

# Autostazione di Trento

## PIA

### Prospetto Informativo dell'Autostazione

## Sommario

PREMESSA.....	3
1. DEFINIZIONI.....	3
2. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI AUTOSTAZIONE.....	4
2.1. Ubicazione.....	4
2.2. Spazi disponibili e dotazioni.....	4
2.2.1. Piazzale stalli.....	5
2.2.2. Edificio centrale.....	5
3. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI E CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO.....	6
4. BIGLIETTERIA.....	7
5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI.....	7
5.1. Norme di comportamento degli utenti.....	7
5.2. Bagagli.....	8
5.3. Sanzioni.....	9
5.4. Divieto di fumo.....	9
5.5. Norme di sicurezza per i pedoni.....	10
5.6. Videosorveglianza.....	10
5.7. Accessibilità PMR.....	10
6. INFORMAZIONI AL PUBBLICO.....	11
6.1. Condizioni di Trasporto e Diritti dei Passeggeri.....	11
6.2. Reclami.....	12
6.3. Oggetti smarriti.....	13
7. TRATTAMENTO DATI.....	13
8. CODICE ETICO e MODELLO di ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	13
9. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA.....	14

## Allegati

1. Planimetria Autostazione (con mappa percorsi consigliati per PMR) (a pagina 15)
2. Regolamento Autostazioni
3. Procedura prenotazione PMR

## PREMESSA

Dal 1° gennaio 2018 è attivo il Polo dei Trasporti del Trentino, nato dall'incorporazione per fusione di Aeroporto Caproni e di Trentino trasporti esercizio in Trentino trasporti S.p.A. Trentino trasporti S.p.A. è ora dunque l'unico soggetto gestore del servizio di trasporto pubblico e delle infrastrutture ad esso dedicate. Trentino trasporti conta 1.280 dipendenti; la Società ha a disposizione una flotta di circa 700 mezzi (urbani ed extraurbani) e 25 treni tra Ferrovia Trento Malé Mezzana, Valsugana. Le attività sono organizzate in molteplici unità di gestione, diffuse capillarmente in tutta la Provincia di Trento.

Il presente Prospetto Informativo dell'Autostazione di Trento (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".

Il presente PIA contiene la descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'Autostazione di Trento, delle relative dotazioni e spazi, e delle condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori, nonché delle condizioni di accesso delle persone a mobilità ridotta (PMR).

## 1. DEFINIZIONI

**Autostazione:** Autostazione di Trento, sita in Trento, Piazza Dante 3.

**Congestione:** situazione di carenza contingente della capacità di Autostazione risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

**Persona a mobilità ridotta (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 (UE) 181/2011 - 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, lett. 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, non risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

**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 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 (UE) 181/2011, art. 3, lettera e).

## 2. CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI AUTOSTAZIONE

### 2.1. Ubicazione

La Sede ed entrata principale pedonale dell'Autostazione di Trento è sita in Piazza Dante 3; l'Autostazione dista circa 150 metri dalla Stazione dei treni e 300 metri dal centro della città. L'ingresso per i mezzi di trasporto è collocato a sud, sul retro dell'entrata principale pedonale, in piazza Leonardo Da Vinci.

In caso di saturazione, i pullman possono sostare in altre aree, individuate in Lung'Adige Monte Grappa.

### 2.2. Spazi disponibili e dotazioni

La superficie complessiva dell'Autostazione di Trento è di 5900 metri quadrati e si articola in tre aree (vedi planimetria nell'Allegato 1):

- il piazzale dove sono ubicati gli stalli di fermata e di sosta inoperosa, che comprende anche uno stallo esterno, davanti all'ingresso principale pedonale, per un totale di 5165 mq;
- l'edificio centrale, che comprende, a piano terra: biglietteria, sala d'attesa, locali di servizio, servizi igienici e sala autisti, per un totale di 645 mq;
- nell'edificio centrale, sempre a piano terra, troviamo alcuni esercizi commerciali, gestiti direttamente dalla Provincia Autonoma di Trento, per un totale di circa 90 mq.

L'autostazione viene aperta al mattino alle ore 6.00, dal lunedì al sabato e 6.30 nelle domeniche e nei giorni festivi. La chiusura avviene alle ore 20.00 tutti i giorni. L'intero complesso è dotato di una sorveglianza notturna. Nelle ore di apertura dell'autostazione è presente anche un servizio di vigilanza armata, svolta a cura di azienda specializzata.

