

## CARTA DEI SERVIZI

### Sommario

CARTA DEI SERVIZI.....	1
1 – PREMESSA.....	2
1.Principi fondamentali di comportamento verso i viaggiatori.....	2
2.Presentazione del Terminal .....	3
3.Localizzazione del Terminal .....	3
4.Come raggiungere il Terminal .....	3
2 – DIRITTI DEL PASSEGGERO .....	5
1.La normativa.....	5
2.Reclami .....	5
3.Tutela diritti dei passeggeri .....	6
3 – SERVIZI DIRETTI.....	7
1.Orario Autostazione .....	7
2.Biglietteria .....	7
3.Deposito Bagagli.....	8
4.Ristoro .....	8
5.Parcheggi riservati .....	8
6.Servizi igienici .....	8
7.Oggetti smarriti.....	9
4 – ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM).....	9
5 – SERVIZI DI INFORMAZIONE.....	11
1. Addetto all'Ufficio Movimento (capostazione) .....	11
2.Biglietterie .....	11
3. Presenza assistenza utenti.....	12
6 – SERVIZI INDIRETTI .....	13
1. Addetti all'Ufficio movimento .....	13
2.Sicurezza .....	14
3.Videosorveglianza.....	14
4.Pulizie.....	15
5.Antincendio .....	15
6.Decoro urbano e sicurezza .....	15

7 – Esercizi commerciali non gestiti da Autostazione .....	15
7 – TUTELA DEI DATI PERSONALI (Privacy) .....	16
8 – CONTATTI.....	16
9 – NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE .....	17

## 1 – PREMESSA

La Carta dei Servizi dell’Autostazione è il documento di informazione e trasparenza che descrive i servizi offerti e gli impegni presi per garantire la qualità del servizio agli utenti. Vengono stabiliti gli standard di qualità e modalità di erogazione dei servizi, oltre a informare sui diritti dei viaggiatori e sulle procedure di tutela in caso di disservizi ed individuati i diritti dei viaggiatori nell’ottica di rispondere sempre al meglio alle esigenze ed alle aspettative dell’utenza dell’Autostazione.

### 1.Principi fondamentali di comportamento verso i viaggiatori

L’ attività si ispira ai principi di:

Uguaglianza e imparzialità: i servizi vengono forniti indistintamente a tutti gli utenti, e sono volti a garantire un accesso equo, senza discriminazione e nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA garantisce l’eguaglianza del trattamento della clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche e le categorie di reddito degli utenti.

Trasparenza: nell’adozione e nella verifica del rispetto delle regole, AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA ne favorisce la conoscenza in modo semplice e trasparente a tutti i viaggiatori. Tutti i viaggiatori hanno diritto ad essere informati circa i servizi offerti direttamente e indirettamente dall’Autostazione. A tal fine, si impegna a garantire all’utenza una comunicazione chiara e comprensibile sui servizi offerti.

Partecipazione: AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA si impegna a soddisfare le esigenze dei viaggiatori ed utenti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al fine di migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

Continuità: AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA provvede ad erogare in modo ininterrotto i servizi, nel rispetto reciproco delle regole. In caso di necessari interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, il servizio sarà comunque assicurato con modalità che saranno tempestivamente comunicate all’utenza.

Efficienza: uno degli obiettivi principali di AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA è garantire la risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei viaggiatori/utenti.

Cortesia e disponibilità: il personale AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA pone la massima attenzione per soddisfare le esigenze dei viaggiatori/utenti ponendosi all’ascolto costante delle loro esigenze.

## 2. Presentazione

L'Autostazione di Bologna è una società a carattere totalmente pubblico.

L'Autostazione di Bologna viene costituita nel 1961 per iniziativa di un gruppo di imprenditori edili coinvolti nella realizzazione dell'impianto, concepito, fin da subito, in chiave fortemente innovativa. Poco dopo, entrano a far parte della compagine sociale il Comune di Bologna, l'Amministrazione Provinciale di Bologna, TPER, azienda pubblica di trasporti locali, ed alcuni operatori privati, concessionari di autolinee.

Nel corso degli anni i rapporti interni si sono evoluti fino ad arrivare all'attuale assetto:

Comune di Bologna: quota 66,89%

Città Metropolitana di Bologna: quota 33,11%

Società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte di Comune e Città Metropolitana di Bologna.

Sede: Piazza XX Settembre, 6, 40121 Bologna (BO)

C.F. e P.IVA: 00313590374

REA di Bologna: 152312

Capitale Sociale: 157.043,00 € I.V.

