

Prospetto Informativo dell'Autostazione (PIA) di Bolzano

Versione n. 3 del 2 marzo 2022

1 Oggetto

Il prospetto informativo dell'autostazione di Bolzano (di seguito il "PIA") è redatto in conformità all'Allegato A della delibera n. 58 del 30/05/2018 emessa dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti – ART e descrive le caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, le dotazioni, gli spazi e le condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori.

La finalità del presente documento consiste nel descrivere le misure adottate per assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio all'autostazione, che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale dei servizi.

1.1 Definizioni

- **Autostazione:** la stazione di autobus di Bolzano - Piazza Magnago 1, 39100 Bolzano. Con il termine autostazione si intende l'area esterna e l'area interna (Infopoint).
 - **Congestione:** situazione di carenza della capacità dell'autostazione di tipo contingente, risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso
 - **Gestore (dell'autostazione):** Strutture Trasporto Alto Adige SpA (STA) è una società in house della Provincia Autonoma di Bolzano (PAB) ed è attuale gestore dell'autostazione di Bolzano.
 - **Persona a mobilità (PMR):** *"la 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, art.3, par.1, lett.t).
 - **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 ai fini di garantire equità e non discriminatorietà, nonché trasparenza, delle modalità di accesso all'autostazione, in conformità con quanto previsto dall'art. 37, comma 2, lett. a) del d.l. 201/2011.

- **Servizi automobilistici di trasporto pubblico locale (TPL):** *"servizi pubblici di trasporto regionale e locale (...) che non rientrano tra quelli di interesse nazionale (...), che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale"*, inteso come urbano/suburbano o extraurbano (cf. D.Lgs. 422/97, art.1, comma 2)
- **Vettore:** *"una persona fisica o giuridica, diversa dall'operatore turistico, dall'agente di viaggio o dal venditore di biglietti, che offre servizi (...) di trasporto al pubblico"* (cfr. regolamento (UE) 181/2011, art.3, par.1. lett. e)

2 Caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione

2.1 Descrizione del contesto

L'autostazione è situata in Via Renon 8/10, 39100 Bolzano ed è gestita da STA – Strutture Trasporto Alto Adige su concessione della Provincia Autonoma di Bolzano. Affianca la Stazione Ferroviaria di Bolzano ed una delle vie principali della città in zona abitativa e commerciale fortemente caratterizzata dal terziario con amministrazioni pubbliche provinciali.

La struttura è collocata al centro del flusso pedonale di arrivo e partenza del servizio di trasporto locale su gomma e ferroviario. L'entità del flusso pedonale di interesse del TPL è elevata, la stima approssimativa dei passeggeri trasportati si aggira su 1,2 mio. di passeggeri/anno e su un numero di autobus calcolabile in 310 partenze/arrivi al giorno.