### **2.2.1. Piazzale stalli**

L'area esterna, protetta in parte da pensiline in muratura, è composta da 14 stalli per il carico scarico passeggeri, muniti di marciapiede ed accessibili anche con carrozzina per disabile. Ogni singolo stallone è dotato di segnaletica indicante il numero progressivo e le destinazioni principali.

I marciapiedi sono collegati con l'edificio centrale e tra di loro da un apposito attraversamento pedonale, di tipo rialzato ed opportunamente segnalato. Sui marciapiedi sono presenti alcune panchine di attesa.

Nel lato Ovest, in zona adiacente alla ferrovia, sono ricavati circa 15 stalli di sosta breve di cui 3 idonei per veicoli lunghi (autosnodati).

Tutta l'area è adeguatamente illuminata. Nella zona esterna è installato anche un orologio di grandi dimensioni ed una serie di altoparlanti per la diffusione sonora degli annunci di partenza.

In tutta l'area vige il divieto di accesso e circolazione per le autovetture private (eccetto autorizzati), esteso anche alle biciclette. Nell'angolo Nord-Ovest sono stati ricavati 5 stalli per autovettura e 2 per motocicli, riservati ai dipendenti ed esercenti. Nella stessa zona si trova anche uno stallone di parcheggio per autovetture di servizio.

Gli ingressi pedonali per il piazzale sono 3: dall'entrata autobus (Sud), dall'uscita autobus, a Est e attraverso l'edificio principale.

Sul versante Est, adiacente a piazza Dante si trova un ulteriore stallone di partenza passeggeri utilizzato principalmente per le partenze negli intervalli di tempo in cui la stazione è chiusa al pubblico.

L'uscita degli autobus è regolamentata da un impianto semaforico per agevolare l'immissione dei veicoli nella viabilità ordinaria. La chiusura del piazzale avviene mediante cancelli, uno sull'entrata autobus lato Sud ed uno sull'uscita lato Est, entrambe dotate di barriera ad azionamento rapido.

### **2.2.2. Edificio centrale**

L'edificio centrale si compone delle seguenti aree: biglietteria con 5 sportelli aperti al pubblico, che svolge anche il servizio informazioni al pubblico, per l'intero intervallo di apertura dell'autostazione; sala d'attesa servizi igienici a pagamento, accessibili anche a persone disabili; locali di servizio per controllori e sala autisti per l'attesa del personale viaggiante; i citati negozi per le attività commerciali, una delle quali gestisce un piccolo deposito bagagli con armadietti a muro. I locali sono dotati di sistema di climatizzazione invernale ed estiva.

Gli ingressi pedonali per l'area dell'autostazione sono 3: dall'entrata autobus (Sud), dall'uscita autobus a Est, e attraverso l'edificio principale sempre ad Est. Vi sono poi porte distinte per l'entrata e l'uscita tra l'atrio nell'edificio principale e la zona delle pensiline.

### 3. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEI VETTORI E CONDIZIONI ECONOMICHE DI ACCESSO

L'Autostazione di Trento è un immobile di proprietà della Provincia autonoma di Trento concesso, ai sensi dell'art. 43 della L.P. 23/1990 in comodato d'uso gratuito a Trentino trasporti S.p.A. limitatamente agli spazi con destinazione vincolata al trasporto pubblico locale.

I rapporti contrattuali relativi agli spazi commerciali all'interno dell'Autostazione, non destinati al trasporto pubblico locale, sono gestiti e regolati direttamente dal Servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento, pertanto non si dispone di un piano economico di accesso.

In base all'art. 19 della L.P. 16/1993, la Giunta provinciale può esprimere particolari indicazioni in merito al percorso, agli orari, alle fermate, alle prescrizioni di carico ed alle tariffe, limitatamente alle tratte delle linee interregionali che si svolgono nell'ambito della provincia di Trento, pertanto tutte le richieste di effettuazione di fermate vanno rivolte direttamente alla Provincia di Trento.

