



## SINTESI DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS PREVISTI DAL REGOLAMENTO UE 181/2011, PER SERVIZI DI DISTANZA INFERIORE AI 250 CHILOMETRI

Il regolamento UE n. 181/2011 (di seguito il “regolamento”) entra in vigore il 1° marzo 2013.

Esso prevede una serie minima di diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus all’interno dell’Unione Europea.

In linea di principio, il regolamento si applica ai “servizi regolari” ovvero ai servizi forniti con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l’imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite, per categorie di passeggeri non determinate, il cui punto d’imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Per quanto concerne la Schiaffini Travel S.p.A., si applica ai servizi regolari su autobus con distanza inferiore ai 250 chilometri.

I seguenti diritti fondamentali saranno applicabili a tutti i servizi regolari, indipendentemente dalla distanza prevista del servizio:

- Condizioni di trasporto non discriminatorie.
- Accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi e risarcimento finanziario per la perdita o il danneggiamento delle attrezzature che ne agevolano la mobilità.
- Norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti.
- Sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri, appositamente predisposti dai vettori.
- Organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l’applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.

### **Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell’Unione.

### **Diritto all’informazione**

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta (per esempio stampa a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio).

## **Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta<sup>1</sup>**

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

a) Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti. Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

b) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità.

Qualora un vettore o l'ente gestore della stazione abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile). Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

## **Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del regolamento**

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

## **Applicazione dei diritti dei passeggeri**

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti.

Ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione può presentare un reclamo all'Autorità Regolatrice dei Trasporti (istituita ai sensi dell'art. 37 del d. l. 6 dicembre 2011, n. 201), per presunte infrazioni al regolamento, anche avvalendosi di strumenti telematici e di semplificazione, secondo modalità tecniche stabilite con provvedimento della medesima Autorità, adottato entro sessanta giorni

---

<sup>1</sup> Gli Stati membri possono esonerare i servizi nazionali regolari dall'applicazione delle disposizioni applicabili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta purché assicurino che il livello di protezione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi delle loro norme nazionali sia almeno uguale a quello previsto dal presente regolamento.

dalla pubblicazione del presente decreto. L'Autorità istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento dell'infrazione. Gli utenti dovranno presentare eventuali segnalazioni tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

In ultima alternativa, è possibile contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti utilizzando l'apposito sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) (<https://www.autorita-trasporti.it/site/>), disponibile sul sito web dell'Autorità.