Table of Contents

1) PREMISE 2

A) PRINCIPLES OF CONDUCT 2

B) BRIEF PRESENTATION 2

C) LOCATION OF THE BUS STATION 3

D) HOW TO REACH VILLA COSTANZA 3

2) PASSENGER RIGHTS 3

A) REGULATION 4

B) COMPLAINTS 4

C) PROTECTION OF PASSENGERS' RIGHTS 6

3) DIRECT SERVICES 7

A) BUS STATION 6 TIMETABLES 7

B) BAR/RISTORO 7

C) TICKET OFFICE 7

C) TOILETS 8

(D) INFO POINT 8

E) RESERVED PARKING 8

F) LOST PROPERTY 8

4) ASSISTANCE TO PERSONS WITH REDUCED MOBILITY 8

A) DESCRIPTION 9

B) BOOKING OR INFORMATION REQUEST 9

C) HOW TO REQUEST THE SERVICE 10

5) INFORMATION SERVICES 9

A) OPERATORS 10

B) TICKET OFFICE 10

6) INDIRECT SERVICES 10

A) SECURITY SERVICE 11

B) VIDEO SURVEILLANCE 11

C) CLEANING SERVICE 11

D) FIRE PREVENTION AND EMERGENCY MANAGEMENT 11

1) Introduction

The Charter of Services of the Villa Costanza Bus Station in Scandicci (FI) is the information and transparency document that describes the services offered and the commitments made to guarantee the quality of the service to users. Quality standards and methods of service provision are established and correct information is also given on the rights of travelers and on the protection procedures in the event of inefficiencies and inefficiencies.

a) The principles of conduct

The activity is inspired by the principles of:

equality and impartiality: the services are provided without distinction to all users and are aimed at ensuring fair access, without discrimination and in compliance with the criteria of objectivity, justice and impartiality. Equality of treatment is guaranteed and the services are provided in an impartial manner, without discrimination regarding sex, race, language, religion, political opinions, geographical areas, categories of income of users, etc.;

participation: we are committed to meeting the needs of travellers, and in general of any type of user, collecting the suggestions and proposals expressed by them in order to improve services and the Service Charter itself;

courtesy and helpfulness: the staff working in the Villa Costanza bus station pays the utmost attention in order to meet the needs of travelers and users, constantly listening to their specific needs;

continuity: the services will be provided uninterruptedly, in compliance with the reciprocal rules; in the event of any maintenance interventions that make specific areas or services unusable, users will be immediately notified.b) Short presentation

The Villa Costanza bus station is managed directly by the company Unipark srl.

Unipark srl is in fact the **parent company of the consortium established with Essere srl** and has the management of the entire Villa Costanza area by virtue of the Agreement with Autostrade per l'Italia signed on 12.05.2017. This site is a stop area authorized by the Ministry of Transport (authorization no. 7331 del 16.06.2017) and represents a departure, transit and arrival terminal for scheduled road transport services. The Agreement expires on 31.12.27.

The parking area can accommodate 487 cars and 25 tourist buses; there are also 10 stalls for buses, which connect the bus station to the main Italian cities and many European cities.

c) Location of the bus station

Villa Costanza is located **along the A1 Milan-Naples**, the longest motorway section in Italy, between the Firenze Scandicci and Firenze Impruneta exits. It can only be accessed from inside the motorway, both from the North and from the South, using the "Villa Costanza" tollbooth. The parking area is open every day, 24 hours a day.

From the Villa Costanza car park, you can directly access the terminus of the T1 Leonardo tramway line. With a ride of just 22 minutes you can arrive at Santa Maria Novella Station, in the heart of the historic center of Florence. In 40 minutes you can reach the Careggi Hospital. Between the two terminuses there are another 24 stops, to easily reach different areas of Florence and Scandicci.

No long wait: a tram leaves from the terminus every 6 minutes during peak hours, every 8 minutes on holidays. Tramway tickets can be purchased at the ticket machines at the stop or at the ticket office in the bus station.

d) How to reach Villa Costanza

TRAIN: from Santa Maria Novella station, simply take the tram line T1 towards Villa Costanza and get off at the last stop. Travel time about 20 minutes.