In particolare nel caso delle autolinee interregionali con fermata a Trento, la Provincia autonoma di Trento ha stabilito che tutti i vettori non di TPL si collochino al di fuori dell'Autostazione, nella zona di Lung'Adige Monte Grappa (nulla osta PAT prot. S036-2013-179368-20.1.2/LV del 27 marzo 2013, rinnovato con prot. S036-2016-646020-20.1.2/LV del 1 dicembre 2016, come pubblicato su [www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it) ).

Ugualmente i servizi presenti all'interno dell'Autostazione sono destinati al solo personale viaggiante e agli utenti del TPL.

#### **3.1. Norme di circolazione all'interno dell'Autostazione**

Tutti i mezzi che circolano all'interno dell'Autostazione devono rispettare le norme del Codice della Strada, nonché le indicazioni della segnaletica presente. I flussi interni di traffico sono disciplinati dalle disposizioni di Trentino trasporti S.p.A.

L'accesso dei mezzi deve avvenire dall'ingresso a sud-ovest su via Torre Vanga, mentre l'uscita deve avvenire su via Pozzo / Piazza Dante. I mezzi si posizionano ai settori di partenza secondo le destinazioni assegnate.

La velocità non deve essere superiore ai 10 km/h e la circolazione deve avvenire secondo le disposizioni del Regolamento Autostazioni.

#### **3.2. Gestione di situazioni di congestione o saturazione**

Eventuali situazioni di congestione o saturazione sono gestite da Trentino trasporti S.p.A. nel rispetto delle previsioni di cui ai punti 3, 4 e 5 della Misura 3, Delibera ART n. 56/2018.

Le eventuali situazioni di congestione o saturazione momentanea sono gestite con i presidi di personale presenti presso l'Autostazione che forniscono indicazioni operative circa la dislocazione dei mezzi, invitando, se del caso, all'utilizzo dei parcheggi di sosta presso l'area di Lung'Adige Monte Grappa.

L'utilizzo dell'Autostazione, come anticipato in premessa, è riservato ai soli vettori in servizio di TPL, salvo un unico stallo temporaneamente assegnato stagionalmente a vettore MLP che invece occupano normalmente gli stalli assegnati nell'area di Lung'Adige Monte Grappa, come

stabilito dalla Provincia autonoma di Trento che, autorizzando le linee e i percorsi, conosce lo stato di saturazione dell'Autostazione.

## 4. BIGLIETTERIA

La biglietteria effettua tutte le operazioni relative ai titoli di viaggio integrati della Provincia Autonoma di Trento (biglietti, abbonamenti, carta scalare), validi sui servizi TPL di Trentino trasporti SpA (o da questa subaffidati) e sui servizi Regionali di Trenitalia, disponibili nella vicina stazione ferroviaria (150 metri), senza applicare alcun sovrapprezzo o trattenuta di biglietteria indipendente dal vettore che il passeggero sceglierà per usufruire del servizio acquistato.

Non si vendono biglietti o altri titoli di viaggio diversi da quelli sopra indicati.

I titoli di viaggio per i servizi in partenza dall'Autostazione, oltre che nella biglietteria interna, nelle immediate vicinanze possono essere acquistati, senza alcun sovrapprezzo:

- A bordo dei bus, esclusivamente nelle ore di chiusura della biglietteria (possibilità sospesa fino a data da definirsi a seguito dell'emergenza Covid-19);
- Presso la biglietteria di Trenitalia ubicata nell'atrio della stazione ferroviaria situata a circa 150 metri dall'autostazione;
- Presso il chiosco di Trentino trasporti ubicato nell'atrio della stazione ferroviaria situata a circa 150 metri dall'autostazione, limitatamente ai biglietti urbani (validi sulle tratte urbane percorse dai bus extraurbani)
- Presso la emettitrice self-service posta presso le pensiline della fermata delle linee urbane ubicata in adiacenza alla stazione ferroviaria, limitatamente ai biglietti urbani (validi sulle tratte urbane percorse dai bus extraurbani);
- Con le APP accreditate dalla Provincia Autonoma di Trento (vedi elenco pubblicato sul sito internet di Trentino trasporti SpA: <https://www.trentinotrasporti.it/app-list>).

## 5. CONDIZIONI DI ACCESSO E UTILIZZO DA PARTE DEGLI UTENTI

### 5.1. *Norme di comportamento degli utenti*

- 1) L'accesso all'autostazione è consentito al fine dell'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale.