## 3. Localizzazione del Terminal

L'Autostazione di Bologna è localizzata in Piazza XX Settembre 6, all'inizio di via Indipendenza, presso Porta Galliera, nel centro della città.

## 4. Come raggiungere il Terminal

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

TRENO: L'Autostazione dista circa 300 metri dalla Stazione Centrale Ferroviaria di Bologna. È raggiungibile sia a piedi che in autobus (Navetta A).

AUTO: Per chi proviene dall'autostrada:

A14 Uscita Bologna-San Lazzaro, immettersi in Tangenziale, imboccare uscita N. 7 (Stalingrado), direzione Bologna, Porta Mascarella.

A13, Uscita Bologna-Arcoveggio, immettersi in Tangenziale, imboccare uscita N. 7 (Stalingrado), direzione Bologna, Porta Mascarella.

A1, uscita Bologna-Borgo Panigale per chi proviene da Milano, uscita Bologna Casalecchio per chi proviene da Firenze, occorre immettersi in Tangenziale, imboccare uscita N. 7 (Stalingrado), direzione Bologna, Porta Mascarella.

Per chi proviene dall'Aeroporto o dalla Tangenziale di Bologna: Imboccare l'uscita N. 7 Stalingrado, direzione centro di Bologna, Porta Mascarella, direzione Viale Masini verso la Stazione FS

Per chi proviene dalla città Seguire i viali di Circonvallazione. L'Autostazione di Bologna si trova all'inizio di Viale Masini, tra porta Mascarella e Porta Galliera in prossimità della stazione FS.

È presente un parcheggio sotterraneo:

È un parcheggio composto da un'area - la più ampia - coperta (al piano seminterrato) e un'area scoperta direttamente su Piazza XX Settembre.

Ingresso: da Viale Masini - Via Capo di Lucca, al lato dell'Autostazione

Capienza massima del parcheggio: 303 vetture, sosta illimitata, orario illimitato di apertura (24 ore su 24), aperto tutti i giorni dell'anno

IL PARCHEGGIO HA UN UNICO ACCESSO DA VIALE MASINI - VIA CAPO DI LUCCA (RAMPA SUL VIALE ALL'INCROCIO CON VIA CAPO DI LUCCA, DI FIANCO DELL'ENTRATA DELLE CORRIERE) E DUE USCITE DISLOCATE UNA IN CORRISPONDENZA DELL'ENTRATA E L'ALTRA SU PIAZZA XX SETTEMBRE.

ATTENZIONE: POSSONO ACCEDERE DIRETTAMENTE a Piazza XX Settembre 6 di fronte all'ingresso principale dell'Autostazione, solo gli utenti con mobilità ridotta.

Parceggio riservato a utenti diversamente abili.

Per informazioni rivolgersi a Autostazione di Bologna srl

Telefono: Per parlare con un operatore del garage: +39331/6447818 +39 0510400402

TAXI: Il servizio taxi è disponibile direttamente all'ingresso principale dell'Autostazione, su Piazza XX Settembre. La stazione di sosta dei taxi è segnalata da apposito cartello.

Per informazioni o chiamata:

Società COTABO: 051 372727

[www.cotabo.it](http://www.cotabo.it)

Società CAT: 051 534141

[www.taxicat-bologna.com](http://www.taxicat-bologna.com)

BICI e MOTO: Sono disponibili due aree di parcheggio riservate alle due ruote (biciclette e moto):

Su Piazza XX Settembre, contrassegnata da apposite segnalazioni

Nell'ampio parcheggio sottostante l'Autostazione (ingresso viale Masini - Via Capo di Lucca) per le moto. Per le biciclette Aperta 7 giorni su 7 la "velostazione" su Via Indipendenza a fianco la scalinata del Pincio (50 mt)

BUS: Direzione centro: Fermata su via Indipendenza sul lato opposto a quello dell'Autostazione. Fermata su viale Pietramellara (viale della stazione FS), angolo con via Indipendenza. Direzione periferia: Fermata su via Indipendenza sul lato dell'Autostazione. Fermata su viale Masini (a fianco dell'Autostazione), angolo via Indipendenza. Fermata su viale Pietramellara (viale della stazione FS), angolo con via Indipendenza. Direzione centro: Fermata su viale Pietramellara (viale della stazione FS), angolo con via Indipendenza

## 2 – DIRITTI DEL PASSEGGERO

### 1. La normativa

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, prevedendo, anche per coloro che si spostano all'interno dell'Unione europea con autobus e pullman, diritti analoghi a quelli già riconosciuti per i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo.

