

PIA
PROSPETTO INFORMATIVO
AUTOSTAZIONE
DI
UDINE

PROSPETTO INFORMATIVO DELL'AUTOSTAZIONE DI UDINE (PIA)

Il presente Prospetto informativo dell'Autostazione di Udine (di seguito il "PIA") è redatto in conformità all'Allegato A alla delibera n. 56 del 30 maggio 2018 emessa dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART e contiene una completa descrizione delle caratteristiche infrastrutturali dell'autostazione, delle dotazioni, degli spazi e delle condizioni tecnico/economiche per il loro utilizzo da parte dei vettori.

Ammessi all'utilizzo dell'Autostazione sono:

- a) i vettori che prestano servizi automobilistici di media-lunga percorrenza (MLP)*
- b) i vettori che esercitano servizi di trasporto pubblico locale (TPL)*
- c) i vettori di servizi di trasporto non regolari (servizi turistici ed occasionali) (NOL)*

DEFINIZIONI

Ai fini dell'applicazione delle misure regolatorie di cui al presente PIA si utilizzano le seguenti definizioni:

Autostazione: *la stazione di autobus di Udine in Viale Europa Unita 35, affidata in concessione ad Autostazione Udine s.r.l.*

Persona a mobilità ridotta (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).*

Portale: *sito internet di gestione dell'Autostazione gestito da Autostazione Udine S.r.l.*
www.autostazioneidiudine.it

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 convertito dalla Legge 214/2011.

Saturazione: situazione in cui non è possibile soddisfare adeguatamente le richieste di accesso all'Autostazione da parte dei vettori, non risolvibile attraverso il coordinamento ottimale delle richieste di accesso.

Servizi automobilistici media-lunga percorrenza (MLP): servizi di trasporto a media-lunga percorrenza di interesse e competenza nazionale, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lett. c), del D.Lgs. 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 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 (cfr. D.Lgs. 422/97, art. 1, comma 2).

Sosta inoperosa: permanenza dell'autobus 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: "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).

PDE: Piano di Esercizio, completo di indicazione delle corse e dei relativi orari

BREVE DESCRIZIONE DELL'AUTOSTAZIONE DI UDINE

L'Autostazione (definita anche "Terminal") è situata a Udine in Viale Europa Unita 35 ed è gestita operativamente da Autostazione Udine S.r.l. (di seguito "AU") , si trova a 50 metri dalla stazione ferroviaria di Udine (collegata da un sottopassaggio), a 47 Km dall'Aeroporto F.V.G. di Ronchi dei Legionari ed a 77 Km dal Porto di Trieste.

Il complesso è nato sulla vasta area che il piano regolatore della Città di Udine aveva destinato allo scopo all'inizio dell'anno 1960.

È costituita da un'area esterna di circa 5.000 mq con 26 stalli per la sosta dei mezzi ed un fabbricato di circa 200 mq composto da:

- salone di attesa dei passeggeri
- locale destinato a servizi di biglietteria gestito da terzi
- locale adibito a bar la cui gestione è affidata a terzi
- servizi igienici
- deposito bagagli gestito da terzi
- edicola/tabacchi gestita da terzi

Nella zona sottostante l'Autostazione è presente un'autorimessa con capienza di circa 115 posti auto gestito da AU

CONDIZIONI TECNICO/ECONOMICHE DI UTILIZZO DELL'AUTOSTAZIONE

ART 1. AUTORIZZAZIONE ACCESSO VETTORI

I Vettori di servizi automobilistici di MLP, NOL e di TPL, per poter avviare l'iter che permette l'accesso al terminal devono presentare la propria richiesta via mail (info@autostazionediudine.it) o via pec (autostazioneudine@pec.it)

L'autorizzazione sarà concessa da "AU" entro le successive 48 ore (escluso festivi) dalla richiesta. La risposta perverrà tramite mail inviata all'indirizzo comunicato dallo stesso vettore. In ogni caso, è vietato l'ingresso al Terminal ai Vettori che non abbiano provveduto preventivamente alla richiesta di autorizzazione all'ingresso

