

# Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus-

## Regolamento (UE) N.181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Il presente regolamento fissa norme relative ai diritti dei passeggeri in viaggio su trasporto effettuato con autobus. Tratta la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori; i diritti dei passeggeri in caso di incidenti, la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo, le informazioni minime da fornire ai passeggeri, il trattamento dei reclami e le regole generali per garantire l'applicazione del regolamento.

### SINTESI

Fatte salve alcune eccezioni, si elencano le disposizioni del Regolamento n.181/2011 che si applicano ai passeggeri che viaggiano con **servizi regolari** \* il cui punto di imbarco o sbarco sia situato all'interno dell'Unione europea (UE) e la distanza prevista del servizio *sia inferiore a 250 km*. Le disposizioni del presente regolamento sono in vigore dal **1° marzo 2013**.

I diritti fondamentali applicabili ai servizi regolari di cui sopra includono:

- **Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**, basate direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri.
- **Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta:**
  - a) diritto al trasporto senza oneri aggiuntivi, con eccezione di:
    - impossibilità del trasporto per non conformità agli obblighi sulla salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
    - qualora la configurazione dell'autobus o delle infrastrutture non permettono il trasporto in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.
  - b) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità: in caso il vettore o l'ente gestore della stazione ne siano stati causa, provvedono al risarcimento per la sostituzione o per la riparazione dei dispositivi.
- **Treatmento dei reclami** .

Il Regolamento prevede un sistema di trattamento predisposto dai vettori in cui il viaggiatore ha la possibilità di trasmettere il reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui si è verificato l'evento. Entro un mese dal ricevimento il vettore fornisce riscontro al passeggero. Dovrà fornire risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

**\*Servizi regolari:** i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite.

- **Diritto all'informazione.**

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure su Internet. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta.

- **Applicazione dei diritti dei passeggeri.**

Ogni Stato membro designa uno o più Organismi nazionali indipendenti responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel Regolamento. Il Decreto Legislativo 169/2014 all'art.3 comma 1, ha individuato nell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) l'Organo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE n.181/2011 e dell'applicazione del regime sanzionatorio. Il passeggero, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo al vettore, può presentare reclamo a tale Autorità per presunte infrazioni al Regolamento.

**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) – Via Nizza n.230 – 10126 Torino- Tel.011.0908500-**

e.mail : [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)