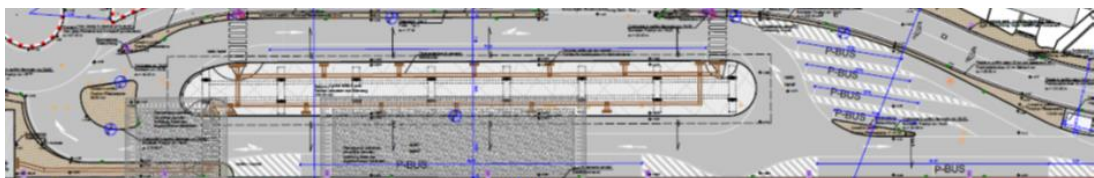
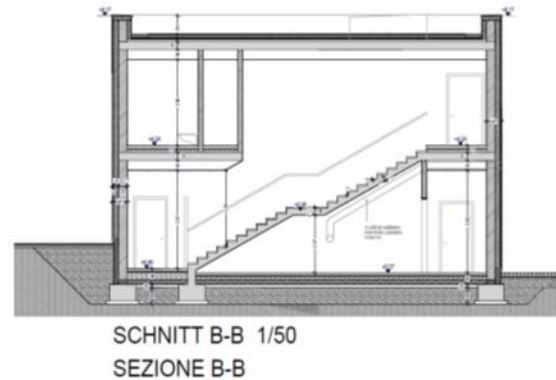
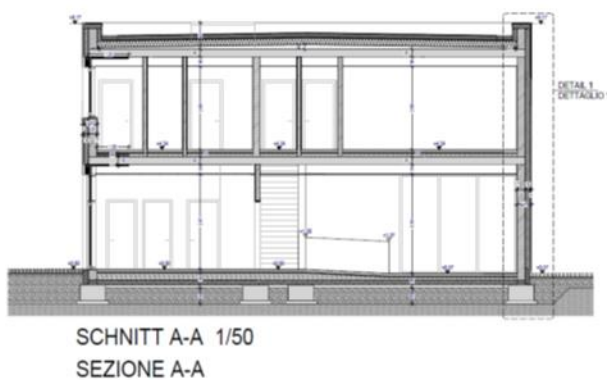
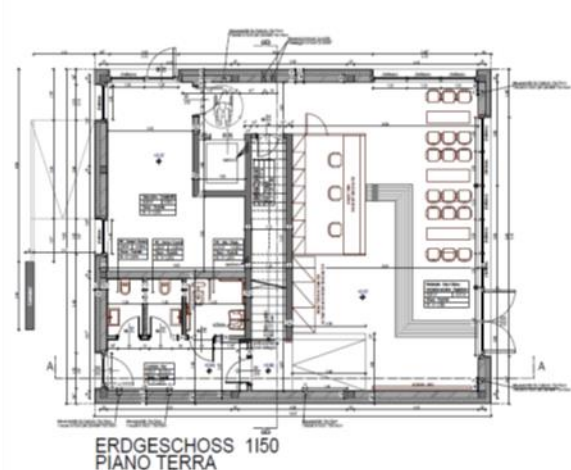
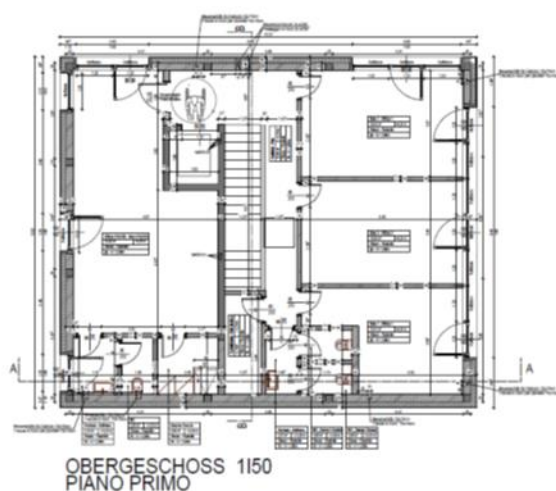
La struttura è dotata di parcheggio temporaneo per mezzi di soccorso ed è dotata di un parcheggio privato recintato per le macchine di servizio con 19 posti macchina.

Presso l'intera struttura sono presenti i percorsi pedonali per non vedenti.

Ammessi all'utilizzo dell'autostazione sono:

- I vettori che esercitano servizi di trasporto pubblico locale (TPL):
 - Autobus urbani
 - Autobus extraurbani

2.2 Planimetria





2.3 Spazi

L'autostazione è composta da 2 corsie suddivise in partenze verso Nord (N1 + N2) e partenze verso Sud (S1 + S2). Sono disponibili su ogni lato della banchina d'attesa complessivamente 5 punti per la salita/discesa dei passeggeri. Sull'intero areale vi sono in totale 9 parcheggi autobus di cui 1 per autobus elettrici con ricarica a pantografo.

Nella parte d'ingresso dell'autostazione è situata la struttura denominata "Infopoint" dove si trova la biglietteria, servizi igienici (uomo, donna, PRM) nonché al piano superiore gli uffici dei singoli vettori e gli spogliatoi della Polizia Ferroviaria.