Lo schema standard di contratto che tra Gestore e Vettore viene inserito come allegato sul portale dell'Autostazione di Udine (www.autostazionediudine.it)

ART. 2 CASI DI RIGETTO DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE ALL'ACCESSO AL TERMINAL

L'eventuale revoca dell'accesso al Terminal, anche qualora preventivamente autorizzato, sarà inviata a mezzo email al Vettore in presenza di pagamenti scaduti da oltre 60 giorni.

Art. 3 DATI RICHIESTI AI VETTORI PER ACCEDERE AL TERMINAL

Per effettuare la richiesta di autorizzazione all'ingresso al Terminal il Vettore deve indicare che è il seguente soggetto:

- Vettore di servizi di MLP;
- Vettore di servizi di TPL;
- Vettore che svolge entrambi i servizi di cui al punto 1 e 2;
- Operatore di servizi NOL

Inoltre nella richiesta il Vettore deve indicare:

- ragione sociale e relativi dati identificativi per una corretta fatturazione;
- sito internet;
- indirizzo di posta elettronica certificata (solo per aziende con sede legale Italia);
- indirizzo di posta elettronica per comunicazioni;
- dati del legale rappresentante o del referente per eventuali comunicazioni;
- PDE

Si ricorda che in caso di compilazione incompleta o non corretta, la richiesta verrà rifiutata d'ufficio per atti non conformi.

Art. 4 NORME DI CIRCOLAZIONE ALL'INTERNO DEL TERMINAL

*All'interno del Terminal tutti i veicoli devono rispettare le norme (generali e particolari) di circolazione, ivi compresa la segnaletica (verticale, orizzontale ed eventualmente manuale); la velocità dei veicoli deve essere particolarmente moderata, e comunque **non può essere superiore a 5 Km/ora.***

Per accedere al Terminal per effettuare la sosta inoperosa è necessario comunicare al personale di "AU" la propria esigenza specificando i tempi della stessa

La sosta inoperosa non è prenotabile. Pertanto, la presenza di stalli liberi sarà verificata dall'operatore di AU al momento della chiamata o della richiesta del conducente del pullman. In caso di stalli liberi il mezzo potrà entrare nel Terminal; in caso contrario, il mezzo dovrà abbandonare il Terminal secondo la viabilità interna.

Essendo limitata la capienza dell'Autostazione in ragione del numero degli stalli, si precisa che, in caso di stalli di transito integralmente occupati al momento dell'arrivo del pullman presso l'Autostazione, l'accesso non sarà consentito fino a quando uno stallo si sarà liberato.

L'uscita dal Terminal si effettua seguendo obbligatoriamente la relativa segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale).

In ogni caso, è vietato l'accesso nel Terminal:

- ai Vettori non autorizzati che non abbiano rispettato l'iter previsto dagli artt. 1, 2 e 3;
- a cicli e motocicli e a qualsiasi altro veicolo non preventivamente autorizzato da AU

In via di eccezione sono autorizzati all'accesso al terminal i veicoli appartenenti a:

- Autoambulanze e mezzi di soccorso;
- Forze dell'Ordine o altre pubbliche autorità di controllo dell'autostazione
- fornitori, manutentori o altri mezzi autorizzati da AU

L'autorizzazione all'utilizzo del terminal viene comunicata ai vettori dopo presentazione del proprio PDE per cui vengono assicurate la condizione di ingresso a tutti i vettori che ne fanno richiesta, previa preventiva valutazione del gestore di gestione ottimale della capacità complessiva dell'Autostazione anche in presenza contestuale di operatori del servizio Tpl e MLP, autorizzando di volta in volta anche i servizi Nol che intendono servirsi del terminal per i loro ingressi saltuari.