Il permanere nell'atrio di attesa dell'autostazione ed ai settori/pensiline è consentito ai viaggiatori in possesso di regolare e valido titolo di viaggio ed ai loro eventuali accompagnatori per il tempo massimo di 2 ore (comprese eventuali assenze temporanee) prima dell'orario di partenza della prima corsa utile per la destinazione prescelta. In ogni caso il titolo di viaggio non sarà più utilizzabile per la permanenza nei locali d'attesa (l'utente potrà sostare sotto le pensiline esterne) dopo la partenza della prima corsa utile per la destinazione prescelta.

- 2) Limitatamente alle effettive necessità, l'accesso alla stazione è altresì consentito per l'utilizzo delle attività ivi insistenti.  
L'accesso alla stazione autocorriere è inoltre consentito agli autorizzati per qualsiasi intervento richiesto.
- 3) E' vietato al pubblico sostare sui piazzali e sulle corsie veicolari di transito degli autobus o procedere su queste ultime.  
Sono altresì vietati l'accesso, il transito e la sosta sui predetti spazi con veicoli non autorizzati.
- 4) Nell'ambito dell'autostazione e relative pertinenze è vietata, salvo autorizzazione, la distribuzione di avvisi di qualsiasi genere, nonché la questua a qualunque titolo.  
Sono proibite altresì la vendita di cose, l'offerta o la trattativa di servizi in luoghi diversi da quelli autorizzati nonché svolgere attività di cantante, suonatore e simili e fare raccolta di fondi a qualunque titolo.
- 5) Saranno soggette ad allontanamento dall'autostazione e sue pertinenze le persone, ancorché in possesso di regolare titolo di viaggio, che sostino a fini diversi dall'utilizzo del pubblico trasporto, che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la pubblica decenza, diano scandalo e/o disturbo agli altri viaggiatori o che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio od alle disposizioni del presente regolamento. Sarà altresì disposta l'immediata rimozione di veicoli, merci o bagagli dei trasgressori.
- 6) All'interno delle autostazioni non sono ammessi animali appartenenti a specie selvatiche o pericolose.  
Gli altri animali sono ammessi sotto la responsabilità dell'accompagnatore che deve adottare tutte le cautele e attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori. Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.  
I cani (esclusi: cani guida per non vedenti e non udenti; cani addestrati a sostegno delle persone diversamente abili; cani in dotazione alle Forze armate, di polizia, di protezione civile e dei Vigili del fuoco. Ordinanza 6/8/13 del Ministero della Salute, art. 5) devono essere tenuti al guinzaglio (non più lungo di 1,5 metri) ed il conduttore deve avere con sé la museruola, da applicare nel caso in cui le condizioni di affollamento del locale lo richiedano o in ogni caso su richiesta del personale aziendale o delle Forze dell'Ordine. Si ricorda che la museruola deve invece essere sempre applicata a tutti i cani (salve le esclusioni sopra elencate) a bordo di autobus, treni e funivia.  
Per l'accesso ai locali pubblici annessi alle autostazioni valgono le disposizioni dettate dai titolari degli stessi.  
È fatta salva l'applicazione da parte delle forze dell'ordine di eventuali norme più restrittive e/o sanzioni più gravose previste dai Regolamenti Comunali vigenti nel Comune in cui è ubicata l'autostazione.

## 5.2. **Bagagli**

I bagagli da caricare sui mezzi in partenza devono essere portati ai rispettivi capolinea dai passeggeri e custoditi dagli stessi. Nessun bagaglio potrà essere lasciato incustodito all'interno dell'Autostazione.



### 5.3. Sanzioni

- 1) Chiunque contravenga ad una delle disposizioni di cui all'art. 4.1 è assoggettato alla sanzione da €. 15,00 a €. 46,00, quindi pari ad € 15,33 se pagata entro 60 giorni (art. 17 DPR 753/80).
- 2) Chiunque danneggia, deteriora od insudicia l'autostazione od i suoi arredi è assoggettato alla sanzione da €. 15,00 a €. 46,00, quindi pari ad € 15,33 se pagata entro 60 giorni, oltre al risarcimento del danno, salvi ulteriori conseguenze di legge quando il fatto costituisca reato.  
Alla stessa sanzione ed allo stesso risarcimento è tenuto il proprietario dell'animale che danneggia, deteriora od insudicia l'autostazione od i suoi arredi.  
Gli importi relativi al risarcimento del danno sono determinati in base all'elenco dei prezzi di cui all'art. 13 della L. P. 10 settembre 1993, n. 26 e s.m..
- 3) Oltre a quanto già previsto all'articolo 4.1 punto 5, chi si renda responsabile di uno dei comportamenti ivi previsti, ne risponderà anche ai sensi dell'art. 650 c.p..