CAR: along the A1 Milan/Naples motorway section in both directions, exiting at "Villa Costanza", present between the Scandicci and Impruneta exits.

PLANE: for those coming from Florence airport it is necessary to take the tram line T1 and get off at the Villa Costanza terminus.

TAXI: there is a taxi stop area just outside the bus station and the service is carried out by taxi 4242 of Scandicci.

BUS: by city bus, Villa Costanza can be reached by following the direction "constitution seven rules".

For those coming from the city of Scandicci, pedestrian access is from Via della Costituzione.

2) Passenger rights

a) The regulations

Since 1 March 2013, **Regulation (EU) No. 181/2011 and subsequent** amendments has been in force. , which establishes the rights of passengers in bus and bus transport, providing, also for those who travel within the European Union by bus and coach, rights similar to those already recognized for passengers in air, rail and maritime transport.

The regulation can be downloaded and consulted by accessing the ART website for the protection of rights - Transport Regulation Authority

b) Complaints

With specific reference to the services managed, the Villa Costanza bus station adopts the measures referred to in Annex A of the Transport Regulation Authority's resolution 28/2021 on the rights of users of the rail and bus transport service (All.A-delibera-n.-28_2021.pdf)

Complaints can be sent within 3 months of the event for which action is taken and be sent, both in Italian and English:

- by registered mail to the registered office of Unipark srl: Viale Europa 63, 56021 Cascina (PI)
- *online* by filling in the form on the www.parcheggiovillacostanza.it website;
- by e-mail to: reclami@uni-park.it;
- via PEC to the address: uni-park@pec.it;
- by going directly to the Infopoint of the Villa Costanza bus station.

The complaint form to be used is available in the "Complaints" section on the *homepage* of the www.parcheggiovillacostanza.it website. The form, available in both Italian and English, must be completed in capital letters and the identity documents of the complainant or any delegate must be attached to it. A copy of the proxy and any other document useful to prove the presence and/or use of the services of the Villa Costanza bus station must also be submitted. All documents must be in pdf or jpg format.

Complaints made in Italian will be answered in Italian, while those made in English will be answered in English.

Complaints will be taken into consideration if they are complete with the following data:

identification references of the user (name, surname, address), with the identity document attached; in the event of submission of the complaint by the representative,

proxy and identity document of the delegate, in addition to the identity document of the data subject;

precise indication of **the identification references of the trip** made or planned;

description of the inconsistency of the service with respect to one or more requirements deriving from EU and national legislation.

Complaints completed without using the prepared form will also be accepted, as long as they are written in a clear and legible manner and always provided that they contain the data indicated above.

The staff of the Villa Costanza bus station will respond to the complaint within **30 days**, communicating acceptance or rejection, or continuation of the investigation; in the latter case, the maximum term of response will be **90 days**, always starting from the receipt of the complaint.

In the event of no response or unsatisfactory response to the complaint, the complainant may send **a second instance complaint** to the Transport Regulation Authority, as indicated in the following paragraph.

In the event of no response to the complaint, or in the event of a late response or in the event of an unjustified response, the Customer will be entitled to receive **an automatic basic compensation** equal to 10% (ten percent) of the price of the ticket.

The basic automatic compensation is increasing in relation to the delay in the performance of the service as indicated below:

a) if the performance of the service takes place beyond the standard, but within twice the standard time, the basic automatic compensation is paid;

b) if the performance of the service takes place after twice the standard time, but within three times the standard time, twice the basic automatic compensation is paid;

c) if the performance of the service takes place after three times the standard time, three times the basic automatic compensation is paid.

Compensation relating to failure to comply with the punctuality slot of appointments is excluded from this system of calculation of increasing compensation.

The operator is not required to pay automatic compensation:

a) if the reason for the delay is attributable to force majeure;

b) the complaint is not transmitted by the Client with the minimum methods and elements provided;

(c) the user has already been paid compensation for a similar claim relating to the same journey.

Compensation cannot be paid if the toll has not been duly paid.

The compensation will be paid after 60 days directly on the Iban communicated by the customer.