2.3.1 Locali adibiti all'uso dei vettori TPL

STA ha stipulato contratti con i principali vettori operanti nel TPL, che hanno mostrato interesse per questo tipo di servizio, per l'utilizzo delle due sale situate al primo piano dell'Infopoint da parte del loro personale autista e di linea.

2.4 Dotazioni

L'autostazione di Bolzano dispone di diverse attrezzature, impiegate sia nell'informazione ai passeggeri che nell'emissione ed il controllo dei biglietti. Presso l'Infopoint sono installati tre monitor di grande formato che indicano gli orari di partenza e di arrivo degli autobus, ed in parte anche i ritardi di alcune linee. Anche sull'area esterna, in prossimità della piattaforma degli autobus, sono posizionati diversi monitor, in modo che i clienti siano sempre informati sugli

orari di partenza attuali. Inoltre, sia nell'area interna che esterna è installato un sistema di annunci vocali, dedito a riprodurre informazioni non visualizzate sui monitor.

Nell'area esterna sono presenti delle vetrine di grande formato, che mostrano gli orari in forma cartacea di tutti i mezzi di trasporto. Gli orari sulle vetrine sono costantemente aggiornati. Sono disponibili, inoltre, anche libretti orari presso l'Infopoint.

I clienti possono acquistare i biglietti sia a bordo degli autobus che nel punto vendita presidiato da personale STA, una biglietteria automatica è disponibile al di fuori dell'orario di apertura dello sportello. Oltre all'acquisto di biglietti, gli sportelli offrono anche assistenza su orari e tariffe.

L'intero Infopoint è videosorvegliato e l'azienda di sicurezza può accedere alle registrazioni in caso di incidenti o richieste da parte della polizia e delle autorità giudiziarie.

Sono disponibili servizi igienici per i clienti, i locali sono puliti regolarmente.

Gli autisti e il personale di linea usufruiscono di un accesso, tramite badge individuale, ai locali situati al primo piano dell'Infopoint, dove si trovano due sale di ricreazione e servizi igienici riservati al personale.

3 Accessibilità dell'autostazione

Gli orari della struttura sono i seguenti:

- Orario dell'Infopoint (area interna): da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 19:20; domenica e giorni festivi dalle ore 8:00 alle ore 13:50.
- Orario areale autostazione di Bolzano: da lunedì a domenica dalle ore 6:00 alle ore 22:00.

Gli orari sono affissi presso la struttura e sono consultabili online su www.altoadigemobilita.info.

3.1 Accessibilità fisica da parte dell'utenza

L'intero areale dell'autostazione è privo di barriere architettoniche.

3.2 Accessibilità fisica da parte dell'utenza PMR

L'intero areale dell'autostazione è privo di barriere architettoniche.

Presso le superfici esterne (vie di accesso, marciapiede di attesa) sono presenti i percorsi per persone non vedenti.

I servizi dell'autostazione sono adattati alle esigenze di mobilità delle PMR nel rispetto dei diritti stabiliti al Capo III del regolamento (UE) n. 181/2011.

In relazione alle condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione, di cui all'Art. 1, nei punti a,b e c, della Misura 5 dell'Allegato A alla delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018, al fine di garantire adeguata fruizione da parte dei passeggeri, con particolare riferimento alle esigenze di mobilità delle PMR, specifichiamo quanto segue:

- a) tutti i percorsi pedonali sono opportunamente segnalati, sono presenti strisce pedonali per l'attraversamento e sono disponibili percorsi appositi per non vedenti
- b) l'accessibilità da parte degli utenti e in particolare alle PMR di accedere in piena autonomia all'autostazione e ai relativi servizi è garantita grazie all'assenza di barriere architettoniche

c) le PMR che necessitano di assistenza possono ricorrere al supporto del personale della biglietteria negli orari di apertura, oppure rivolgersi alla guardia dell'autostazione, in servizio dalle ore 6:15 alle ore 22:30.