Autostazione di Udine S.r.l. si riserva di gestire tramite il proprio personale (Ufficio Movimento) situazioni di congestione, ritardi nelle corse o variazioni nelle tipologie di mezzi rispetto a quanto programmato dai vettori (ad es. utilizzo di mezzi articolati o carrellati) al fine di garantire la migliore operatività dell'infrastruttura. Qualora le richieste dei vettori non possano essere soddisfatte per inadeguatezza dell'infrastruttura, Autostazione Udine S.r.l. dichiarerebbe lo stato di saturazione dandone immediata comunicazione all'Ente Affidante ed alle Autorità comunicando tempestivamente al vettore per le vie brevi (contatto telefonico) e/o tramite comunicazione scritta (via mail o pec) Poiché' gli stalli sono in numero limitato, per evitare la congestione dell'Autostazione il tempo previsto le attività di carico e scarico è massimo 10 minuti dal momento dell'accesso all'Autostazione. AU non potrà essere ritenuta responsabile di saturazione nella casistica di ritardi di corse e provvederà attraverso il proprio personale allo smistamento dei mezzi indirizzando i vettori nelle aree libere o chiederà un'uscita dal piazzale ed un successivo rientro.

Art. 5 TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La fissazione delle condizioni economiche di accesso al Terminal di Udine è la risultante di criteri di valutazione della Società Autostazione Udine S.r.l. tenendo a riferimento parametri di investimento effettuati senza ricorrere a finanziamenti pubblici, ai costi operativi sostenuti ed alla qualità ed efficienza dei servizi erogati

I Vettori esercenti servizi di autolinea (TPL) sono tenuti al pagamento dei pedaggi (attualmente Euro 2,64+Iva a transito) come da deliberazione della Giunta Provinciale n. 243 del 12/11/2014 e con le modalità concordate tra le parti.

Per i vettori MLP e NOL (Bus turistici/noleggio con ingressi saltuari) la tariffa è la seguente:

da 1 a 50 transiti (somma tra partenze e arrivi) a trimestre: 5,00 Euro a corsa

da 50 a 100 transiti a trimestre: 4,00 Euro a corsa

Oltre i 100 transiti a trimestre 3,50 Euro a corsa

Le tariffe relative ai pedaggi sono aggiornate annualmente facendo riferimento all'indice Nic dei Trasporti, applicando il 95% della variazione annua dell'indice menzionato; la fatturazione è mensile posticipata per il servizio Tpl mentre per il servizio MLP e NOL è trimestrale posticipata.

Eventuali deroghe temporanee alle tariffe sopramenzionate dovranno essere preventivamente concordate con Autostazione Udine S.r.l.

Oltre i 30 minuti di sosta (senza richiedere preventivamente una sosta inoperosa ad AU) in uno stallo dedicato al transito verrà applicata, indipendentemente dal tempo trascorso oltre

il 30° minuto, la penale di Euro 100,00 IVA compresa che sarà addebitata direttamente in fase di pagamento del transito.

Il costo per la sosta inoperosa di mezzi di trasporto è di:

Euro 5,00 +Iva dai 30 minuti alle 2 ore

Euro 12,00 +Iva dalle 2 ore alle 6 ore

Euro 2,00+ iva ogni ora eccedente

I vettori che erogano servizi di linea e necessitano frequentemente di soste inoperose brevi possono inoltre richiedere ad Autostazione Udine S.r.l. di stipulare accordi annuali. La sosta inoperosa è possibile previa prenotazione e disponibilità di spazi

Art. 6 TEMPI DI PERMANENZA E RELATIVE TOLLERANZE

Poiché gli stalli dedicati al transito degli autobus sono disponibili in numero limitato, per evitare la congestione dell'Autostazione il tempo previsto per le attività di carico e scarico è massimo di 10 minuti dal momento dell'accesso all'autostazione. Eventuali deroghe devono essere autorizzate da AU.