(c) Protection of passengers' rights

Passengers who have already lodged a complaint with the bus transport company may apply in the second instance – also through associations representing their interests, where expressly delegated to do so – to the Transport Regulation Authority, to report violations by the transport company of the obligations set out in Regulation (EU) 181/2011.

The form for complaints to the Authority can be downloaded at the link: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf

Specifically, the user can submit a second-instance complaint to the Authority directly, or through his or her delegate, including representative associations, only after submitting the complaint to the Unipark manager, using the methods indicated in the following cases:

– whether it considers the answer unsatisfactory;

– in the event of no response.

The maximum deadline for submitting second instance complaints to the ART is 90 days from the submission of the complaint to Unipark.

The maximum deadline for submitting second instance complaints to the ART is 90 days from the submission of the complaint to Unipark.

For the conciliation of disputes of a compensatory nature, the user can resort to ADR (Alternative Dispute Resolution) procedures or out-of-court settlement procedures.

With Resolution 21/2023, ART regulated the out-of-court settlement procedures for disputes between companies that manage infrastructures and services and consumers pursuant to art. 10 of Law 118/2022.

The user can submit a request for conciliation only if he has already submitted a complaint or a request for reimbursement or compensation to the economic operator, the request must be submitted within one year of the submission of the complaint

– if the user has not received a reply;

– if the answer was unsatisfactory.

The user who intends to activate a conciliation procedure through the Transport Regulation Authority must access the ConciliaWeb platform via SPID or CIE or, only for users not resident in Italy, by registration (useful information and access to the platform can be found at the following link: https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/)

The user may also apply for the non-judicial resolution of disputes:

- the Conciliation Chambers set up at the Chambers of Commerce, Industry, Crafts and Agriculture, subject to the signing of a memorandum of understanding between the Authority and Unioncamere;
- ADR entities, including joint negotiation bodies, registered in the list referred to in Article 141-decies, paragraph 1, of the Consumer Code.

The request for conciliation through the ConciliaWeb platform is not admissible if the dispute can be resolved before another Conciliation Body, in compliance with the requirements of the Consumer Code, which does not provide for charges to be borne by the user. A list of these CBs can be found on the Authority's website.

The Authority is not given the competence to settle disputes between consumers and businesses, nor to sanction regulated entities for cases of compensation and assistance in the event of accidents.

3) Direct services

a) Bus station timetables

The **bus station** follows the following **hours**: 00:00 —24:00. The service is guaranteed every day of the year.

b) Bar/ristoro

As for the **bar/refreshment** and the sale of **tobacco**, the opening hours are as follows:

Monday to Saturday, from 6.00 to 22.00.

on Sundays from 7.00 to 22.00.

There is a *vending area* at the beginning of the bus arrival/departure shelter.

c) Ticket office

The managed ticket office in the bus station follows the following hours:

Monday to Sunday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

Any commissions on ticket sales displayed at the front desk of the ticket office may apply.

c) Toilets

The toilets, present in the Villa Costanza bus station, are **open 24 hours a day**, **7 days a week** and there are continuous cleaning and maintenance shifts. Access to the toilets is **free** during the day.

In the time slot 22.00 – 06.00, there is a cost of **€ 1.00 to access the toilets** and there is a special **coin mechanism**.

There are **7 bathrooms for women** and **4 bathrooms for men**; in addition, there is a **changing room** and a **bathroom** for **the disabled** or **people with reduced mobility**.

d) Info point

Inside the refreshment area there is an "***Infopoint***", manned by qualified staff trained to respond to various requests. The staff, in addition to Italian, is able to respond in English and Spanish.

The opening of the Infopoint is guaranteed from Monday to Saturday from 9.00 to 14.00. The manager's staff is also present outside the aforementioned hours and guarantees availability 24 hours a day. In any case, it is possible to contact the structure at the addresses indicated in point 4, B) below.

e) Reserved parking spaces

The bus station is equipped with 10 parking stalls reserved for passengers with disabilities or reduced mobility.

f) Lost and found

Lost item means everything that is found inside the bus station or in any case in all the areas pertaining to the bus station, by the employees of the company that manages the various services, by the cleaning service workers, by the garrison and parking staff, as well as delivered to us by third parties.

