph 1 which apply to journeys included in package travel, package holidays and package tours which they organise, sell or offer for sale.

4. The information on access conditions referred to in paragraphs 2 and 3 shall be physically distributed at the request of the passenger.



5. Carriers, travel agents and tour operators shall ensure that all relevant general information concerning the journey and the conditions of carriage is available in appropriate and accessible formats for disabled persons and persons with reduced mobility including, where applicable, online booking and information. The information shall be physically distributed at the request of the passenger.

Article 12

Designation of terminals

Member States shall designate bus and coach terminals where assistance for disabled persons and persons with reduced mobility shall be provided. Member States shall inform the Commission thereof. The Commission shall make available a list of the designated bus and coach terminals on the Internet.

Article 13

Right to assistance at designated terminals and on board buses and coaches

1. Subject to the access conditions provided for in Article 11(1), carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, at terminals designated by Member States, provide assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility, at least to the extent specified in part (a) of Annex I.

2. Subject to the access conditions provided for in Article 11(1), carriers shall, on board buses and coaches, provide assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility, at least to the extent specified in part (b) of Annex I.

Article 14

Conditions under which assistance is provided

1. Carriers and terminal managing bodies shall cooperate in order to provide assistance to disabled persons and persons with reduced mobility on condition that:

- (a) the person's need for such assistance is notified to carriers, terminal managing bodies, travel agents or tour operators at the latest 36 hours before the assistance is needed; and
- (b) the persons concerned present themselves at the designated point:
 - (i) at the time stipulated in advance by the carrier which shall be no more than 60 minutes before the published departure time, unless a shorter period is agreed between the carrier and the passenger; or
 - (ii) if no time is stipulated, no later than 30 minutes before the published departure time.

2. In addition to paragraph 1, disabled persons or persons with reduced mobility shall notify the carrier, travel agent or tour operator at the time of reservation or advance purchase of the ticket of their specific seating needs, provided that the need is known at that time.

3. Carriers, terminal managing bodies, travel agents and tour operators shall take all measures necessary to facilitate the receipt of notifications of the need for assistance made by disabled persons or persons with reduced mobility. This obligation shall apply at all designated terminals and their points of sale including sale by telephone and via the Internet.

4. If no notification is made in accordance with point (a) of paragraph 1 and paragraph 2, carriers, terminal managing bodies, travel agents and tour operators shall make every reasonable effort to ensure that the assistance is provided in such a way that the disabled person or person with reduced mobility is able to board the departing service, to change to the corresponding service or to alight from the arriving service for which he has purchased a ticket.

5. The terminal managing body shall designate a point inside or outside the terminal at which disabled persons or persons with reduced mobility can announce their arrival and request assistance. The point shall be clearly signposted and shall offer basic information about the terminal and assistance provided, in accessible formats.

Article 15

Transmission of information to a third party

If travel agents or tour operators receive a notification referred to in point (a) of Article 14(1) they shall, within their normal office hours, transfer the information to the carrier or terminal managing body as soon as possible.

Article 16

Training

1. Carriers and, where appropriate, terminal managing bodies shall establish disability-related training procedures, including instructions, and ensure that:

- (a) their personnel, other than drivers, including those employed by any other performing party, providing direct assistance to disabled persons and persons with reduced mobility are trained or instructed as described in parts (a) and (b) of Annex II; and
- (b) their personnel, including drivers, who deal directly with the travelling public or with issues related to the travelling public, are trained or instructed as described in part (a) of Annex II.

2. A Member State may for a maximum period of 5 years from 1 March 2013 grant an exemption from the application of point (b) of paragraph 1 with regard to training of drivers.



Article 17

Compensation in respect of wheelchairs and other mobility equipment

1. Carriers and terminal managing bodies shall be liable where they have caused loss of or damage to wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices. The loss or damage shall be compensated by the carrier or terminal managing body liable for that loss or damage.
2. The compensation referred to in paragraph 1 shall be equal to the cost of replacement or repair of the equipment or devices lost or damaged.
3. Where necessary, every effort shall be undertaken to rapidly provide temporary replacement equipment or devices. The wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices shall, where possible, have technical and functional features similar to those lost or damaged.

Article 18

Exemptions

1. Without prejudice to Article 2(2), Member States may exempt domestic regular services from the application of all or some of the provisions of this Chapter, provided that they ensure that the level of protection of disabled persons and persons with reduced mobility under their national rules is at least the same as under this Regulation.
2. Member States shall inform the Commission of exemptions granted pursuant to paragraph 1. The Commission shall take appropriate action if such an exemption is deemed not to be in accordance with the provisions of this Article. By 2 March 2018, the Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on exemptions granted pursuant to paragraph 1.

