



DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO CON AUTOBUS

| Scheda informativa ART – ECC-Net Italia

SOMMARIO

PREMESSA	4
.....	
DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO CON AUTOBUS	5
.....	
PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)	6
.....	
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	8
.....	
PARTENZA RITARDATA, CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO, OVERBOOKING	9
.....	
AVARIE	10
.....	
RESPONSABILITÀ PER LESIONI AI PASSEGGERI O DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO	10
.....	
MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	11
.....	
SERVIZI PARTITI DA PUNTI SITUATI IN ALTRI STATI MEMBRI	12
.....	
FAQ	12
.....	
L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI	13
.....	
IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA	14
.....	

PREMESSA

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo.

Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto attraverso specifici regolamenti direttamente applicabili in ciascuno Stato membro dell'Unione Europea, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro. Ciascuno Stato membro adotta le misure necessarie per l'applicazione dei regolamenti, comprese le sanzioni in caso di violazioni e designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione degli stessi.

1 | DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO CON AUTOBUS

Il regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus (di seguito: Regolamento) è la norma di riferimento per il trasporto di passeggeri con autobus.

Con il decreto legislativo 4 novembre 2014 n. 169, l'Autorità di regolazione dei trasporti è stata designata quale organismo responsabile (National Enforcement Body - NEB) dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste.

Obiettivo del Regolamento è, tra l'altro, quello di prevenire ed eliminare le forme di discriminazione dei passeggeri, garantire l'accessibilità del trasporto ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta e assicurare le dovute forme di assistenza e compensazione nei casi in cui si verifichi un disservizio, come un ritardo, un negato imbarco o la cancellazione del viaggio.

Numerosi diritti previsti dal Regolamento non si applicano ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari il cui punto di imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista del servizio è inferiore a 250 km.

Alcuni diritti, poi, sono più stringenti se la partenza del servizio avviene da una stazione (come definita dall'articolo 3, lett. m) del Regolamento: «stazione»: una stazione presidiata in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria); rispetto alla partenza da una fermata (come definita dall'art. 3 lett. n) del Regolamento: «fermata d'autobus»: un punto diverso dalla stazione in cui, secondo il percorso specificato, è prevista una fermata del servizio regolare per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri).

2 | PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

I passeggeri con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno il diritto di viaggiare alle medesime condizioni degli altri passeggeri, senza dover corrispondere costi aggiuntivi.

A tal fine, in collaborazione con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto di tali passeggeri.

In particolare le compagnie (vettori), gli agenti di viaggio e gli operatori turistici (i) rendono disponibili tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni di trasporto in formati adeguati e accessibili e le mettono a disposizione materialmente o su Internet; (ii) possono rifiutare di emettere un biglietto o di consentire l'accesso a bordo per motivi di disabilità o mobilità ridotta solo se, a causa della configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche nelle fermate e nelle stazioni, ciò sia materialmente impossibile o comporti violazioni degli obblighi relativi alla salute e alla sicurezza. Tali ragioni cessano di applicarsi se la persona con disabilità o a mobilità ridotta richiede di essere accompagnata da una persona di sua scelta, che sarà trasportata gratuitamente.

La tipologia di assistenza necessaria deve essere richiesta con almeno 36 ore di anticipo. In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, il passeggero ha il diritto ad un risarcimento integrale.

Gli Stati membri designano le stazioni di autobus presso le quali è consentito gratuitamente al passeggero con disabilità o mobilità ridotta: (i) spostarsi dai punti designati al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco; (ii) salire a bordo del veicolo, eventualmente mediante elevatori, sedie a rotelle o

altre attrezzature necessarie; (iii) riporre il proprio bagaglio a bordo e recuperarlo; (iv) scendere dal veicolo; (v) portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza; (vi) recarsi al posto a sedere.

L'elenco delle stazioni designate è disponibile al link: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/designated_bus_terminals.pdf.

L'assistenza a bordo prevede il diritto (i) ad avere informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, se richieste; (ii) a salire e scendere durante le pause del viaggio, se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

Per i viaggi con percorrenza inferiore a 250 km sono comunque garantiti alcuni diritti quali ad esempio il diritto (i) di non subire discriminazioni o sostenere costi aggiuntivi; (ii) al risarcimento delle attrezzature per la mobilità o l'assistenza eventualmente danneggiate o smarrite; (iii) a ricevere le informazioni in formati accessibili.