ART per la tutela dei diritti: Oltre a svolgere le funzioni di regolatore indipendente, ART è l'organismo nazionale responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti europei in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano a bordo di treni, autobus e navi;

<https://www.autorita-trasporti.it/che-cosa-fa-art-per-la-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri/>

### 2. Reclami

Con specifico riferimento ai reclami di propria competenza, Autostazione di Bologna S.r.l. adotta le misure di cui all'allegato A della delibera ART 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus.

I reclami possono essere inviati:

per posta raccomandata A/R all'indirizzo della società Autostazione di Bologna Srl – Piazza XX Settembre, 6 – 40121, Bologna;

via mail all'indirizzo: [autostazionebo@pec.it](mailto:autostazionebo@pec.it) (che garantisce il rilascio di ricevuta di consegna) o ad [ufficio@autostazionebo.it](mailto:ufficio@autostazionebo.it);

recandosi fisicamente presso l'ufficio del Capostazione in Piazza XX Settembre, 6.

Il modulo di reclamo da utilizzare sia in lingua italiana che inglese è presente nella sezione "Reclami" sulla homepage del sito [www.autostazionebo.it](http://www.autostazionebo.it). I moduli devono essere compilati in stampatello; ad esso devono essere allegati i documenti di identità del reclamante o dell'eventuale delegato e copia della delega e ogni altro documento utile a comprovare la presenza e/o l'utilizzo dei servizi di Autostazione di Bologna S.r.l. Tutti i documenti devono essere in formato .pdf o .jpg.

I reclami prestati in lingua straniera riceveranno risposta nella medesima lingua di quella utilizzata per il reclamo.

I reclami saranno presi in considerazione ove completi dei seguenti dati:

riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito), con allegato il documento di identità; in caso di presentazione del reclamo da parte di rappresentante, delega e documento di identità del delegato, oltre al documento di identità dell'interessato;

puntuale indicazione dei riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato;

descrizione dell'incoerenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta Servizi adottati dall'Autostazione.

Saranno accettati anche reclami compilati senza utilizzare il modulo predisposto purché redatti in modo chiaro e leggibile e sempre a condizione che contengano i dati sopra indicati.

Autostazione di Bologna risponderà al reclamo entro 30 giorni decorrenti dalla ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o insoddisfacente risposta al reclamo, il reclamante potrà inviare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti come indicato nel successivo paragrafo: "Tutela dei diritti del passeggero".

In caso di risposta fornita dal gestore oltre il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari all'importo di € 8 (otto/00 euro).

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti e sopra indicati

### 3.Tutela diritti dei passeggeri

I passeggeri che abbiano già presentato reclamo, potranno rivolgersi in seconda istanza – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – all'Autorità di regolazione dei trasporti, per segnalare le violazioni da parte di Autostazione di Bologna S.r.l. agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 181/2011.

Il modulo per i reclami all'Autorità è scaricabile nella sezione modulistica del sito alla pagina:

<https://www.autorita-trasporti.it/site/>

Nello specifico, l'utente può inoltrare reclamo di seconda istanza all'Autorità direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative, solo dopo aver presentato il reclamo ad Autostazione di Bologna S.r.l., utilizzando le modalità indicate precedentemente, nei seguenti casi:

se ritiene insoddisfacente la risposta;

in caso di mancata risposta.

Il termine massimo per la presentazione dei reclami di seconda istanza all'ART è di 90 giorni dalla proposizione del reclamo ad Autostazione di Bologna S.r.l.

Per la conciliazione delle controversie di natura risarcitoria l'utente può fare ricorso a procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) ovvero procedure di risoluzione extragiudiziale.

Con delibera 21/2023 ART ha regolato le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra le imprese che gestiscono infrastrutture e servizi ed i consumatori ai sensi dell'art. 10 L. 118/2022.

L'utente può presentare un'istanza di conciliazione solo se ha già presentato un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico, l'istanza dev'essere presentata entro un anno dalla presentazione del reclamo

se l'utente non ha ricevuto risposta;

se la risposta è stata insoddisfacente.

L'utente che intende attivare una procedura conciliazione attraverso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti deve accedere alla piattaforma Concilia Web tramite SPID o CIE o, solo per gli utenti non residenti in Italia, tramite registrazione (le informazioni utili e l'accesso alla piattaforma sono rinvenibili al seguente link: <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>)

L'utente può altresì rivolgersi per la soluzione non giurisdizionale delle controversie:

alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;

agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

L'istanza di conciliazione attraverso la piattaforma Concilia Web non è ammissibile se la controversia può essere risolta innanzi ad altro Organismo di Conciliazione, conforme ai requisiti del Codice del consumo che non prevede oneri a carico dell'utente. Sul sito web dell'Autorità è reperibile l'elenco di tali OdC.