Art. 7 INFORMAZIONI AL PUBBLICO E VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

All'interno dell'Autostazione è presente una biglietteria con annessa sala di attesa. Sempre nel salone di attesa è presente un Bar con rivendita tabacchi gestito da terzi che gestiscono anche il deposito bagagli

Il salone di attesa è aperto al pubblico e presenziato con personale tutti i giorni, dalle ore 6.00 alle ore 19,40 nei giorni feriali e dalle ore 7,20 alle 11 e dalle 16,40 alle 19,40 nei giorni festivi. Lo spazio destinato all'accoglienza ed alla sosta dei passeggeri e' gestito direttamente da Au ed il dimensionamento degli spazi dedicati e' in funzione del numero medio di utenza presente.

Qualora si verificano eventi eccezionali che richiedano la riduzione dell'orario di apertura, Autostazione di Udine S.r.l. provvederà tempestivamente ad informare tutti agli utilizzatori della struttura.

Il presidio è garantito durante l'orario lavorativo dell'Autostazione, che rimane comunque accessibile ai Vettori nell'arco delle 24 ore.

A tutti i Vettori che gestiscono linee transitanti nell'Autostazione, AU fornisce gratuitamente una sezione dedicata nel proprio sito internet www.autostazionediudine.it dove è indicato il nome di ciascun vettore con link al sito internet dello stesso dove gli utenti possono eventualmente acquistare online in autonomia il proprio biglietto.

Arriva Udine Spa (gestore della biglietteria all'interno del salone di attesa dell'Autostazione di Udine) vende titoli di viaggio per tutta la rete del consorzio TPL FVG (inclusi dunque gli autoservizi svolti da Apt-Atap-Trieste Trasporti) e per la linea TPL ATVO.

Qualora Vettori MLP volessero sviluppare accordi commerciali per la vendita di titoli di viaggio presso la biglietteria all'interno dell'Autostazione di Udine possono contattare direttamente i riferimenti di Arriva Udine presenti sul sito www.tplfvg.it. o contattando la biglietteria dell'Autostazione di Udine allo 0432/608851

Arriva Udine Spa applica integralmente (biglietti/abbonamenti) il Regime Tariffario del TPL adottato annualmente con delibera della Giunta Regionale FVG.

Non vengono applicati sovrapprezzi né commissioni di servizio.

Le condizioni tariffarie dei titoli di viaggio del tpl sono disponibili sul sito del singolo vettore (sito TPL FVG: www.tplfvg.it) o si può contattare la biglietteria allo 0432608851

Oltre agli sportelli della biglietteria dell'Autostazione in loco sono disponibili:

- *una emettitrice di biglietti e abbonamenti (solo tariffe base) all'esterno della biglietteria (sulla banchina 17) per assicurare la completa copertura oraria dei servizi TPL in partenza*
- *rivendita biglietti presso il Pullman Bar (70 mt)*
- *biglietteria fronte Stazione FS (230 mt)*
- *entro fine 2021 sarà installata una nuova emettitrice – analoga a quella già presente sulla banchina 17 – all'uscita della stazione ferroviaria (200 mt)*

Esiste un accordo di integrazione vettoriale/tariffaria con Trenitalia valido per la direttrice Udine-Tarvisio; le tariffe applicate sono quelle del Regime Tariffario del TPL Regione FVG e comunque presenti sul sito del TPL FVG (www.tplfvg.it).

Art. 8 NORME DI COMPORTAMENTO DEI VETTORI

I conducenti degli autobus e il personale dei vettori di servizi di MLP di TPL e NOL sono tenuti ad osservare le seguenti norme comportamentali:

1. *I Gestori del servizio di trasporto pubblico possono esporre orari e/o altri avvisi informativi, previa autorizzazione di Autostazione di Udine S.r.l. limitatamente agli spazi dalla stessa indicati.*
2. *è consentita la pulizia soltanto dell'interno degli autobus durante la sosta o sosta inoperosa; è vietato l'uso dei cestini d cui è dotata l'autostazione, in quanto essi sono ad esclusivo uso di passeggeri e utenti per la raccolta di rifiuti di piccole dimensioni;*
3. *gli autobus che siano impossibilitati al movimento (per guasti meccanici o altri motivi) devono essere spostati, a cura e spese del Vettore, al di fuori del terminal nel più breve tempo possibile. AU si riserva la facoltà di provvedere allo sgombero con imputazione dei costi al Vettore stesso. Sono ammesse soltanto le piccole riparazioni d'emergenza unicamente negli stalli destinati alla sosta inoperosa;*
4. *i Vettori sono responsabili dei danni eventualmente arrecati dai propri pullman o*

- conducenti al terminal, ai suoi impianti, nonché alle persone e/o cose presenti all'interno dell'area;*
- 5. AU non risponde dei danni arrecati da terzi ai veicoli in sosta od in transito nel terminal; durante l'attività di fermata per salita o discesa passeggeri e durante la sosta inoperosa il motore dei veicoli deve rimanere spento;*
 - 6. Sono vietati l'utilizzo di segnalazioni acustiche, di fari abbaglianti e la retromarcia se non in caso di emergenza*
 - 7. I Vettori hanno l'obbligo di comunicare (via mail) tempestivamente ad AU le eventuali modifiche al PDE*
 - 8. Quando il veicolo è in movimento è vietata l'apertura di porte e sportelli e, una volta lasciata la banchina, il pullman deve proseguire senza più fermarsi all'interno dell'Autostazione o nelle sue immediate prossimità, portandosi sulle direttrici del servizio di linea prestabilito, compatibilmente con il traffico e la segnaletica stradale esistente*
 - 9. A ogni operatore del trasporto è consentita la promozione pubblicitaria dei propri servizi tramite spazi dedicati già presenti nel terminal, bacheche o pannelli cartacei o digitali. L'attività di promozione pubblicitaria all'interno del sito è gestita da terzi. Per eventuali richieste in merito fare riferimento ad Autostazione Udine S.r.l. alla mail info@autostazioneudiudine.it o al numero 0432506941*
 - 10. I vettori del Tpl comunicano via mail al gestore dell'Autostazione tutte le modifiche ai propri PDE. Il gestore del Terminal si attiva tempestivamente ad inserire le variazioni sui terminali informativi presenti nel terminal (paline e schermi interni ed esterni al salone); inoltre il vettore attraverso i propri terminali informativi presenti all'interno ed all'esterno dell'Autostazione comunica tempestivamente anche all'utenza le variazioni/modifiche delle linee da loro gestite*
 - 11. Autostazione Udine S.r.l. inserisce gratuitamente sul proprio sito i link di tutti i vettori che stipulano contratti per l'accesso al terminal stesso*
 - 12. ADM consente ai vettori, compatibilmente alle condizioni di regolare esercizio delle attività dell'autostazione e alla continuità nella prestazione di tutti i servizi, di fornire direttamente informazioni al pubblico, in particolare a beneficio delle PMR e comunque a tutti gli utenti dei servizi TPI/MLP e NOL, attraverso proprio personale presente in autostazione. Tale personale dovrà essere distinto palesemente dall'utente mediante adeguati strumenti di riconoscibilità delle relative funzioni (pettorina ovvero specifica divisa aziendale)*

Art. 9 DIVIETO DI ACCESSO VETTURE

È vietato l'accesso al Terminal con vetture private in quanto non sono disponibili spazi per la relativa sosta.

Eventuali accessi non autorizzati saranno sanzionati a norma del Codice della Strada.

È consentito l'accesso a veicoli di soggetti autorizzati da AU.