It is forbidden to take delivery of all those objects that have been found outside the areas pertaining to the bus station such as, for example, inside the buses or outside the perimeter of the bus station.

Once the lost item has been received as indicated above, the staff will take care to check its contents for **security** reasons; if a safety danger is detected, the police will be alerted.

After **30 days** from the discovery of an object, also due to obvious storage space problems, lost and unrecovered objects will be delivered to the lost property office of the Municipality of Scandicci.

If identity documents are found, they will be handed over to the police authorities.

4) Assistance to persons with reduced mobility

a) Description

Pursuant to EU Regulation 181/2011 (EUR-Lex - L:2011:055:TOC - EN - EUR-Lex), the entities that manage bus stations cooperate with carriers in order to provide assistance to people with disabilities or reduced mobility.

At the bus station, a **free assistance service** for people with disabilities or reduced mobility is available upon reservation: this service is provided according to the specifications of the passenger and is coordinated with the carrier concerned.

The service is **aimed** at:

people with walking problems;

people who move around in wheelchairs;

blind, visually impaired and deaf people;

elderly people;

pregnant women.

Please note that the assistance service provided takes care of the collection and accompaniment for the requested service; if the accompaniment is due to a scheduled service of a carrier, our liability is limited to the accompaniment to the carrier itself: the travel conditions for PRMs are regulated by the carrier.

b) How to book or request information

To book a service or to request information, PRMs can contact the following dedicated channels:

call the landline number 055 0750605;

call the mobile number 342 8615564;

write an email to info@parcheggiovillacostanza.it.

c) How to request the service

The request for assistance can be made 24 hours a day, in the manner indicated above, but at least **36 hours** in advance. If the request concerns accompaniment to the bus shelters, the passenger who needs assistance must present himself at the Infopoint at least **30 minutes** before the departure time.

The request for assistance, whether by telephone or email, must contain:

the **date** of travel;

the **carrier** concerned;

the **type of assistance** required;

a **telephone number** to refer to for any needs.

If the applicant wishes to cancel the booked assistance service, he must inform the Villa Costanza bus station 2 hours before the agreed time for the service.

5) Information Service

a) Operators

The Information Service is ensured by the presence of parking guards, operators present at the Infopoint and operators operating at the bar/refreshment, who can be contacted.

At the same time, it is possible to consult and use the various online tools available (website and e-mail box), as indicated in this document.

b) Ticket office

Inside the bus station there is a **ticket office**, open every day of the year from 8.00 to 18.00, for the sale of tickets for scheduled companies and local public transport.

Ticket office staff must:

be **recognizable** by users with a special card;

manage customers according to the principles of **transparency** and **equal treatment;**

provide **adequate assistance** by adopting highly professional behavior;

clearly indicate the cost of the ticket and any additional fees on the tickets issued.

The ticket office manager must:

display the opening **hours** to the public;

display any **fees** applied to the cost of the ticket.

6) Indirect services

a) Security service

The bus station uses a surveillance service provided by an authorized and professionally organized company.

b) Video surveillance

For security purposes, inside the bus station, in addition to the surveillance service represented in the previous point, there is a latest generation video surveillance system by means of cameras, active 24 hours a day. The cameras installed ensure total coverage of the car park and the entire area included in the bus station.

The system provides for connection to an operations center, manned by qualified personnel and active 24 hours a day, every day of the year, as well as connection with the police.

c) Cleaning service

The bus station guarantees a **cleaning service of the entire area of relevance**, articulated on the presence of several operators on shifts, present **from 6:00 to 22:00**.

In case of special needs, additional shifts of service are provided.

d) Fire prevention and emergency management

The bus station has qualified personnel for fire services.

In addition, there are signs indicating the collection points in case of emergency at various points of the bus station.