All'Autorità non è attribuita competenza a dirimere le controversie tra consumatori e imprese, né a sanzionare i soggetti regolati per i casi di risarcimento e assistenza in caso di incidenti.

## 3 – SERVIZI DIRETTI

### 1.Orario Autostazione

L'autostazione segue il seguente orario: 00:00 – 24:00.

Il servizio è garantito tutti i giorni dell'anno.

### 2.Biglietteria

Le biglietterie gestite da privati presenti in Autostazione seguono il seguente orario:

#### **BIGLIETTERIA TPER:**

Lunedì-sabato dalle 06.00 alle 20.00

Domenica e Festivi dalle 07.00 alle 19.00

#### **BIGLIETTERIA FLIXBUS:**

Lunedì-domenica dalle 07.00 alle 20.30

#### **BIGLIETTERIA ITABUS:**

Lunedì-domenica dalle 09.00 alle 17.00

#### **BIGLIETTERIA SAIS**

Lunedì-venerdì dalle 10.00 alle 16.00

Sabato dalle 10.00 alle 15.00

Domenica chiuso

#### **BIGLIETTERIA ATLAS:**

Lunedì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00

Martedì-giovedì-venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Sabato dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.00

Mercoledì-domenica chiuso

#### **TABACCHERIA:**

Lunedì-sabato dalle 06.00 alle 18.30

Domenica dalle 07.00 alle 13.00

Gli orari potrebbero subire variazioni.

Eventuali commissioni sulla vendita dei biglietti potrebbero essere applicate, in misura variabile dalle singole biglietterie.

L'ammontare delle stesse sarà comunque esposto in ogni singola biglietteria.

### **3. Deposito Bagagli**

Il deposito bagagli viene gestito dalle biglietterie all'interno dell'Autostazione. Il servizio non è gestito da Autostazione di Bologna S.r.l.; regolamento e tariffe del deposito sono esposte nelle biglietterie che effettuano il servizio.

### **4. Ristoro**

È presente un'area vending all'inizio della pensilina partenze nonché un bar/self service all'interno dell'atrio di Autostazione.

### **5. Parcheggi riservati**

Nell'autostazione sono presenti aree di parcheggio riservate a passeggeri che ne abbiano necessità (PRM etc.)

### **6. Servizi igienici**

I servizi igienici, gestiti da Autostazione di Bologna, sono aperti h24, 7 giorni su 7 con turni ripetuti di pulizie e manutenzione delle strutture. Il costo per accedere al servizio è di 1 euro (moneta intera). Sono presenti sette bagni per le donne e cinque per gli uomini; inoltre vi è una stanza fasciatoio e un bagno per le PMR. Di fianco l'ingresso è stata installata una macchina cambiamonete, necessaria per chi non ha una moneta intera da 1 euro.

## 7. Oggetti smarriti

Per oggetto smarrito si intende tutto ciò che viene trovato all'interno dell'Autostazione o comunque in tutte le zone di pertinenza della società Autostazione, dai dipendenti della stessa società e/o dagli addetti alle pulizie, al presidio e al parcheggio nonché consegnatici da soggetti terzi.

È fatto divieto di prendere in consegna tutti quegli oggetti che sono stati trovati al di fuori delle zone di pertinenza di Autostazione come, ad esempio, all'interno dei pullman o al di fuori del perimetro di Autostazione.

Allo stesso modo non è possibile farsi carico degli oggetti ritrovati all'interno dei locali degli affittuari, poiché di loro competenza.

Il Capostazione, una volta ricevuto l'oggetto smarrito come sopra riportato, dovrà riporre lo stesso all'interno del proprio ufficio, annotando in un apposito registro la data, l'orario, il luogo di ritrovamento, nome e cognome del soggetto che ha trovato l'articolo e le eventuali note, come da esempio sotto riportato.

Alla richiesta di un oggetto smarrito, da parte del "presunto" proprietario, l'Addetto all'Ufficio Movimento dovrà, per quanto possibile, verificarne la legittima proprietà ponendo domande inerenti all'oggetto richiesto. Ad esempio potrà farselo descrivere o, in caso di dispositivi elettronici (pc, tablet, cellulari), farseli sbloccare per vedere se si tratta del vero proprietario. In caso di esito negativo non sarà possibile consegnare l'oggetto smarrito.