### 5.4. Divieto di fumo

- 1) Ai sensi e per gli effetti di:
  - Legge Provinciale 22 dicembre 2004 n. 13, articolo 18;
  - Legge 11 novembre 1975 n. 584;
  - D.P.C.M. 23 dicembre 2003;
  - Accordo Stato Regioni del 16 dicembre 2004;
  - Deliberazione della Giunta provinciale n. 2386 del 09 ottobre 2009;all'interno di tutti i locali dell'autostazione e sotto le pensiline di attesa bus (nonché, si ricorda, a bordo di autobus, treni e funivia), è VIETATO FUMARE, anche sigarette elettroniche.  
Il divieto è evidenziato con appositi cartelli esposti in tutta l'area.  
Il divieto vale sia per il pubblico, sia per gli addetti ai lavori a qualunque titolo presenti, sia per il personale aziendale.  
È fatta salva la possibilità di fumare nelle eventuali "aree fumatori" appositamente segnalate.
- 2) I trasgressori del divieto di fumo (di cui al punto precedente del presente articolo) sono soggetti alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 27,50 a € 275,00; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.  
Ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981, è ammesso il pagamento in misura ridotta pari al doppio del minimo, mediante versamento sul c/c postale n. 295386, intestato al "Tesoriere capofila della Provincia autonoma di Trento, UniCredit Banca S.p.A.", sede di Trento, via Galilei 1, 38100 Trento, oppure tramite bonifico bancario indicando il seguente codice IBAN: IT 12 S 02008 01820 000003774828, intestato al Tesoriere medesimo, indicando nella causale la data e il numero del verbale.  
Organo competente ad emettere l'ordinanza ingiunzione/archiviazione: Dirigente del Servizio Polizia amministrativa provinciale della Provincia autonoma di Trento.

La vigilanza è esercitata, oltre che dalle Forze dell'Ordine, dai dipendenti del Servizio Polizia amministrativa provinciale a ciò espressamente autorizzati, dai dipendenti dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari appositamente incaricati, dai Corpi di Polizia Urbana dei Comuni. L'osservanza del presente divieto è esercitata dal personale aziendale appositamente incaricato.

Nel caso di sigarette elettroniche le sanzioni (da € 15,00 a € 46,00, quindi pari ad € 15,33 se pagate entro 60 giorni) sono elevate a norma del DPR 753/80 dal personale aziendale incaricato (addetti all'esercizio / controllori).

Nel caso di fumo tradizionale, lo stesso personale (addetti all'esercizio / controllori) può procedere all'identificazione dei contravventori ed inoltrare la segnalazione agli organi competenti che procederanno a norma di legge all'emissione e alla la notifica della relativa sanzione.

### **5.5. Norme di sicurezza per i pedoni**

Il principale e più grave rischio di infortunio nelle autostazioni è causato dal pericolo di investimento di persone da parte di autobus od altri veicoli. A tal fine:

- i passeggeri in attesa sul marciapiede delle pensiline al sopraggiungere dell'autobus devono rimanere ad opportuna distanza di sicurezza dal bordo ed approssimarsi alla porta di salita allorché l'autobus è fermo agevolando l'eventuale discesa di altri passeggeri;
- nell'attraversamento di pensiline o postazioni di sosta di autobus i passeggeri devono arrestarsi sul marciapiede, osservare a destra ed a sinistra che non sopraggiunga alcun mezzo, ed una volta impegnata la corsia destinata alla marcia dei veicoli, sgomberarla rapidamente. Ove presenti devono obbligatoriamente utilizzare le apposite strisce pedonali;
- i passeggeri devono evitare di passare vicino ad autobus in moto e di attraversare file di veicoli in sosta;
- non è ammessa la presenza di pubblico nelle aree riservate esclusivamente al transito e alle manovre dei bus e al personale aziendale.