Sommario

1) PREMESSA 2

A) I PRINCIPI DI COMPORTAMENTO 2

B) BREVE PRESENTAZIONE 2

C) LOCALIZZAZIONE DELL'AUTOSTAZIONE 3

D) COME RAGGIUNGERE VILLA COSTANZA 3

2) I DIRITTI DEL PASSEGGERO 4

A) LA NORMATIVA 4

B) RECLAMI 4

C) TUTELA DIRITTI DEI PASSEGGERI 6

3) SERVIZI DIRETTI 8

A) ORARI DELL'AUTOSTAZIONE 8

B) BAR/RISTORO 8

C) BIGLIETTERIA 8

C) SERVIZI IGIENICI 8

D) INFO POINT 8

E) PARCHEGGI RISERVATI 9

F) OGGETTI SMARRITI 9

4) ASSISTENZA ALLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA 9

A) DESCRIZIONE 9

B) MODALITÀ DI PRENOTAZIONE O RICHIESTA INFORMAZIONI 10

C) MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO 10

5) SERVIZI DI INFORMAZIONE 11

A) OPERATORI 11

B) BIGLIETTERIA 11

6) SERVIZI INDIRETTI 12

A) SERVIZIO SICUREZZA 12

B) VIDEOSORVEGLIANZA 12

C) SERVIZIO DI PULIZIA 12

D) ANTINCENDIO E GESTIONE EMERGENZE 12

1) Premessa

La Carta dei Servizi dell'Autostazione di Villa Costanza a Scandicci (FI) 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 le modalità di erogazione dei servizi ed inoltre viene data una corretta informazione sui diritti dei viaggiatori e delle viaggiatrici e sulle procedure di tutela in caso di disservizi e inefficienze.

a) I principi di comportamento

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. È garantita uguaglianza di trattamento ed i servizi sono erogati in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche, le categorie di reddito degli utenti, ecc.;
- **partecipazione**: ci impegniamo a soddisfare le esigenze dei viaggiatori e delle viaggiatrici, ed in generale di qualsiasi tipologia di utenza, raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al fine di migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi;
- **cortesia e disponibilità**: il personale operante nell'Autostazione di Villa Costanza pone la massima attenzione al fine di soddisfare le esigenze dei viaggiatori e degli utenti, ponendosi all'ascolto costante delle loro specifiche esigenze;

continuità: i servizi saranno erogati ininterrottamente, nel rispetto delle regole reciproche; in caso di eventuali interventi manutentivi che rendessero non fruibili aree o servizi specifici, ne sarà data immediata comunicazione all'utenza.b)

Breve presentazione

L'Autostazione di Villa Costanza è gestita direttamente dalla società Unipark srl.

Unipark srl è infatti il **soggetto capogruppo dell'ATI costituita con Essere srl** ed ha la gestione di tutta l'area di Villa Costanza in virtù della Convenzione con Autostrade per l'Italia sottoscritta il 12.05.2017. Tale sito è un'area di fermata autorizzata dal Ministero dei Trasporti

(nulla osta n.7331 del 16.06.2017) e rappresenta un terminale di partenza, transito e arrivo per i servizi di linea di trasporto su gomma. La Convenzione ha scadenza il 31.12.27.

L'area parcheggio può ospitare 487 autovetture e 25 bus turistici; sono inoltre presenti 10 stalli per bus di linea, che collegano l'autostazione alle principali città italiane ed a molte città europee.

c) Localizzazione dell'autostazione

Villa Costanza si trova **lungo l'A1 Milano-Napoli**, la più estesa tratta autostradale d'Italia, tra le uscite di Firenze Scandicci e Firenze Impruneta. Si può accedere solo dall'interno dell'autostrada, sia da Nord che da Sud, utilizzando il casello "Villa Costanza". L'area parcheggio è aperta tutti i giorni, 24 ore su 24.

Dal parcheggio Villa Costanza si accede direttamente al capolinea della Linea T1 Leonardo della tramvia. Con una corsa di appena 22 minuti si arriva alla Stazione Santa Maria Novella, nel cuore del centro storico di Firenze. In 40 minuti si raggiunge l'Ospedale di Careggi. Tra i due capolinea ci sono altre 24 fermate, per raggiungere comodamente diverse zone di Firenze e Scandicci.