Trascorsi 7 giorni, gli oggetti smarriti e non recuperati, dovranno essere consegnati presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune di Bologna, sito in Piazza Liber Paradisus, Torre B (piano terra) negli orari aperti al pubblico al quale ci si può rivolgere anche per email all'indirizzo [ufficiooggettirinvenuti@comune.bologna.it](mailto:ufficiooggettirinvenuti@comune.bologna.it) (0512197070 - 0512197079)

Per i documenti smarriti, invece, laddove è possibile, bisogna rintracciare il proprietario immediatamente. Laddove non è possibile il rintracciamento si deve provvedere a consegnarli alle Forze dell'Ordine di passaggio in Autostazione (come dagli stessi consigliato).

Per i documenti ancora in sede alla fine di ogni mese solare, verrà inoltrata una pec all'indirizzo [tbo21414@pec.carabinieri.it](mailto:tbo21414@pec.carabinieri.it) con l'indicazione dei documenti rinvenuti. Trascorsi 31 giorni senza aver ottenuto riscontro dalla pec inoltrata, gli stessi verranno demoliti.

## 4 – ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

I locali e le aree dell'Autostazione sono stati progettati e realizzati nel rispetto delle normative vigenti in termini di accessibilità delle Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

Gli accessi alle banchine, al marciapiede di salita/discesa dei passeggeri, ai servizi igienici e all'atrio che ospita le biglietterie e i locali commerciali è garantito dall'assenza di barriere architettoniche, essendo ogni dislivello attrezzato da rampe per l'accesso a persone su sedia a rotelle.

Sono disponibili i seguenti servizi di assistenza per PMR:

punto di raccolta;

assistenza per ipovedenti e servizio di accompagnamento;

disponibilità sedie a rotelle per PRM (l'utilizzo delle sedie a rotelle richiede che la PMR sia accompagnata);

accesso al piazzale con mezzi di trasporto

disponibilità servizio igienico dedicato.

I passeggeri devono inoltre segnalare al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso il vettore o l'agenzia di viaggio eventuali necessità di assistenza, che saranno da queste inoltrate ad Autostazione.

La richiesta di assistenza deve essere inoltrata ad Autostazione di Bologna via e-mail all'indirizzo [capistazione@autostazionebo.it](mailto:capistazione@autostazionebo.it) con un preavviso di almeno 36 ore prima della partenza.

Il passeggero che necessita di assistenza deve presentarsi al punto di raccolta (Ufficio movimento/capostazione posto all'inizio dei capolinea di partenza dei mezzi), almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza. Il personale dell'Ufficio movimento presterà la necessaria assistenza affinché il passeggero possa individuare e accedere al capolinea di partenza.

Regolamento per l'accesso all'Autostazione delle persone a mobilità ridotta:

Richiesta di assistenza	Da presentare alla Autostazione di Bologna srl almeno 36 ore prima della partenza del pullman a mezzo mail: <a href="mailto:capistazione@autostazionebo.it">capistazione@autostazionebo.it</a> allegando certificazione da cui si evince la condizione del richiedente che verrà trattata per il tempo strettamente necessario dall'assistente e comunque conservata secondo le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali.
Il passeggero richiedente assistenza	Deve presentarsi al punto di raccolta che coincide con l'ufficio movimento/capostazione posto all'inizio dei capilinea di partenza dei pullman almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza del pullman
Assistenza al passeggero a mobilità ridotta	Il personale dell'ufficio movimento/capostazione presterà la necessaria assistenza affinché il passeggero a mobilità ridotta possa individuare e quindi accedere al gate di partenza del pullman. È presente in Autostazione una sedia a rotelle disponibile per le necessità di trasporto.
Assistenza ai passeggeri ipovedenti	È a disposizione esclusivamente per i passeggeri ipovedenti il numero di telefono 3343408659 per informazioni e assistenza attivo 24 ore su 24. Il personale dell'ufficio movimento o il servizio di vigilanza/portierato, situato all'inizio del capolinea partenze, presterà la necessaria assistenza affinché la persona ipovedente possa individuare e accedere al capolinea di partenza o in fase di uscita da Autostazione.
Responsabile del procedimento	Paola Righetti tel. 051/4214162 – e-mail: <a href="mailto:paola@autostazionebo.it">paola@autostazionebo.it</a>

## **PUNTO DI RACCOLTA E/O EMERGENZA PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA**

Ufficio Movimento/capostazione situato all'inizio dei capilinea dei pullman

- tel.: 3343408659

- e-mail: [capistazione@autostazionebo.it](mailto:capistazione@autostazionebo.it)

Accessibilità ipovedenti

Attualmente lo stabile di Autostazione è in fase di ristrutturazione così come anche tutti i percorsi tattili e sonori. Per i servizi di assistenza alle persone ipovedenti è messo a disposizione il numero di telefono 3343408659 al quale fare riferimento per informazioni e assistenza, attivo 24 ore su 24.