È consentito l'accesso al Terminal ai veicoli delle Forze dell'Ordine, autoambulanze e altri mezzi di soccorso

ART.10 CONDIZIONI DI ACCESSIBILITA' PER I PASSEGGERI E INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Come anticipato nel precedente articolo l'accesso all'Autostazione è da intendersi pedonale

All'interno dell'Autostazione è presente segnaletica orizzontale e verticale

I passeggeri devono attraversare le corsie unicamente nelle zone contraddistinte da attraversamenti pedonali pertanto è tassativamente vietato attraversare in punti diversi da tali zone

Gli accessi alle banchine e ai marciapiedi sono garantiti dall'assenza di barriere architettoniche essendo ogni dislivello azzerato da scivoli usufruibili da carrozzelle e passeggeri.

Un tabellone orari presso il piazzale, due monitor all'interno della sala d'attesa e paline elettroniche presso gli stalli di transito garantiscono l'informazione all'utenza con indicazione della corsa, dell'orario di partenza e dello stallo di transito dedicato all'interno dell'autostazione.

L'articolo 25 del regolamento 181/2011 (diritti dei viaggiatori) è esposto presso la bacheca l'Autostazione all'interno del salone ed è altresì consultabile con allegato specifico sul sito di Autostazione Udine S.r.l. www.autostazionediudine.it

Il totem informativo all'interno dei locali dell'autostazione mette a disposizione il sito internet del consorzio TPL FVG sul quale i clienti possono interrogare il Travel Planner per cercare gli orari dei collegamenti a loro necessari e consultare gli avvisi pubblicati per le deviazioni e per eventuali cambiamenti di orari o di percorso temporanei

All'esterno dei locali dell'autostazione sono installati due monitor informativi, nonché un terzo nel sottopassaggio che collega l'Autostazione alla stazione ferroviaria, che riportano gli orari in tempo reale dei servizi extraurbani e urbani.

ART. 11 NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

I marciapiedi del Terminal sono riservati ai viaggiatori ed agli eventuali accompagnatori, i quali all'interno dell'area sono tenuti a circolare esclusivamente negli spazi dedicati, ad avvalersi degli appositi passaggi pedonali e a rispettare rigorosamente la segnaletica (orizzontale, verticale ed eventualmente manuale).

È espressamente previsto che:

- 1. L'accesso alle banchine dell'Autostazione è riservato ai viaggiatori muniti di regolare titolo di viaggio ed agli eventuali accompagnatori.*
- 2. Solo il personale delle imprese di trasporto può accedere al piazzale ed alle corsie veicolari limitatamente al tempo necessario alle operazioni in prossimità dei rispettivi veicoli.*
- 3. AU non risponde dei danni (anche in caso di sinistri occorsi con Vettori) o furti arrecati da terzi a persone, cose e/o veicoli in sosta od in transito all'interno del Terminal;*

4. *è vietato lasciare incustoditi i propri bagagli; pertanto, in nessun caso AU dovrà rispondere di eventuali furti e danneggiamenti;*
5. *è vietato attraversare le corsie di transito pullman se non attraverso gli attraversamenti pedonali;*
6. *all'interno del Terminal è vietato svolgere riunioni e assemblee, nonché promuovere o svolgere attività commerciali, religiose o ricreative, salvo preventiva autorizzazione scritta di AU comunicata alle Forze dell'Ordine;*
7. *è espressamente vietata ogni attività di vendita ambulante di qualunque tipo o forma, salvo preventiva autorizzazione scritta di AU comunicata alle Forze dell'Ordine e al Comune di Udine;*
8. *è fatto divieto di esporre, installare e distribuire avvisi, insegne, cartelloni di pubblicità, di propaganda e simili, di qualsiasi foggia e dimensione, salvo preventiva autorizzazione scritta di AU che ha facoltà di disporre la rimozione dei mezzi pubblicitari abusivi a spese dei trasgressori;*
9. *È autorizzato l'accesso all'autostazione ai cani guida, muniti di museruola e tenuti al guinzaglio, che accompagnano i non vedenti. Relativamente altri È animali da affezione si fa riferimento a quanto previsto dalla L.R. 11/10/2012 n. 20 e s.m.i.: i detentori sono tenuti a usare sia guinzaglio che museruola, qualora prevista dalla normativa statale, avendo cura che l'animale non sporchi e non crei disturbo o danni. I detentori dovranno risarcire eventuali danni.*
10. *Nell'intera struttura è fatto divieto di bivacco e l'utenza deve mantenere un comportamento civile e corretto a garanzia della pulizia e del decoro del manufatto astenendosi dal deturpare, imbrattare, sporcare ed abbandonare rifiuti di qualsiasi genere.*
11. *AU può autorizzare l'accesso a mezzi destinati al trasporto di persone disabili che debbano usufruire di un servizio di trasporto.*
12. *Per eventuali richieste di assistenza ai disabili all'interno del Terminal dell'Autostazione di Udine si richiede richiesta via mail ad info@autostazioneudiudine.it o contattando lo 0432506941 almeno 36 ore prima della partenza del pullman. Il Personale di Autostazione Udine S.r.l. presterà la necessaria assistenza affinché il passeggero disabile possa individuare ed accedere alla banchina di riferimento*
13. *L'accesso all'interno dell'Autostazione è consentito a coloro che intendono usufruire degli esercizi commerciali presenti nella struttura.*

