

# Sintesi dei diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus<sup>1</sup>

Il regolamento (CE) n. 181/2011 (in appresso 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” (in altri termini i 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<sup>2</sup>.

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.

Inoltre, i seguenti diritti valgono per servizi regolari in cui la distanza prevista è di 250 km o superiore (in appresso: servizi regolari su lunghe distanze):

- fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto

---

<sup>1</sup> Sintesi redatta a norma dell'articolo 25, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 [GU L 55 del 28,2,2011, pag. 1]. La presente sintesi non è giuridicamente vincolante.

<sup>2</sup> Inoltre, alcuni diritti si applicano anche ai cosiddetti “servizi occasionali”, in cui il gruppo di passeggeri è costituito su iniziativa di un cliente o del vettore stesso, a condizione che il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero sia situato nel territorio di uno Stato membro:

- a) condizioni di trasporto non discriminatorie,
- b) fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto,
- c) risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danni derivanti da incidenti,
- d) risarcimento finanziario per la perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità di passeggeri con disabilità e di passeggeri a mobilità ridotta

- risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danneggiamento derivanti da incidenti,
- informazioni in caso di cancellazione del servizio o di un ritardo alla partenza,
- diritto di rimborso del costo completo del biglietto o reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato,
- assistenza adeguata in caso di cancellazione o di ritardo prolungato (applicabili solo se la durata prevista del viaggio è superiore a tre ore),
- risarcimento fino al 50% del costo del biglietto se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o il reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato,
- assistenza specifica senza oneri aggiuntivi, alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia nelle stazioni degli autobus, sia a bordo dei veicoli.

Tuttavia, gli Stati membri possono, su una base trasparente e non discriminatoria, concedere una deroga a tali diritti supplementari nel corso di servizi puramente nazionali regolari per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni).

Infine, gli Stati membri possono in modo trasparente e non discriminatorio, concedere una deroga all'applicazione dell'intero regolamento per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni) laddove una parte significativa di servizi regolari, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione europea.

## **Sintesi dei diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus**

### **1) 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.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

### **2) 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 stampati a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio).

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informano quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunicano l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, l'ente di gestione della stazione compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Il vettore trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri per via elettronica ove possibile, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

### **3) Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente**

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento. Tale risarcimento finanziario non è automatico ma deve esserne fatta richiesta ai tribunali nazionali.

Inoltre, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

### **4) Diritto alla continuazione, al reindirizzamento e al rimborso in caso di cancellazione o di ritardo prolungato**

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza<sup>3</sup>, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se il vettore prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

---

<sup>3</sup> Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se il vettore non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, il vettore deve inviare un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa e/o una stazione dal cui il viaggio possa proseguire.

### **5) Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

### **6) Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta<sup>4</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

---

<sup>4</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.

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.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se il vettore, l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

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.

#### **(b) Diritto ad assistenza speciale**

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni devono fornire, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

#### **(c) 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.

#### **7) 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.

#### **8) 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.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.



## AVVISO AI PASSEGGERI

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo a SATAM srl tramite l'apposita modulistica e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino, oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- [Reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:Reclami-bus@autorita-trasporti.it)

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)