Il personale dell'Ufficio movimento o il servizio di portierato/vigilanza, situato all'inizio del capolinea partenze, presterà la necessaria assistenza affinché la persona ipovedente possa individuare e accedere al capolinea di partenza o in fase di uscita da Autostazione. L'ufficio movimento o il servizio di portierato/vigilanza garantirà l'accompagnamento in sicurezza della persona ipovedente dal momento dell'ingresso in Autostazione fino al capolinea di partenza o in caso di discesa da un pullman fino all'uscita da Autostazione.

## **5 – SERVIZI DI INFORMAZIONE**

### **1. Addetto all'Ufficio Movimento (capostazione)**

Il servizio di informazione è assicurato dalla presenza di operatori in Autostazione a cui rivolgersi direttamente nonché dalla possibilità di consultare gli strumenti on line messi a disposizione dalla Autostazione di Bologna S.r.l. e dagli operatori.

Gli Operatori assicurano l'osservanza della procedura 43 – GESTIONE UTENZA E COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI (All.1 )

### **2. Biglietterie**

All'interno dell'Autostazione sono presenti diverse biglietterie sia gestite da soggetti terzi che gestite da vettori nonché la tabaccheria al quale gli operatori possono rivolgersi per la vendita dei propri biglietti così da garantire massima concorrenza e trasparenza.

La vendita dei titoli di viaggio viene fatta solo da soggetti terzi. Autostazione non vende titoli né gestisce biglietterie proprio per garantire massima concorrenza e trasparenza.

Gli attuali punti presenti per la vendita sono indicati nella planimetria 2 allegata alla PIA

Il personale delle biglietterie dovrà:

essere riconoscibile dall'utenza mediante regolare cartellino di riconoscimento;

gestire i clienti secondo principi di trasparenza e pari trattamento, e fornire adeguata assistenza adottando comportamenti altamente professionali;

indicare chiaramente nei biglietti emessi il costo del biglietto e le eventuali ulteriori commissioni.

I gestori della biglietteria dovranno:

esporre gli orari di apertura al pubblico;

richiedere ad Autostazione di Bologna autorizzazione per erogare servizio di deposito bagagli ed operare tale servizio in conformità alla normativa applicabile; il sistema tariffario e la regolamentazione di tale servizio dovranno essere esposti al pubblico.

Esporre le eventuali commissioni applicate al costo del biglietto.

È fatto espresso divieto ai gestori delle biglietterie, o da chiunque a loro titolo, di promuovere una linea e/o la vendita dei biglietti negli spazi comuni o sui capolinea di arrivo o partenza. Le attività promozionali dovranno essere svolte esclusivamente nell'ambito dei relativi locali dei vettori e/o tramite gli spazi pubblicitari messi a disposizione da Autostazione.

Non sono presenti punti per le informazioni cartacee per i vettori in quanto non ci sono gli spazi necessari per garantire uguale utilizzo per tutti i vettori facenti capo a Bologna.

I gestori delle biglietterie dovranno essere regolarmente assicurati. Autostazione 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 gestore 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.

### 3. Presenza assistenza utenti

L'informazione può essere fornita anche attraverso la presenza autorizzata in autostazione di personale autorizzato, che deve essere chiaramente riconoscibile quale:

Assistenti di terra che hanno la funzione di fornire all'utenza dei propri servizi tutte le informazioni relative e l'assistenza necessaria.

Portierato/vigilanza che hanno la funzione di controllo dell'impianto a fianco degli addetti all'ufficio movimento

#### *Informativa all'utenza*

L'informazione, oltre agli orari cartacei per il TPL, è ulteriormente garantita attraverso la presenza in autostazione di 6 display:

1 display con l'indicazione delle corse in arrivo;

1 display utilizzato dagli autisti per conoscere il proprio stallo di partenza;

4 display con l'indicazione degli orari di partenza.

I display sono collegati direttamente al server di Autostazione e sono gestiti dall'Ufficio Movimento.

### *Sito web*

Il sito web dell'Autostazione – [www.autostazionebo.it](http://www.autostazionebo.it) – contiene tutte le informazioni, in italiano e inglese, necessarie per l'utenza. Il sito ha una sezione che indica le attività commerciali ospitate negli spazi di Autostazione, le biglietterie e i servizi per i passeggeri, i negozi, i servizi di pubblica utilità (tabacchi, Parcheggio del Centro) ed i servizi vari come le toilette (piazzale esterno – pensilina partenze), la macchina per le fototessere ed i distributori snack e bibite.

Vi è una sezione riservata ai Vettori, dove, mediante delle credenziali fornite da Autostazione, i singoli vettori possono agire direttamente sui display, ad esempio per inserire i ritardi sulle corse.