### **5.6. Videosorveglianza**

Nell'Autostazione sono installate 18 telecamere attive 24 ore su 24 di cui 10 che inquadrano le aree esterne e 8 che inquadrano le aree interne.

Tutto il sistema di Videosorveglianza è organizzato e gestito, in conformità alle proprie procedure interne, da Trentino trasporti S.p.A. per finalità di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale. L'informativa sui sistemi di videosorveglianza aziendale è disponibile sul sito internet aziendale alla pagina: <https://www.trentinotrasporti.it/privacy/36-privacy/4963-informativa-sulla-tutela-dei-dati-personali-in-presenza-di-videosorveglianza> .

Le immagini sono conservate per 7 giorni e quindi cancellate o sovrascritte.

### **5.7. Accessibilità PMR**

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. E' disponibile il servizio di accesso al piazzale con mezzi di trasporto.

I percorsi all'interno dell'Autostazione consigliati per passeggeri in sedia a rotelle sono indicati nella planimetria allegata (Allegato 1).

Si avvisa che l'autostazione non dispone di ausili per non vedenti (percorsi loges, mappe tattili, ecc.), salvo l'annuncio vocale delle prossime partenze.

Si precisa che sui servizi extraurbani gomma (e quindi anche per tutti i viaggi in partenza, arrivo o transito dall'autostazione) l'accesso delle persone in carrozzina, e delle persone a mobilità ridotta (PMR) che necessitano di assistenza, avviene solo su prenotazione, telefonica o via mail.

La prenotazione deve essere effettuata con almeno 36 ore di anticipo, non contando sabati e festivi (ovvero per lunedì 6.00 la prenotazione deve essere fatta entro il giovedì precedente 18.00 e così via).

Il numero unico aziendale per effettuare la prenotazione telefonica è quello del call center, negli orari di servizio dello stesso (lunedì-sabato 7.00-19.30): **0461-821000**. È inoltre possibile effettuare le prenotazioni anche via e-mail (indicando servizio e data d'interesse oltre al recapito telefonico del richiedente) da indirizzare a: [prenotazione-se@trentinotrasporti.it](mailto:prenotazione-se@trentinotrasporti.it).

La prenotazione effettuata via e-mail non è di per sé garanzia del servizio, ma deve essere confermata dalla Società al richiedente previa verifica della possibilità tecnica e della disponibilità di posti.

## **6. INFORMAZIONI AL PUBBLICO**

Per l'informazione al pubblico sono stati installati, nella sala d'attesa dell'edificio principale, due monitor di grandi dimensioni riportanti orario di partenza, destinazione e settore per ogni corsa. Sia all'interno dell'edificio centrale che nelle aree esterne, è attivo l'impianto di diffusione sonora con altoparlanti. Nell'atrio dell'autostazione è posizionata una grande bacheca a muro che espone tutti gli orari, suddivisi per bacino di traffico; è inoltre previsto uno spazio per l'esposizione degli avvisi alla clientela. L'informazione al pubblico viene svolta anche dagli addetti alla biglietteria.

### **6.1. Condizioni di Trasporto e Diritti dei Passeggeri**

Sul sito internet aziendale (<https://www.trentinotrasporti.it/regoleviaggio>) sono pubblicate:

- le Condizioni di Trasporto di Trentino Trasporti SpA;
- il presente PIA relativo all'Autostazione di Trento;
- il Regolamento Autostazioni;
- la procedura di prenotazione per PRM;

- la sintesi del Regolamento UE 181/2011 riguardante diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto su gomma.

Il pubblico è informato di tali documenti e dei diritti dei passeggeri, oltre che visitando il sito internet, mediante l'esposizione in autostazione di avvisi con le relative indicazioni:



Visita le nostre **Condizioni di Trasporto** sul sito  
<https://www.trentinotrasporti.it/regoleviaggio>  
o chiedine copia nelle biglietterie aziendali.

Trentino trasporti S.p.A. adotta le garanzie previste dai Regolamenti CE 1371/2007 (servizi ferroviari) e UE 181/2011 (servizi su gomma).

Per maggiori informazioni o per eventuali reclami visita anche la sezione Diritti dei passeggeri del sito sopra indicato e il sito di ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti):  
[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Adesivi con indicazioni analoghe sono esposti su tutti i mezzi aziendali.