Le condizioni di accessibilità fisica dell'autostazione specificate nel presente documento sono oggetto di verifica periodica e sono aggiornate nel caso di interventi di adeguamento infrastrutturale, in conformità a quanto previsto nell'Allegato A alla delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018.

3.3 Accessibilità commerciale dell'autostazione

L'acquisto dei ticket di viaggio può essere effettuato a bordo dei mezzi di trasporto, presso il punto vendita presidiato da personale STA all'interno dell'Infopoint durante gli orari di apertura, oppure tramite la biglietteria automatica posizionata nella sala d'aspetto dell'area interna. La modalità di acquisto prescelta non ha alcun impatto sul costo del ticket di viaggio, a cui si applicano le tariffe prestabilite nell'ambito dell'TPL.

3.4 Accessibilità da parte dei vettori

L'accesso all'areale è consentito esclusivamente ai vettori che esercitano servizio di linea TPL per conto della Provincia Autonoma di Bolzano (autobus urbani/extrurbani) nonché agli autorizzati (Polizia, Carabinieri, Mezzi di soccorso, ecc.).

Attualmente possiamo definire lo stato dell'autostazione come saturo, ossia che non ci sono più stalli disponibili per ulteriori vettori.

In riferimento ai contenuti generali, di cui alla Misura 2 dell'Allegato A alla delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018, specifichiamo quanto segue:

- Richieste di accesso all'autostazione da parte di nuovi vettori/servizi di trasporto: tutti i servizi del trasporto pubblico locale sono stati assegnati tramite un bando di gara, per cui non possono pervenire nuove richieste. Qualora vi fossero delle modifiche, un vettore subentra ad un altro e tale rapporto viene regolato contrattualmente con la Provincia Autonoma di Bolzano.
- rilascio di (nuova) autorizzazione all'ingresso, all'utilizzo delle aree di sosta/fermata e di circolazione/movimentazione all'interno dell'autostazione: non è previsto nel caso dell'autostazione di Bolzano
- revoca delle autorizzazioni vigenti: per offrire il servizio TPL, i vettori sono impegnati contrattualmente con la Provincia Autonoma di Bolzano, per cui non è applicabile una revoca nel nostro caso
- flussi informativi tra i vettori di TPL già autorizzati e il gestore (STA) in caso di variazione dei programmi di esercizio ed eventuali riflessi sull'operatività dell'autostazione: i vettori di TPL interagiscono direttamente con la Provincia Autonoma di Bolzano nel caso di variazioni al piano orario, come previsto a livello contrattuale. STA, in qualità di gestore, interviene in casi specifici, come ad esempio la sosta prolungata di un mezzo, come indicato nel "Regolamento dell'autostazione".

Per prevenire la congestione e il sovraffollamento, le guardie di sicurezza controllano il rispetto del regolamento dell'autostazione. A causa dello spazio dedito al parcheggio molto limitato, il comportamento degli autisti degli autobus è costantemente monitorato. Gli autobus possono sostare sulla piattaforma di partenza solo per 20 minuti, e nelle aree di parcheggio per un massimo di 30 minuti.

4 Condizioni di utilizzo della capacità, degli spazi e dei servizi

4.1 Regolamento per autisti e personale addetto al servizio di linea

Gli autisti degli autobus ed il personale addetto al servizio di linea sono tenuti al rispetto delle seguenti norme comportamentali, le quali sono affisse presso la bacheca informativa dell'Infopoint:

- L'autostazione di Bolzano è attraversabile esclusivamente dagli autobus di linea, come definito dai quadri orari. I veicoli non aziendali e i veicoli dei concessionari che non effettuano un servizio di linea, non sono autorizzati a permanere e transitare all'interno dell'areale dell'autostazione. Le violazioni sono perseguibili legalmente.
- Presso l'autostazione si applicano le norme del codice della strada. È d'obbligo rispettare la segnaletica verticale e orizzontale;
- Lungo i marciapiedi sono contrassegnate apposite aree al suolo che fungono da indicatori dei punti di discesa e salita dei passeggeri. Ogni linea (ad es. 170) è assegnata ad un settore specifico (ad es. N1). I passeggeri potranno salire e scendere solo nel settore dedicato.
- Poiché lo spazio lungo la banchina è limitato, è necessario parcheggiare risparmiando spazio. In nessun caso si possono ostacolare altri autobus all'ingresso e all'uscita.
- L'autista è pregato di posizionare il mezzo nel proprio settore dedicato, mantenendo una distanza massima di 3 metri dal veicolo precedente.
- Qualora il settore si liberasse per una partenza, gli autisti posizionati nello stesso settore sono pregati di risalire lungo la corsia, cosicché i veicoli seguenti possano parcheggiare facilmente.
- È consigliato parcheggiare il veicolo il più vicino possibile al marciapiede per facilitare l'entrata e l'uscita dei passeggeri.
- Il tempo massimo di permanenza alla piattaforma degli autobus è di 20 minuti (5 minuti per scendere dall'autobus, 10 minuti per la pausa e 5 minuti per salire sull'autobus). Se questo tempo viene superato a causa del turno di servizio, il veicolo deve essere parcheggiato nelle aree di parcheggio e sosta designate;
- Qualora, per disposizioni da quadro orario, il tempo di sosta presso l'autostazione si protraesse per oltre 30 minuti, i vettori devono recarsi presso un altro parcheggio;

- È consigliato adottare un comportamento cooperativo dando la priorità al mezzo che ha una partenza anticipata nello stesso settore.
- Vige il divieto di parcheggiare i mezzi nel piazzale dell'autostazione con il motore acceso.
- Indicazione della destinazione corretta sul mezzo durante l'accesso, sosta e partenza dall'autostazione.
- I passeggeri devono iniziare a salire a bordo del mezzo almeno cinque minuti prima della partenza, per evitare inutili code e spintoni.
- In caso di incidente o di danneggiamento di un veicolo sull'areale dell'autostazione, è necessario seguire le istruzioni del personale dell'Infopoint;
- Non è consentito ripulire i mezzi dai rifiuti presso l'autostazione.
- Le istruzioni e le richieste del personale dell'autostazione e dell'Infopoint devono essere sempre rispettate.
- I danni arrecati all'autostazione da veicoli/conducenti sono a carico degli operatori dei servizi di trasporto di linea.

4.1.1 Norme di circolazione in autostazione

All'interno dell'autostazione vige il codice della strada. È di fatto obbligo rispettare la segnaletica orizzontale e quella verticale. La velocità massima consentita è di 10 km/h.

Il personale STA segnala eventuali infrazioni del codice della strada da parte degli autisti alle rispettive società che offrono servizio TPL.

4.1.2 Sanzioni per danni agli spazi

Le sanzioni per danni provocati alle strutture o agli immobili sono definite nei contratti stipulati tra STA e i singoli vettori (vedere paragrafo 2.3.1).

4.2 Regolamento autostazione

Gli utenti dell'autostazione sono tenuti al rispetto di norme comportamentali, le quali sono riassunte nel documento "Regolamento dell'autostazione di Bolzano", affisso presso la bacheca informativa dell'Infopoint.

L'accesso ai locali dell'autostazione e dell'Infopoint è autorizzato esclusivamente per i seguenti scopi:

- utilizzare i mezzi di trasporto pubblico;
- richiedere informazioni all'Infopoint, acquistare titoli di viaggio e/o richiedere informazioni sugli abbonamenti del TPL;
- accompagnare i viaggiatori;
- usufruire di un servizio offerto presso i locali dell'autostazione (bar, tabaccheria o di altre unità commerciali presenti sull'areale).

4.2.1 Sanzioni

Coloro che usufruiscono dei servizi dell'autostazione, compreso l'Infopoint e gli arredi, devono rispettare tutte le norme elencate sul Regolamento relative al loro utilizzo, nonché le istruzioni,

le regole e le richieste del gestore dell'autostazione, del suo personale e dei suoi assistenti, al fine di garantire l'ordine e la sicurezza necessari su tutto l'areale dell'autostazione. In caso contrario, si applica una sanzione amministrativa per l'importo previsto dall'articolo 17 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 dell'11.07.1980.