Per i passeggeri vi è una sezione – Linee nazionali ed internazionali – dove è possibile controllare gli orari in tempo reale delle linee Flixbus, i ritardi in tempo reale delle linee Itabus (numero corsa obbligatorio); consultare tutte le società vettrici con linee in partenza o in arrivo in Autostazione di Bologna con i link per (Condizioni generali di trasporto - Diritto del passeggero - Carta dei servizi) e, infine, mediante una mappa interattiva verificare le destinazioni nazionali e internazionali che sono state comunicate dai Vettori ad Autostazione.

### *Pagina Instagram*

La pagina è dedicata all'attività social con funzione principale di interazione diretta con i followers e con chiunque ne abbia necessità per informazioni ed aggiornamenti.

## 6 – SERVIZI INDIRETTI

### 1. Addetti all'Ufficio movimento

Gli addetti all'Ufficio Movimento sono preposti e si occupano di:

- Gestione e controllo piazzale movimento, controllo del traffico e dell'intero impianto Autostazione compreso il controllo dell'atrio e del corretto andamento.
- Gestione utenza e relativi reclami
- Addetti al punto di raccolta persone con mobilità ridotta
- Controllo degli autobus di linea, controllo e stesura concessioni/autorizzazione linee
- Controllo e gestione tabelloni informativi all'utenza e controllo accessi
- Addetti alla gestione dell'emergenza/Preposti
- Responsabile impianto videosorveglianza e diffusione dei dati
- Accoglienza pullman turistici
- Informazioni e attenzione al Cliente
- Controllo manutenzione impianto (manichette, estintori...)
- Stesura schede di controllo (guardia, impianto elettrico, pulizie, attività di intervento forze dell'ordine) e rendicontazione mensile

- Controllo orari e tabelloni
- Aggiornamento informazioni sugli orari pullman di linea
- Aggiornamento informazioni sugli orari pullman turistici
- Rilevazione statistiche con impianto fotocellule entrata Autostazione
- Gestione parcheggio “Pallone”
- Gestione varco bagni
- Gestione abbonamenti Parcheggio del Centro

## 2.Sicurezza

La società AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA SRL si avvale di un servizio di sorveglianza/portierato, il quale deve essere espletato nei giorni e nelle ore stabilite da contratto, in divisa e in costante contatto diretto con la propria centrale operativa e con il Capostazione, se in turno.

L'operatore in servizio dovrà presidiare tutta l'area dell'Autostazione e del Centro Commerciale, ponendo particolare attenzione alle zone di maggior concentrazione di utenza e più specificatamente:

ATRIO;

ENTRATA PRINCIPALE;

PENSILINA ANTISTANTE;

PENSILINE PARTENZE E ARRIVI;

BAGNI PUBBLICI.

Durante il servizio dovranno essere coperte, inoltre, tutte le zone facenti capo all'Autostazione, comprese l'autorimessa al piano interrato e il parcheggio pullman di Via del Pallone.

## 3.Videosorveglianza

Per finalità di sicurezza nell'Autostazione, oltre ad un servizio di sorveglianza privata, è installato un impianto di videosorveglianza a mezzo di telecamere, attivo 24 ore su 24, che monitora i movimenti in piazza XX Settembre, nel terminal e nel piazzale movimento e nel parcheggio le cui immagini sono visibili dal personale dell'Ufficio Movimento per finalità di sicurezza e di gestione dell'Autostazione.

La sorveglianza garantisce la copertura delle aree di stazione e delle aree esterne al terminal nonché la fornitura delle immagini eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine.

Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa.

Le immagini sono conservate per 7 giorni esclusivamente per finalità di sicurezza con accesso consentito solo alle Forze dell'Ordine e a seguito di relativa denuncia. L'accesso alle immagini è consentito in tempo reale al personale incaricato dell'Autostazione di Bologna, per le sole finalità di gestione dell'Autostazione. È presente sul sito la procedura “25 - PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI IMMAGINI PRESSO L'AUTOSTAZIONE PER IL SITO”.

L'impianto di videosorveglianza è mantenuto da società specializzata la quale può accedere alla sola manutenzione esclusivamente con personale interno di Autostazione e non ha accesso alla visualizzazione delle immagini.

## 4. Pulizie

L'Autostazione garantisce un servizio di pulizia di tutta l'area di pertinenza, articolato su diversi turni di pulizie giornaliere, di raccolta dei rifiuti e di raccolta dei rifiuti prodotti dagli autobus in arrivo.