CHAPTER IV

PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF CANCELLATION OR DELAY

Article 19

Continuation, re-routing and reimbursement

1. Where a carrier reasonably expects a regular service to be cancelled or delayed in departure from a terminal for more than 120 minutes or in the case of overbooking, the passenger shall immediately be offered the choice between:
 - (a) continuation or re-routing to the final destination, at no additional cost and under comparable conditions, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity;
 - (b) reimbursement of the ticket price, and, where relevant, a return service by bus or coach free of charge to the first

point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity.

2. If the carrier fails to offer the passenger the choice referred to in paragraph 1, the passenger shall have the right to compensation amounting to 50 % of the ticket price, in addition to the reimbursement referred to in point (b) of paragraph 1. This sum shall be paid by the carrier within 1 month after the submission of the request for compensation.
3. Where the bus or coach becomes inoperable during the journey, the carrier shall provide either the continuation of the service with another vehicle from the location of the inoperable vehicle, or transport from the location of the inoperable vehicle to a suitable waiting point or terminal from where continuation of the journey becomes possible.
4. Where a regular service is cancelled or delayed in departure from a bus stop for more than 120 minutes, passengers shall have the right to the continuation or re-routing or reimbursement of the ticket price from the carrier, as referred to in paragraph 1.
5. The payment of reimbursement provided for in point (b) of paragraph 1 and paragraph 4 shall be made within 14 days after the offer has been made or request has been received. The payment shall cover the full cost of the ticket at the price at which it was purchased, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the journey no longer serves any purpose in relation to the passenger's original travel plan. In case of travel passes or season tickets the payment shall be equal to its proportional part of the full cost of the pass or ticket. The reimbursement shall be paid in money, unless the passenger accepts another form of reimbursement.

Article 20

Information

1. In the event of cancellation or delay in departure of a regular service, passengers departing from terminals shall be informed by the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, of the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled departure time, and of the estimated departure time as soon as this information is available.
2. If passengers miss, according to the timetable, a connecting service due to a cancellation or delay, the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall make reasonable efforts to inform the passengers concerned of alternative connections.
3. The carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall ensure that disabled persons and persons with reduced mobility receive the information required under paragraphs 1 and 2 in accessible formats.



4. Where feasible, the information required under paragraphs 1 and 2 shall be provided by electronic means to all passengers, including those departing from bus stops, within the time-limit stipulated in paragraph 1, if the passenger has requested this and has provided the necessary contact details to the carrier.

Article 21

Assistance in case of cancelled or delayed departures

For a journey of a scheduled duration of more than 3 hours the carrier shall, in case of cancellation or delay in departure from a terminal of more than 90 minutes, offer the passenger free of charge:

- (a) snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time or delay, provided they are available on the bus or in the terminal, or can reasonably be supplied;
- (b) a hotel room or other accommodation as well as assistance to arrange transport between the terminal and the place of accommodation in cases where a stay of 1 or more nights becomes necessary. For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation, not including transport to and from the terminal and place of accommodation, to EUR 80 per night and for a maximum of 2 nights.

In applying this Article the carrier shall pay particular attention to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility and any accompanying persons.

Article 22

Further claims

Nothing in this Chapter shall preclude passengers from seeking damages in accordance with national law before national courts in respect of loss resulting from cancellation or delay of regular services.

Article 23

Exemptions

- 1. Articles 19 and 21 shall not apply to passengers with open tickets as long as the time of departure is not specified, except for passengers holding a travel pass or a season ticket.
- 2. Point (b) of Article 21 shall not apply where the carrier proves that the cancellation or delay is caused by severe weather conditions or major natural disasters endangering the safe operation of bus or coach services.

CHAPTER V

GENERAL RULES ON INFORMATION AND COMPLAINTS

Article 24

Right to travel information

Carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, provide passengers with

adequate information throughout their travel. Where feasible, this information shall be provided in accessible formats upon request.

Article 25

Information on passenger rights

1. Carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, ensure that passengers are provided with appropriate and comprehensible information regarding their rights under this Regulation at the latest on departure. This information shall be provided at terminals and where applicable, on the Internet. At the request of a disabled person or person with reduced mobility the information shall be provided, where feasible, in an accessible format. This information shall include contact details of the enforcement body or bodies designated by the Member State pursuant to Article 28(1).

2. In order to comply with the information requirement referred to in paragraph 1, carriers and terminal managing bodies may use a summary of the provisions of this Regulation prepared by the Commission in all the official languages of the institutions of the European Union and made available to them.

Article 26

Complaints

Carriers shall set up or have in place a complaint handling mechanism for the rights and obligations set out in this Regulation.

Article 27

Submission of complaints

Without prejudice to claims for compensation in accordance with Article 7, if a passenger covered by this Regulation wants to make a complaint to the carrier, he shall submit it within 3 months from the date on which the regular service was performed or when a regular service should have been performed. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier shall give notice to the passenger that his complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The time taken to provide the final reply shall not be longer than 3 months from the receipt of the complaint.

