

## DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO CON AUTOBUS

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il **Regolamento (UE) n. 181/2011**, che stabilisce i **diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus**, prevedendo, anche per coloro che si spostano all'interno dell'Unione europea con autobus e pullman, diritti analoghi a quelli già riconosciuti per i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo.

Trattandosi di un *Regolamento*, le nuove norme sono *direttamente applicabili* in tutti gli Stati membri, *senza che sia necessario alcun atto di recepimento*.

### A chi si applica

Il Regolamento si applica integralmente ai passeggeri che viaggiano con **servizi di trasporto regolari a lunga percorrenza (pari o superiore a 250 km)**, il cui punto di imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Per i servizi di trasporto occasionali, così come per i servizi di distanza inferiore a 250 km, la portata del Regolamento è invece fortemente ridotta da una serie di eccezioni e deroghe. Inoltre, è prevista la possibilità, per gli Stati membri, di escludere l'applicazione di alcune parti del Regolamento per i servizi regolari interni e per i servizi regolari che si svolgano, per una parte significativa, fuori dall'Ue, purché l'esclusione sia disposta in modo trasparente e non discriminatorio e sia comunicata alla Commissione europea.

Nello specifico, i *servizi regolari* sono i servizi che assicurano il trasporto di categorie di passeggeri non determinate su autobus con un itinerario e una frequenza determinata, e in cui l'imbarco e lo sbarco abbiano luogo presso fermate prestabilite (diversamente dai *servizi occasionali*, la cui caratteristica principale è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa di un committente o del vettore).

## Diritti del passeggero

I nuovi diritti riconosciuti ai passengeri dei servizi di trasporto regolari a lunga percorrenza (oltre 250 km) sono i seguenti:

- in caso di **overbooking** (cioè di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili), **cancellazione del servizio o ritardo alla partenza di oltre 120 minuti**, il vettore deve offrire al passeggero la **scelta** tra:

a) **riprotezione**, cioè il trasporto alternativo verso la destinazione finale, non appena possibile e senza alcun supplemento;

b) il **rimborso** del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, non appena possibile.

Nel caso in cui il vettore non sia in grado di offrire la scelta al passeggero, questi ha diritto, oltre al rimborso del biglietto e al ritorno al primo punto di partenza, anche ad un **risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto**;

- in caso di **cancellazione del servizio o ritardo alla partenza di oltre 90 minuti**, per i **viaggi di durata superiore a 3 ore**, il vettore deve offrire al passeggero **assistenza adeguata e gratuita**:

a) **spuntini, pasti e bevande** in quantità ragionevole, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti;

b) in caso di necessità, **sistemazione in albergo o altro alloggio (e relativo trasporto)**, che può essere limitata dal vettore ad un costo massimo di 80 euro a notte, per due notti (e può essere esclusa nel caso in cui il vettore provi che la cancellazione o il ritardo siano dovuti a condizioni metereologiche avverse o gravi catastrofi naturali);

- in caso di cancellazione del servizio o ritardo alla partenza, il passeggero ha diritto a ricevere, quanto prima, **informazioni** sulla situazione in corso (non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista), nonché sull'ora di partenza effettiva e sui collegamenti alternativi in caso di perdita della coincidenza. E'

inoltre previsto che il vettore presti una **particolare attenzione alle esigenze dei passeggeri disabili e a mobilità ridotta**;

- in caso di **decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio** causati da **incidente stradale** derivante dall'uso dell'autobus, il passeggero ha diritto ad un **risarcimento**, calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile, e il cui importo massimo non può essere inferiore a 220.000 euro per passeggero e 1.200 euro per bagaglio.

Il vettore deve inoltre offrire al passeggero **assistenza** ragionevole e proporzionata per le **esigenze immediate pratiche**, che comprende **cibo, indumenti, trasporto e alloggio** (anche in questo caso, la sistemazione può essere limitata dal vettore ad un costo massimo di 80 euro a notte, per due notti);

- per i **passeggeri disabili e a mobilità ridotta** è prevista **assistenza specifica e gratuita** sia nelle stazioni che a bordo del veicolo, oltre al **trasporto gratuito** dell'eventuale **accompagnatore**.

Per i **passeggeri di tutti i servizi (compresi quelli a distanza ridotta, cioè inferiore ai 250 km)** i nuovi diritti riconosciuti dal Regolamento sono i seguenti:

- per quanto riguarda le condizioni contrattuali e le tariffe dei servizi, **nessuna discriminazione**, diretta o indiretta, in base alla **cittadinanza dei passeggeri** o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti;
- per i **passeggeri disabili e a mobilità ridotta**, è previsto il **divieto**, per i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici, di **rifiutare una prenotazione, un biglietto, o di far salire a bordo il passeggero** (salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile).

E' inoltre previsto il **risarcimento** (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte del vettore o dell'ente di gestione della stazione responsabile, in caso di **perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza;**

- è riconosciuto il diritto dei passeggeri a ricevere **informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio.**

I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui **diritti previsti dal Regolamento** (compresi i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo sull'applicazione del Regolamento), sia presso le stazioni che, eventualmente, su internet.

Se possibile, le informazioni sono fornite, su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta;

- è prevista la **formazione e istruzione** del **personale** a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità (derogabile, per i conducenti, per i primi 5 anni di applicazione del Regolamento);
- creazione di un **sistema per la gestione dei reclami** relativi ai diritti e agli obblighi previsti dal Regolamento, predisposto dai vettori (nel rispetto delle modalità di trasmissione indicate dal Regolamento);
- creazione di **Organismi nazionali indipendenti** in ogni Stato membro, responsabili di garantire, anche attraverso l'adozione di provvedimenti, l'applicazione e il rispetto del Regolamento.



## A chi rivolgersi

In caso di dubbi o di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - e-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it) - C.F. 96107650580