## 5. Antincendio

L'autostazione dispone di personale abilitato per i servizi antincendio (Capistazione), dotato di estintori portatili, carrellati e due manichette presenti a metà del piazzale;

In più punti dell'autostazione sono affissi cartelli indicanti i punti di raccolta in caso di emergenza.

L'ufficio del capostazione sito all'inizio della pensilina partenze è il punto di raccolta, informazione e gestione dell'emergenza. È presente anche un servizio di audio-diffusione laddove necessario.

## 6. Decoro urbano e sicurezza

La società AUTOSTAZIONE DI BOLOGNA ha messo in primissimo piano il mantenimento del decoro urbano e della sicurezza adottando una serie di iniziative:

Interventi programmati di pulizia delle aree verdi interne ed esterne all'autostazione a totale carico della società. Il servizio è effettuato da società certificata, nella massima sicurezza per i viaggiatori e cittadini residenti;

Utilizzo di segnaletica verticale ed orizzontale

Utilizzo di un sistema di filodiffusione

Installazione di un sistema di videosorveglianza che copre l'intera area di Autostazione

Illuminazione delle aree di stazione, e delle aree periferiche

Disinfestazioni stagionali a totale carico della società Autostazione. Anche tale servizio è effettuato da azienda del settore certificata.

## 7 – Esercizi commerciali non gestiti da Autostazione

Oltre alle biglietterie sono presenti altri esercizi commerciali non gestiti direttamente dall'Autostazione ma tramite contratti di locazione:

### 1. Ristoro

All'interno dell'Autostazione è presente un'attività per il ristoro e un'area vending:

Un bar/self-service situato nell'atrio.

Un'area vending è situata all'inizio della pensilina partenze.

## *2. Edicola/Tabacchi*

L'attività è situata nell'atrio.

## 7 – TUTELA DEI DATI PERSONALI (Privacy)

Per Autostazione di Bologna Srl la privacy e la sicurezza dei dati personali dell'utente sono molto importanti e, pertanto, i dati personali sono raccolti e gestiti con la massima attenzione, adottando adeguate misure di sicurezza per custodirli.

In questa pagina si descrivono le modalità e le logiche del trattamento dei dati personali degli utenti che consultano il sito web [www.autostazionebo.it](http://www.autostazionebo.it) (il "Sito"). L'informativa è resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") a tutti gli utenti che, interagendo con il Sito, forniscono i propri dati personali. La validità dell'informativa contenuta nella presente pagina è limitata al solo Sito e non si estende ad altri siti web eventualmente consultabili mediante collegamento ipertestuale.

Gli utenti sono invitati a prendere visione della presente informativa prima di navigare sul Sito o di fornire informazioni personali di qualsiasi genere.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Autostazione di Bologna Srl con sede in Piazza XX Settembre 6 - 40121 BOLOGNA - [autostazionebo@pec.it](mailto:autostazionebo@pec.it)

Responsabile della protezione dei dati

Responsabile della Protezione dei dati (RPD):

Responsabile della Protezione dei Dati (RDP/DPO): DIGITAL HUB S.R.L. - incarico assunto da un consulente con competenze Data Protection Officer certificate in conformità alla norma UNI 11697:2017 - Francesco Tessonì

PEC: [dpo@autostazionebo.it](mailto:dpo@autostazionebo.it)

Per maggiori informazioni consultare le informative sul sito nell'apposita sezione dedicata: Privacy - Autostazione di Bologna

## 8 – CONTATTI

Ufficio capostazione: 3343408659

Email: [capistazione@autostazionebo.it](mailto:capistazione@autostazionebo.it) – [ufficio@autostazionebo.it](mailto:ufficio@autostazionebo.it)

Pec: [autostazionebo@pec.it](mailto:autostazionebo@pec.it)

Sito web: [www.autostazionebo.it](http://www.autostazionebo.it)

Assistenza PMR (persone a mobilità ridotta): 3343408659 – [capistazione@autostazionebo.it](mailto:capistazione@autostazionebo.it)

Privacy: dpo@autostazionebo.it

Reclami: autostazionebo@pec.it e ufficio@autostazionebo.it

Oggetti smarriti: autostazionebo@pec.it e capistazione@autostazionebo.it – 3343408659

## 9 – NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE

Pronto intervento (unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea):  
112

Soccorso Pubblico di Emergenza: 113

Emergenza sanitaria: 118

Vigili del fuoco: 115

Guardia di Finanza: 117

Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica: 1500

Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato: 1515

Servizio emergenza ambientale: 1525

Servizio Informazioni CC.I. SS (Viaggiare Informati): 1518

Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea): 116000

Emergenza maltrattamento dei minori 114

Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza: 1522

Centro antiviolenza: 3371201876