Nessuna lunga attesa: dal capolinea parte un tram ogni 6 minuti nelle ore di punta, ogni 8 minuti nei giorni festivi. I biglietti della tramvia si possono acquistare alle biglietterie automatiche presenti alla fermata oppure al box biglietteria presente nell'autostazione.

d) Come raggiungere Villa Costanza

- **TRENO**: dalla stazione Santa Maria Novella, è sufficiente prendere il tram linea T1 in direzione Villa Costanza e scendere all'ultima fermata. Tempo di percorrenza 20 minuti circa.
- **AUTO**: percorrendo la tratta autostradale A1 Milano/Napoli in entrambe le direzioni uscendo a "Villa Costanza", presente tra le uscite Scandicci e Impruneta.
- **AEREO**: per chi proviene dall'aeroporto di Firenze è necessario prendere il tram linea T1 e scendere al capolinea Villa Costanza.
- **TAXI**: è presente un'area fermata Taxi subito fuori l'autostazione ed il servizio è svolto da taxi 4242 di Scandicci.
- **BUS**: con il bus cittadino, Villa Costanza è raggiungibile seguendo la direzione "costituzione sette regole".

Per chi proviene dalla città di Scandicci, l'accesso pedonale è da via della Costituzione.

2) I diritti del passeggero

a) La normativa

Dal 1º marzo 2013 è in vigore il **Regolamento (UE) n. 181/2011 e s.m.i.**, 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.

Il regolamento è scaricabile e consultabile accedendo al sito ART per la tutela dei diritti - Autorità di Regolazione dei Trasporti

b) Reclami

Con specifico riferimento ai servizi gestiti, l'Autostazione Villa Costanza adotta le misure di cui all'Allegato A della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti 28/2021 in materia di diritti degli utenti del servizio di trasporto ferroviario e con autobus (All.A-delibera-n.-28_2021.pdf)

I **reclami** possono essere inviati, entro 3 mesi dall'evento per il quale si agisce

, sia in lingua italiana che inglese:

- per posta raccomandata alla sede legale di Unipark srl: Viale Europa 63, 56021 Cascina (PI)
- *on line* con compilazione del modulo presente sul fondo della *homepage* del sito www.parcheggiovillacostanza.it;
- via e.mail all'indirizzo: reclami@uni-park.it;
- via PEC all'indirizzo: uni-park@pec.it;
- recandosi direttamente all'Infopoint dell'autostazione Villa Costanza.

Il modulo di reclamo da utilizzare è presente nella sezione "Reclami" collocata sul fondo della *homepage* del sito www.parcheggiovillacostanza.it. Il modulo, presente sia in lingua italiana che in lingua inglese, deve essere compilato in stampatello e ad esso devono essere allegati i documenti di identità del reclamante o dell'eventuale delegato/a. Deve inoltre essere presentata copia della delega e ogni altro documento utile a comprovare la presenza e/o l'utilizzo dei servizi dell'autostazione di Villa Costanza. Tutti i documenti devono essere in formato pdf o jpg.

I reclami prestati in lingua italiana riceveranno risposta in lingua italiana, mentre quelli presati in lingua inglese riceveranno risposta in lingua inglese.

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 derivanti dalla normativa comunitaria e 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.

Il personale dell'Autostazione Villa Costanza risponderà al reclamo entro **30 giorni**, comunicando accoglimento o rigetto, oppure proseguo di istruttoria; in quest'ultimo caso, il termine massimo della risposta sarà di **90 giorni**, sempre decorrenti dalla ricezione del reclamo.

In caso di mancata riposta o insoddisfacente risposta al reclamo, il reclamante potrà inviare **reclamo di seconda istanza** all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, come indicato nel successivo paragrafo.

In caso di mancata risposta al reclamo ovvero in caso di risposta tardiva ovvero in caso di risposta non motivata, il Cliente avrà diritto a ricevere **un indennizzo automatico base** pari al 10% (dieci per cento) del prezzo del titolo di viaggio.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Da tale sistema di calcolo di erogazione di indennizzo crescente sono esclusi gli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora la ragione del ritardo sia riconducibile a cause di forza maggiore;

b) il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità e gli elementi minimi previsti;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo per un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

L'indennizzo non può essere riconosciuto nel caso in cui il pedaggio non sia stato regolarmente corrisposto.