CHAPTER VI

ENFORCEMENT AND NATIONAL ENFORCEMENT BODIES

Article 28

National enforcement bodies

1. Each Member State shall designate a new or existing body or bodies responsible for the enforcement of this Regulation as regards regular services from points situated on its territory and regular services from a third country to such points. Each body shall take the measures necessary to ensure compliance with this Regulation.



Each body shall, in its organisation, funding decisions, legal structure and decision making, be independent of carriers, tour operators and terminal managing bodies.

2. Member States shall inform the Commission of the body or bodies designated in accordance with this Article.

3. Any passenger may submit a complaint, in accordance with national law, to the appropriate body designated under paragraph 1, or to any other appropriate body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation.

A Member State may decide that the passenger as a first step shall submit a complaint to the carrier in which case the national enforcement body or any other appropriate body designated by the Member State shall act as an appeal body for complaints not resolved under Article 27.

Article 29

Report on enforcement

By 1 June 2015 and every 2 years thereafter, the enforcement bodies designated pursuant to Article 28(1) shall publish a report on their activity in the previous 2 calendar years, containing in particular a description of actions taken in order to implement this Regulation and statistics on complaints and sanctions applied.

Article 30

Cooperation between enforcement bodies

National enforcement bodies as referred to in Article 28(1) shall, whenever appropriate, exchange information on their work and decision-making principles and practices. The Commission shall support them in this task.

Article 31

Penalties

Member States shall lay down rules on penalties applicable to infringements of the provisions of this Regulation and shall take

all the measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive. Member States shall notify those rules and measures to the Commission by 1 March 2013 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.

CHAPTER VII

FINAL PROVISIONS

Article 32

Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council by 2 March 2016 on the operation and effects of this Regulation. The report shall be accompanied, where necessary, by legislative proposals implementing in further detail the provisions of this Regulation, or amending it.

Article 33

Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004

In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 the following point is added:

'19. Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 on the rights of passengers in bus and coach transport (*).

(*) OJ L 55, 28.2.2011, p. 1'.

Article 34

Entry into force

This Regulation shall enter into force on the 20th day following its publication in the *Official Journal of the European Union*.

It shall apply from 1 March 2013.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 16 February 2011.

For the European Parliament
The President
J. BUZEK

For the Council
The President
MARTONYI J.



ANNEX I

ASSISTANCE PROVIDED TO DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

(a) Assistance at designated terminals

Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- communicate their arrival at the terminal and their request for assistance at designated points,
- move from the designated point to the check-in counter, waiting room and embarkation area,
- board the vehicle, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- load their luggage,
- retrieve their luggage,
- alight from the vehicle,
- carry a recognised assistance dog on board a bus or coach,
- proceed to the seat;

(b) Assistance on board

Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- be provided with essential information on a journey in accessible formats subject to request made by the passenger,
- board/alight during pauses in a journey, if there are personnel other than the driver on board.

—



ANNEX II

DISABILITY-RELATED TRAINING

(a) **Disability-awareness training**

Training of staff that deal directly with the travelling public includes:

- awareness of and appropriate responses to passengers with physical, sensory (hearing and visual), hidden or learning disabilities, including how to distinguish between the different abilities of persons whose mobility, orientation, or communication may be reduced,
- barriers faced by disabled persons and persons with reduced mobility, including attitudinal, environmental/physical and organisational barriers,
- recognised assistance dogs, including the role and the needs of an assistance dog,
- dealing with unexpected occurrences,
- interpersonal skills and methods of communication with deaf people and people with hearing impairments, people with visual impairments, people with speech impairments, and people with a learning disability,
- how to handle wheelchairs and other mobility aids carefully so as to avoid damage (if any, for all staff who are responsible for luggage handling);

(b) **Disability-assistance training**

Training of staff directly assisting disabled persons and persons with reduced mobility includes:

- how to help wheelchair users make transfers into and out of a wheelchair,
 - skills for providing assistance to disabled persons and persons with reduced mobility travelling with a recognised assistance dog, including the role and the needs of those dogs,
 - techniques for escorting visually impaired passengers and for the handling and carriage of recognised assistance dogs,
 - an understanding of the types of equipment which can assist disabled persons and persons with reduced mobility and a knowledge of how to handle such an equipment,
 - the use of boarding and alighting assistance equipment used and knowledge of the appropriate boarding and alighting assistance procedures that safeguard the safety and dignity of disabled persons and persons with reduced mobility,
 - understanding of the need for reliable and professional assistance. Also awareness of the potential of certain disabled passengers to experience feelings of vulnerability during travel because of their dependence on the assistance provided,
 - a knowledge of first aid.
-