Chiunque violi le norme a tutela della salute dei non fumatori dovrà pagare una sanzione amministrativa da euro 27,50 a euro 275, raddoppiata se la violazione è commessa in presenza di una donna visibilmente incinta, di un neonato o di un bambino fino a 12 anni (art. 50, comma 2, LG n. 15 del 23.11.2015 e art. 4, LG n. 6 del 03.07.2006).

Chiunque sporchi o danneggi l'autostazione o i suoi arredi e accessori dovrà pagare una sanzione amministrativa da euro 100,00 a euro 600,00, fatte salve eventuali richieste di risarcimento danni e disposizioni di diritto penale (art. 50, comma 3 LG n. 15 del 23.11.2015).

Chiunque sia in evidente stato di ebbrezza e disturbi altri visitatori dell'autostazione, molesti, offenda e violi le norme in materia di ordine e sicurezza dell'areale dell'autostazione sarà allontanato.

La violazione del Regolamento comporta l'allontanamento immediato dall'autostazione ed eventuali azioni legali e/o richieste di risarcimento danni.

4.2.2 Informazione ai sensi della normativa del trattamento dei dati personali

È comunicato all'utenza previo affissione che le aree interne ed esterne dell'autostazione e l'edificio dell'Infopoint (ad eccezione delle toilette) sono videosorvegliati.

4.3 Informazioni al pubblico

In relazione alle informazioni al pubblico di cui al punto 1 delle Misura 7 dell'Allegato A alla delibera ART n. 56/2018 del 30 maggio 2018, che prevede la disponibilità di spazi all'interno dell'autostazione come canale informativo per i vettori, si specifica quanto segue:

- Le Condizioni Generali di Trasporto sono le medesime per tutti i vettori e sono definite dalla Provincia Autonoma di Bolzano (http://lexbrowser.provincia.bz.it/doc/it/224819/delibera_16_novembre_2021_n_962.aspx).
- I reclami sono gestiti centralmente dal gestore STA, i singoli vettori possono essere eventualmente contattati su necessità da parte del gestore. Presso la biglietteria sono disponibili dei formulari per gli utenti, utili alla formalizzazione dei reclami in forma cartacea. Le informazioni inerenti alle modalità di reclamo sono indicate nel documento "Regolamento dell'autostazione", appeso sulla bacheca informativa dell'autostazione.
- Il sistema di bigliettazione per tutti i servizi di linea è unico. Tutti i titoli di viaggio, inclusi abbonamenti, sono venduti presso la biglietteria, fuori dall'orario di servizio è disponibile una biglietteria automatica. È inoltre possibile acquistare i biglietti a bordo dei mezzi di trasporto regionale. Queste informazioni sono contenute nel "Regolamento dell'autostazione".

Presso l'autostazione sono consultabili anche le informazioni di contatto inerenti ad un servizio non di linea, ossia del servizio taxi. Non sono presenti servizi di sharing mobility, il servizio NCC non dispone di un contatto univoco.

5 Informazioni sui diritti dei passeggeri

In relazione agli obblighi informativi di cui all'art. 25 del regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011, si informa che presso la bacheca informativa dell'autostazione è consultabile il regolamento citato. Inoltre, su richiesta dell'utente, il personale fornisce anche una copia cartacea del regolamento.

Il regolamento è consultabile online su <https://www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/>.

6 Pubblicazione e aggiornamento del PIA

Il presente documento è consultabile sul sito web del gestore STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA al seguente link <https://www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/>.

Il PIA è soggetto a revisione e aggiornamento periodico con cadenza annuale al fine di garantire il rispetto delle condizioni di accesso equo e non discriminatorio dell'autostazione.

7 Allegati

- Planimetria