L'indennizzo sarà erogato dopo 60 giorni direttamente sull'Iban comunicato dal cliente.

c) Tutela diritti dei passeggeri

I passeggeri che abbiano già presentato reclamo all'impresa di trasporto su autobus, 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 dell'impresa di trasporto agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 181/2011.

Il modulo per i reclami all'Autorità è scaricabile al link: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf

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 al gestore Unipark, utilizzando le modalità indicate nei seguenti casi:

– se ritiene insoddisfacente la riposta;

– 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 a Unipark.

Il termine massimo per la presentazione dei reclami di seconda istanza all'ART è di 90 giorni dalla proposizione del reclamo a Unipark.

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 ConciliaWeb 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 ConciliaWeb 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

a) Orari dell'Autostazione

L'**autostazione** segue il seguente **orario**: 00:00 —24:00. Il servizio è garantito tutti i giorni dell'anno.

b) Bar/ristoro

Per quanto concerne il **bar/ristoro** e la vendita dei **tabacchi**, l'orario di apertura è il seguente:

- dal lunedì al sabato, dalle 6,00 alle 22,00.
- la domenica dalle 7,00 alle 22,00.

È presente un'*area vending* all'inizio della pensilina di arrivo/partenza autobus di linea.

c) Biglietteria

La biglietteria gestite presente in Autostazione segue il seguente orario:

dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 18:00

Potrebbero essere applicate eventuali commissioni sulla vendita dei biglietti esposte sul front desk della biglietteria.

c) Servizi igienici

I servizi igienici, presenti nell'Autostazione di Villa costanza, sono **aperti h 24**, **7 giorni su 7** e sono previsti turni continui di pulizie e manutenzione. L'accesso ai servizi igienici è **gratuito** in fascia diurna.

Nella fascia oraria 22,00 – 06,00, per accedere ai servizi igienici è previsto il costo di **€ 1,00** ed è presente apposita **gettoniera**.

Sono presenti **n.7 bagni per donne** e **n.4 bagni per uomini**; inoltre, vi è una **stanza fasciatoio** e un **bagno** per **disabili** o **persone a mobilità ridotta**.

d) Info point

All'interno dell'area ristoro è presente un "***Infopoint***", presidiato da personale qualificato e preparato per rispondere alle diverse richieste. Il personale, oltre che in lingua italiana, è in grado di rispondere in lingua inglese e spagnola.

L'apertura dell'Infopoint è garantita nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 14,00. Il personale del gestore è comunque presente anche al di fuori dei predetti orari e garantisce la reperibilità h/24. In ogni caso, è possibile contattare la struttura ai recapiti indicati al successivo punto 4, B).

e) Parcheggi riservati

L'Autostazione è dotata di n. 10 stalli di parcheggio riservate a passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

f) Oggetti smarriti

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

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

Una volta ricevuto l'oggetto smarrito come sopra riportato, il personale avrà cura di verificarne il contenuto per questioni di **sicurezza**; nel caso venga ravvisato un pericolo per la sicurezza, saranno allertate le forze dell'ordine.

Trascorsi **30 giorni** dal ritrovamento di un oggetto, anche per evidenti problemi di spazio di stoccaggio, gli oggetti smarriti e non recuperati saranno consegnati presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune di Scandicci.

Nel caso di ritrovamento di documenti d'identità, questi verranno consegnati alle autorità di polizia.

4) Assistenza alle persone a mobilità ridotta

a) Descrizione

Ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (EUR-Lex - L:2011:055:TOC - EN - EUR-Lex), i soggetti che gestiscono le autostazioni cooperano con i vettori al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

In Autostazione è disponibile, su prenotazione, il **servizio gratuito di assistenza** per soggetti con disabilità o a mobilità ridotta: tale servizio viene fornito su specifica del viaggiatore e viene coordinato con il vettore interessato.

Il servizio è **rivolto** a:

- persone con problemi di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a rotelle;
- persone non vedenti, ipovedenti e non udenti;
- persone anziane;
- donne in gravidanza.