Art.12 PRIVACY

Tutti i dati personali trattati da AU nell'esercizio della propria attività saranno protetti nel rispetto del Regolamento Europeo Privacy 2016/679. Il Titolare del trattamento dati è Autostazione Udine s.r.l.

Art. 13 VIDEO SORVEGLIANZA

Per finalità di sicurezza nell'autostazione è installato un impianto di videosorveglianza a mezzo di telecamere le cui immagini sono visibili anche dal personale di AU sempre per finalità di sicurezza oltre che di gestione del Terminal stesso.

Il relativo trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della vigente normativa in materia di Privacy. Le immagini sono conservate per 7 giorni esclusivamente per finalità di sicurezza con accesso consentito solo alle Forze dell'Ordine ed a seguito di relativa denuncia. L'accesso alle immagini è consentito in Real Time, per le sole finalità di gestione contingenti dell'autostazione:

- *alle persone di AU incaricate;*
- *ai fornitori esterni nominati come responsabili esterni del trattamento dati.*

L'impianto di videosorveglianza è mantenuto da società specializzata anch'essa appositamente nominata come responsabile esterno.

Art.14 RECLAMI, SUGGERIMENTI E OGGETTI SMARRITI

È possibile inviare reclami o suggerimenti ad AU all'indirizzo info@autostazionediudine.it. La segnalazione verrà gestita entro 30 giorni dal suo ricevimento

In caso di smarrimento di effetti personali all'interno dell'autostazione, è necessario rivolgersi all' Ufficio Movimento del salone di attesa del Terminal o contattare lo 0432506941

Art.15 RESPONSABILITA' E CONTROVERSIE

Eventuali controversie in merito all'interpretazione ed attuazione del presente regolamento (PIA) non definibili in via amministrativa, saranno risolte innanzi all'autorità giudiziaria competente (Tribunale di Udine)

Art. 16 DISCIPLINA DEL PERSONALE E FUNZIONI ISPETTIVE

Il responsabile del Terminal o persona delegata contesterà eventuali inadempienze al presente regolamento (PIA) ai fruitori dell'Autostazione. Nel caso di contestazioni ai Vettori, gli stessi dovranno far pervenire le loro giustificazioni entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione. I funzionari pubblici addetti alle ispezioni ai trasporti pubblici di linea e gli ispettori delle singole aziende esercenti il trasporto pubblico ed i referenti delle aziende private hanno la facoltà d'intervenire nell'ambito della struttura, ognuno nei limiti delle proprie competenze ed in sinergia con il responsabile del terminal

Art. 17 PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PIA

Il PIA è reso disponibile da AU all'interno del proprio sito internet www.autostazionediudine.it

AU 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 periodica annuale da parte di AU, 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 ed il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Revisione del 30 SETTEMBRE 2022