3 | DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I passeggeri hanno diritto ad un'informazione accurata e completa per tutta la durata del viaggio, in fase di acquisto del titolo di viaggio e prima della partenza, sui servizi offerti, sui costi (anche accessori) del viaggio e sui loro diritti. In particolare, le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del Regolamento.

Le disposizioni in materia di informazioni sono più stringenti nel caso in cui la partenza sia prevista da una stazione. In questo caso infatti la responsabilità di fornire informazioni ricade anche sul gestore dell'autostazione.

In caso di ritardi o cancellazioni, al passeggero devono essere fornite appena disponibili, e comunque entro e non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza inizialmente previsto, le informazioni sulla situazione e sull'orario di partenza effettivo.

Il diritto all'informazione sussiste anche nelle ipotesi di perdita di coincidenze, a causa di una cancellazione o di un ritardo, in questi casi il Regolamento prevede che il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compia sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

In proposito, il vettore è tenuto a fornire le informazioni, eventualmente in formato elettronico, a tutti i passeggeri anche quelli in partenza dalle fermate d'autobus, a tal fine è necessario che il passeggero ne faccia richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato (ad es: indirizzo mail, numero telefonico).

4 | PARTENZA RITARDATA, CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO, OVERBOOKING

In caso di cancellazione, ritardo alla partenza da una stazione superiore a 120 minuti o overbooking, al passeggero è offerta la scelta tra:

- continuazione o reinstradamento verso la destinazione finale appena possibile
- rimborso del biglietto e se necessario, il trasporto gratuito verso il punto di partenza non appena possibile.

Se il vettore non è in grado di offrire la scelta tra le due opzioni, il passeggero ha il diritto ad un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto; la somma deve essere corrisposta al passeggero entro un mese dalla richiesta.

Per i passeggeri in partenza da una fermata è previsto, in ogni caso, il diritto alla scelta tra il reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore.

Nel caso in cui la durata originaria del viaggio sia superiore alle 3 ore e si registri una cancellazione o un ritardo alla partenza da una stazione di oltre 90 minuti, il passeggero ha diritto a:

- pasti e bevande a titolo gratuito (se possono essere ragionevolmente forniti);
- sistemazione in albergo o altro alloggio se la partenza è programmata per il giorno successivo, sino ad un massimo di due pernottamenti, per un ammontare massimo di € 80 a notte, oltre al trasporto da e per il luogo della sistemazione.

Il pernottamento non è dovuto se il ritardo è imputabile a condizioni metereologiche avverse o a gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro del servizio.

Non sono previsti indennizzi in caso di partenza in orario e ritardo all'arrivo.

5 | AVARIE

Se l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore è tenuto comunque ad assicurare la continuazione del servizio con un altro veicolo o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o stazione da cui il viaggio possa proseguire.

6 | RESPONSABILITÀ PER LESIONI AI PASSEGGERI O DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

Le imprese di trasporto sono tenute a risarcire i passeggeri in caso di lesioni, decesso e danneggiamento o perdita dei bagagli conseguenti a sinistri stradali verificatisi durante il trasporto. Sono, inoltre, tenute a prestare assistenza per esigenze pratiche immediate come servizi di primo soccorso, sistemazione, cibo, indumenti e trasporto.

MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il passeggero deve presentare il suo reclamo all'impresa (reclamo di prima istanza) entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato (o avrebbe dovuto essere prestato) il servizio. L'impresa deve rispondere entro un mese dal ricevimento del reclamo, informando il passeggero sull'esito o sullo stato della pratica. Una risposta definitiva deve essere fornita entro tre mesi.

Se il passeggero non ottiene risposta entro tre mesi dalla presentazione del reclamo di prima istanza o ritiene la risposta ricevuta insoddisfacente, può rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti:

- utilizzando l'apposito sistema automatico di acquisizione dei reclami (SiTe, disponibile al link: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>)

oppure

- compilando il modulo reperibile sul sito web istituzionale dell'Autorità, all'indirizzo: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoAutobus_UE181_060619.pdf;
- nel caso di utilizzo del modulo, lo stesso dovrà essere inviato a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta elettronica a uno dei seguenti indirizzi: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure: reclami.bus@autorita-trasporti.it.