## 6.2. Reclami

Il Cliente può inviare a Trentino trasporti comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro particolare utile per facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione della richiesta all'origine della segnalazione. Le comunicazioni anonime non verranno prese in considerazione.

Il Cliente può inviare comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti e reclami indirizzandoli a: Trentino trasporti - Via Innsbruck 65 - 38121 Trento - tel. 0461-821000 fax 0461-031407 – mail: [segnalazioni@trentinotrasporti.it](mailto:segnalazioni@trentinotrasporti.it).

La risposta può essere: telefonica, con lettera o via posta elettronica.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi a Trentino trasporti ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e Reg. UE 679/2016 sulla tutela della privacy.

Trentino trasporti si impegna a rispondere entro 1 mese dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo. In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Inoltre, i passeggeri, qualora ritengano violati i diritti sanciti dai Regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente) al reclamo già presentato al vettore, hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad un organo indipendente (Autorità di Regolazione dei Trasporti – [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) – [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)).

### 6.3. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e rinvenuti nell'ambito dell'autostazione vanno segnalati, con le eventuali indicazioni necessarie all'identificazione dei proprietari, alla biglietteria. Gli oggetti saranno trattenuti (esclusi materiali infiammabili o comunque pericolosi e animali vivi) presso la stessa al massimo fino al giorno 27 del mese successivo, quindi saranno inviati presso la sede centrale di Trento. Per informazioni:

- tel. 0461/821000;
- sezione "contatti – oggetti smarriti" del sito internet [www.trentinotrasporti.it](http://www.trentinotrasporti.it).

## 7. TRATTAMENTO DATI

Il trattamento dei dati personali da parte di Trentino trasporti S.p.A. nell'esercizio della propria attività, avviene nel rispetto delle norme europee e nazionali sulla tutela dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003, nonché delle prassi di settore. Il Titolare del trattamento dati è Trentino trasporti S.p.A..

Tutte le informative sui trattamenti di dati personali sono disponibili sul sito internet della società [www.trentinotrasporti.it](http://www.trentinotrasporti.it), nella sezione Privacy.

## 8. CODICE ETICO e MODELLO di ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Trentino trasporti S.p.A., nel perseguimento della gestione delle attività aziendali sulla base dei valori di efficienza, correttezza e lealtà in ogni processo del lavoro quotidiano, ha adottato un proprio Codice Etico e si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

Il Modello organizzativo di Trentino Trasporti S.p.A., nella sua parte documentale, è strutturato da:

- Sezione I Parte generale,
- Sezione II Organismo di Vigilanza,
- Sezione III Corporate Governance,
- Sezione IV Parte speciale (A. Descrizione dei reati – B. Aree ed attività sensibili),
- Sezione V Sistema Sanzionatorio,
- Sezione VI Codice etico.

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di aggiornamento spetta all'Organismo di Vigilanza di Trentino trasporti S.p.A.

Come previsto dalle Linee Guida ANAC n. 1134/2017, la Società ha inoltre provveduto ad integrare il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 con un documento contenente le misure integrative di prevenzione della corruzione ex art. 1, c. 2-bis della L. 190/2012, comprensivo della sezione dedicata alla trasparenza.

I documenti sopra citati sono disponibili sul sito Internet di Trentino trasporti S.p.A. ([www.trentinotrasporti.it](http://www.trentinotrasporti.it)).

## **9. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA**

Il PIA è reso disponibile sul sito Internet di Trentino trasporti S.p.A. ([www.trentinotrasporti.it](http://www.trentinotrasporti.it)) nella sezione Viaggia con noi.

Trentino trasporti S.p.A. garantisce la verifica periodica della permanenza delle condizioni di accesso e di funzionalità dell'Autostazione definite nel PIA.

Le condizioni di utilizzo dell'Autostazione definite nel PIA sono soggette alla verifica annuale da parte di Trentino trasporti S.p.A., al fine di accertare l'adeguatezza della offerta alla richiesta di capacità, anche prospettica, dei vettori ed 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.

La prima versione (Rev. 0) del presente PIA è stata trasmessa all' Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 17 maggio 2019, la presente Rev. 1 è stata trasmessa all' Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 01 luglio 2020.

Allegato 1 – Planimetria Autostazione (con mappa dei percorsi consigliati per PMR)

