



SINTESI DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS PER SERVIZI DI DISTANZA INFERIORE AI 250 KM.

(Regolamento UE 181/2011, in vigore dal 1° marzo 2013)

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

In merito all'acquisto dei titoli di viaggio, i vettori offrono al pubblico le condizioni contrattuali e le tariffe senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale 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).

I vettori e i gestori delle stazioni predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni devono essere rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

- **Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta¹**

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),

¹ 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.



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 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 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 dalla pubblicazione del presente decreto. L'Autorità istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento dell'infrazione.