L'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri nel trasporto, effettuato con autobus di cui al regolamento (UE) n. 181/2011, siano stati rispettati e, nel caso di accertamento di violazioni, irrogare una eventuale sanzione all'impresa. L'Autorità non ha invece il compito di risolvere le controversie tra le parti o di pronunciarsi sul risarcimento dei danni.

Se il reclamo di prima istanza non è stato risolutivo e l'impresa ha la propria sede legale in un paese dell'UE, in Islanda, in Norvegia e nel Regno Unito, è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia per una risoluzione stragiudiziale della controversia inviando una email a ecnet-it@ec.europa.eu corredata della documentazione a supporto.

8 | SERVIZI PARTITI DA PUNTI SITUATI IN ALTRI STATI MEMBRI

Qualora il servizio di trasporto sia partito da un punto situato in un altro Stato membro dell'Unione europea il reclamo può essere inviato direttamente all'Organismo responsabile (NEB) di tale Paese, tramite i riferimenti indicati al link:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2011_0181_national_enforcement_bodies.pdf.

9 | FAQ

Ulteriori informazioni sui diritti previsti dal Regolamento sono disponibili sul sito web istituzionale dell'Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

Per una consulenza personalizzata è possibile altresì contattare il Centro Europeo Consumatori Italia attraverso il sito web www.ecc-netitalia.it.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n.201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481.

Ai sensi della norma istitutiva, l'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori.

Tra le sue funzioni rientra, tra l'altro, la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto soggetti a oneri di servizio pubblico e del contenuto minimo dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto (<https://www.autoritatrasporti.it/cosa-fa/>), fatte salve le previsioni migliorative eventualmente previste nelle carte dei servizi.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, inoltre, l'Autorità è stata designata dal Parlamento quale Organismo Nazionale Responsabile dell'applicazione dei regolamenti europei.

L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione, in conformità ove presente, con la disciplina europea e comunque nel rispetto del principio di sussidiarietà e delle competenze delle regioni e degli enti locali, riferisce annualmente al Parlamento circa i risultati delle attività svolte (<https://www.autorita-trasporti.it/rapporti-annuali/rapporto-annuale-2020/>).

Inoltre, quale Organismo Nazionale Responsabile, l'Autorità predispone e pubblica sul proprio sito web, ove previsto dai regolamenti europei, le relazioni sull'attività svolta. In particolare, l'ultima relazione presentata ai sensi dell'articolo 26 del regolamento (UE) 1177/2010 è visibile al link https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/AttuazioneRegUEn.1177-2010_Relazione2021.pdf.

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea con l'incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. La Rete è composta da 30 Centri, uno in ogni Stato dell'UE, oltre che in Norvegia, Islanda e Regno Unito ed è cofinanziata dai governi nazionali. In Italia il Centro Europeo Consumatori, co-finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, è gestito da Adiconsum in partnership con il Centro Tutela Consumatori e Utenti e dispone di un sede centrale a Roma e di una sede transfrontaliera a Bolzano.

Informare i consumatori che acquistano beni e servizi oltre frontiera sui diritti loro riconosciuti dalla normativa europea e fornire loro un adeguato supporto linguistico e tecnico-giuridico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo, rappresenta l'attività principale del Centro Europeo Consumatori Italia. Allo stesso tempo, il Centro agevola l'accesso dei consumatori a procedure di risoluzione alternative o giudiziali delle liti transfrontaliere, fornisce assistenza ai consumatori discriminati in ragione del proprio paese di residenza e coopera con le autorità nazionali ed europee per garantire la corretta applicazione delle norme a tutela del consumatore attraverso la segnalazione di possibili violazioni.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, il Centro Europeo Consumatori Italia informa i passeggeri in merito ai diritti loro riconosciuti dai rispettivi regolamenti anche attraverso un'ampia sezione dedicata disponibile sul proprio sito web <https://www.ecc-netitalia.it/it/area-tematica/trasporti>. In caso di controversia, esperisce un tentativo di componimento bonario contattando il vettore attraverso il Centro Europeo Consumatori del paese in cui lo stesso è stabilito (Paesi UE, Norvegia, Islanda e Regno Unito) e agevola i passeggeri nell'invio del reclamo agli Organismi Responsabili dell'applicazione dei regolamenti europei sui diritti dei passeggeri.



www.autorita-trasporti.it

www.ecc-netitalia.it
www.euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (CHAFEA), o del suo successore Consiglio europeo per l'Innovazione e Agenzia esecutiva per le PMI (EISMEA) o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.