Si fa presente che il servizio di assistenza fornito si occupa della presa in consegna e dell'accompagnamento per il servizio richiesto; nel caso l'accompagnamento fosse dovuto ad un servizio di linea di un vettore, la nostra responsabilità è limitata all'accompagnamento presso il vettore stesso: le condizioni di viaggio per le PMR sono regolare dal vettore.

b) Modalità di prenotazione o richiesta informazioni

Per prenotare un servizio o per richiedere le informazioni, le PMR possono rivolgersi ai seguenti canali appositamente dedicati:

- chiamare il numero fisso 055 0750605;
- chiamare il numero mobile 342 8615564;
- scrivere una mail a info@parcheggiovillacostanza.it.

c) Modalità di richiesta del servizio

La richiesta di assistenza può essere fatta h24, con le modalità sopra riportate, ma con almeno **36 ore** di anticipo. Se la richiesta riguarda l'accompagnamento presso le pensiline degli autobus di linea, il passeggero che necessita di assistenza deve presentarsi all'Infopoint almeno **30 minuti** prima dell'orario di partenza.

La richiesta di assistenza, sia che avvenga telefonicamente che tramite mail, deve contenere:

- la **data** del viaggio;
- il **vettore** interessato;
- il **tipo di assistenza** richiesto;
- un **recapito telefonico** a cui fare riferimento per eventuali necessità.

Nel caso la persona richiedente volesse annullare il servizio di assistenza prenotato, deve informare l'Autostazione Villa Costanza con 2 ore di anticipo rispetto all'orario concordato per la prestazione.

5) Servizio Informazioni

a) Operatori

Il Servizio Informazioni è assicurato dalla presenza di operatori di presidio al parcheggio, di operatori presenti all'Infopoint e di operatori operanti al bar/ristoro, a cui è possibile rivolgersi.

Allo stesso tempo, è possibile consultare ed utilizzare i vari strumenti on line a disposizione (sito web e casella di posta elettronica), come indicati nel presente documento.

b) Biglietteria

All'interno dell'Autostazione è presente una **biglietteria**, aperta tutti i giorni dell'anno dalle 8,00 alle 18:00, per la vendita dei biglietti delle compagnie di linea e del trasporto pubblico locale.

Il personale delle biglietterie dovrà:

- essere **riconoscibile** dall'utenza con apposito tesserino;
- gestire i clienti secondo principi di **trasparenza** e **pari trattamento;**
- fornire **adeguata assistenza** adottando comportamenti altamente professionali;
- indicare chiaramente nei biglietti emessi il costo del biglietto e le eventuali ulteriori commissioni.

Il gestore della biglietteria dovrà:

- esporre gli **orari** di apertura al pubblico;
- esporre le **eventuali commissioni** applicate al costo del biglietto.

6) Servizi indiretti

a) Servizio sicurezza

L'Autostazione si avvale di un servizio di sorveglianza erogato da una Società autorizzata e professionalmente organizzata.

b) Videosorveglianza

Per finalità di sicurezza, all'interno dell'Autostazione, oltre al servizio di vigilanza rappresentato nel punto precedente, è presente un impianto di videosorveglianza di ultima generazione a mezzo di telecamere, attivo 24 ore su 24. Le telecamere istallate assicurano la totale copertura del parcheggio e di tutta l'area compresa nell'Autostazione.

Il sistema prevede il collegamento ad una centrale operativa, presidiata da personale abilitato e attiva 24h su 24 per tutti i giorni dell'anno, nonché il collegamento con le forze dell'ordine.

c) Servizio di pulizia

L'Autostazione garantisce un **servizio di pulizia di tutta l'area di pertinenza**, articolato sulla presenza di più operatori su turni, presenti **dalle 6:00 alle 22:00**.

In caso di particolari necessità, sono previsti turni ulteriori di servizio.

d) Antincendio e gestione emergenze

L'autostazione dispone di personale abilitato per i servizi antincendio.

Inoltre, sono presenti, in vari punti dell'Autostazione, cartelli indicanti i punti di raccolta in caso di emergenza.