

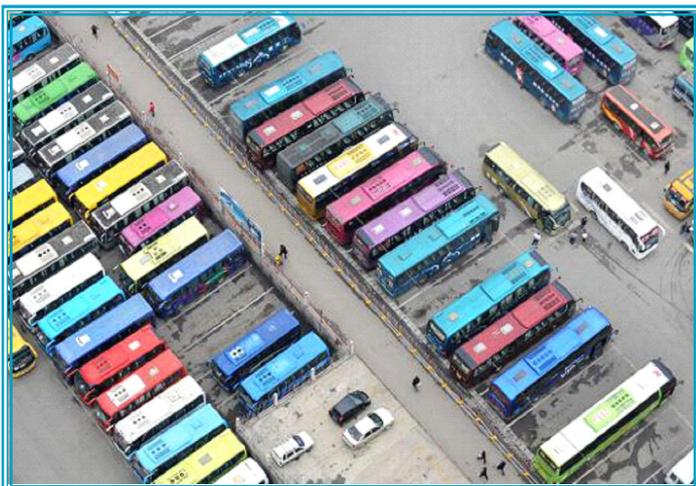


I diritti dei passeggeri di pullman

Novità in arrivo dall'Unione Europea per il trasporto su strada

L'ultima pietra nella costruzione di una normativa europea sui diritti dei passeggeri è stata finalmente posata. Dopo 7 anni dall'adozione del regolamento **261/2004** sui diritti dei passeggeri aerei, quattro anni da quello sul trasporto ferroviario (**1371/2007**) e uno da quello sui trasporti via acqua (**1177/2010**), il 15

febbraio 2011 il Parlamento europeo ha approvato un nuovo regolamento che rafforza i diritti di tutti quei cittadini che scelgono di viaggiare in pullman e bus. L'approvazione di queste nuove norme è frutto di un percorso travagliato, iniziato nel 2008 con la proposta della Commissione, il cui obiettivo era quello di instaurare diritti per i passeggeri, paragonabili a quelli già esistenti e applicati per altri tipi di trasporto, oltre che assicurare condizioni di concorrenza tra i diversi vettori europei, secondo le regole del mercato unico. Parlamento e Consiglio sono arrivati ad un accordo di compromesso solo dopo due anni di negoziati, tre triloghi e un comitato di conciliazione. Ciò nonostante, data la natura della materia e del settore, l'accordo raggiunto è da considerarsi equo e rispettoso sia dei passeggeri che delle imprese del settore.



Nel particolare, i principali punti dell'accordo possono essere riassunti in cinque fondamentali:

1. **Ambito di applicazione**

Il nuovo regolamento si applica a tutti i servizi regolari (i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e per cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite), nazionali o transfrontalieri che coprono distanze eguali o superiori ai **250 km**. Ciò nonostante, per tutti quei passeggeri che effettuano viaggi più brevi, si applica comunque una lista di 12 diritti fondamentali (che sarà pubblicata entro l'estate 2011), rivolti in particolar modo alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

2. **Deroghe limitate nel tempo**

A differenza della prima posizione del Consiglio, che chiedeva un periodo di deroga all'applicazione del regolamento di 15 anni, l'accordo finale prevede che gli Stati membri possano esentare i servizi regolari nazionali dal rispetto delle nuove norme per una durata

massima di quattro anni, rinnovabili una sola volta. Nonostante la possibilità di deroga, i 12 diritti fondamentali ne sono esclusi.



3. Risarcimento e assistenza in caso di incidente

In caso di incidente il vettore dovrà prevedere un **risarcimento**. Se si tratta di perdita o danni ai bagagli, il regolamento prevede

un massimale di almeno 1 200 euro, mentre in caso di lesioni personali o decesso il massimale dovrà essere di almeno 220 000 euro per passeggero. Inoltre, sempre in caso di sinistro, i passeggeri hanno anche diritto ad un'assistenza corrispondente alle necessità del momento, vale a dire cibo, trasporto e alloggio, per un massimo di 80 euro a notte per due notti, qualora questo sia necessario.

4. Diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo

In caso di cancellazione del viaggio, ritardo superiore ai 120 minuti o vendita di più biglietti rispetto ai posti disponibili (overbooking), ai passeggeri deve essere immediatamente data la possibilità di scegliere tra proseguire il viaggio, partire con un altro bus senza pagare un supplemento o essere rimborsati integralmente del costo del biglietto. Nel caso in cui nessuna opzione alternativa per il completamento del viaggio sia offerta, il vettore ha l'obbligo non solo di rimborsare l'integralità del biglietto, ma dovrà anche prevedere un ulteriore risarcimento pari al 50% del prezzo del titolo di viaggio.

Nel caso in cui il viaggio cancellato preveda una durata di oltre tre ore o nel caso in cui la partenza del suddetto viaggio sia ritardata di almeno 90 minuti, il vettore avrà l'obbligo di fornire assistenza sotto forma di pasti e alloggio, limitatamente ad un massimo di due notti ad 80 euro l'una. Quest'obbligo viene meno nel caso in cui l'evento sia dovuto a cattive condizioni meteorologiche o catastrofi naturali. Malgrado ciò, non viene mai meno l'obbligo per il vettore di fornire ai passeggeri tutte le informazioni

necessarie in caso di cancellazioni o ritardi.

5. Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Le persone disabili o a mobilità ridotta avranno il diritto di ricevere un'**assistenza adeguata** dalla compagnia di autobus, previa informazione della stessa, al più tardi 36 ore prima della partenza. Nel caso in cui il vettore non sia nella possibilità di fornire l'assistenza, il passeggero potrà richiedere di essere accompagnato da una persona a sua scelta, senza pagare alcun supplemento. Inoltre, qualunque danno o perdita delle attrezzature di assistenza come le sedie a rotelle, dovrà essere risarcito.

Può sembrare strano, ma prima dell'adozione del regolamento, il settore del trasporto su strada era una giungla di norme differenti e di diritti spesso non rispettati. L'approvazione di questa nuova normativa, permette un'uniformità delle regole e dei diritti, di cui i passeggeri di autobus erano ormai gli unici a non poter usufruire. L'approvazione del regolamento è ancora più importante se si considera che i passeggeri di bus e pullman, come ricorda Antonio Cancian (relatore PPE della proposta di regolamento), sono una categoria tra le più vulnerabili per reddito, livello di istruzione e anche per età, visto che sono molti gli anziani ad usufruire di questi servizi.

In conclusione l'ultimo anello della legislazione europea sui diritti dei passeggeri è stato finalmente aggiunto. Il regolamento entrerà in vigore nel 2013; come dice Sim Kallas, vicepresidente della DG trasporti, e come confermato dal suo consigliere speciale, Meglena Kuneva, in occasione della visita alla Commissione Europea a Roma il 18 febbraio 2011: *"l'Unione Europea, grazie a quest'ultima norma si configura come il primo spazio integrato al mondo, nel quale sono garantiti i diritti degli utenti di tutti i modi di trasporto"*.

Per ulteriori informazioni:

Centro Europeo Consumatori Italia

Via F.Gentile 135, 00173 ROMA

Tel. +39 06 44 23 80 90; Fax +39 06 45 55 05 58

Email: info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it