

22 marzo 2013 12:08

VIAGGI IN AUTOBUS: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 18/2/2015

Dal 1/3/2013 e' obbligatoria l'applicazione nei paesi UE del Regolamento UE 181/2011 che delinea i nuovi diritti dei passeggeri di autobus che effettuano viaggi all'interno dell'Unione Europea.

Il Regolamento stabilisce come principio generale la non discriminazione tra i passeggeri, in particolare nei confronti dei disabili e delle persone con mobilita' ridotta, categorie a cui viene riservata una particolare assistenza. Vengono poi sanciti i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo del viaggio, i diritti in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, i diritti in caso di incidenti con lesioni o decesso del passeggero. Seguono precisazioni su quali siano le informazioni da fornire al viaggiatore e sulle modalita' di presentazione -e di gestione- dei reclami.

Da precisare, considerando che si tratta di normativa europea, che le tutele valgono principalmente per i viaggi facenti parte di servizi di linea con tratte da 250 km in su'. Per gli altri tipi di viaggi (con tratte inferiori o non di linea, quindi occasionali) ci sono delle limitazioni e delle deroghe, soprattutto riguardo ai rimborsi e all'assistenza in caso di ritardo o annullamento.

Dei diritti sanciti dal Regolamento deve essere data informazione ai viaggiatori -al piu' tardi alla partenza-. Le informazioni devono essere disponibili presso le stazioni e sul sito internet del gestore del servizio di trasporto.

Da precisare che il Regolamento NON riguarda i viaggi in bus facenti parte di un pacchetto viaggio (viaggio organizzato, crociera, etc.), disciplinati a parte dal Codice del turismo.

Indice scheda

[VIAGGI COINVOLTI, DEROGHE](#)

[IL BIGLIETTO](#)

[DIRITTI IN CASO DI CANCELLAZIONE, RITARDO, OVERBOOKING](#)

[RISARCIMENTI ED ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE](#)

[DIRITTI PARTICOLARI DEI PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITA' RIDOTTA](#)

[RECLAMI E CONTESTAZIONI](#)

[VIGILANZA E SANZIONI \(reclami all'Autorità Garante\)](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

[VIAGGI COINVOLTI, DEROGHE](#)

I diritti del Regolamento riguardano i servizi di trasporto cosiddetti "regolari" (ovvero su percorsi prestabiliti con fermate prestabilite) che partono o arrivano in un paese UE e la cui tratta va dai 250 km in su'.

Per tratte piu' brevi si applicano "solo" le regolamentazioni sul trasporto di persone disabili o con mobilita' ridotta.

Alcune disposizioni si applicano anche ai viaggi occasionali se il punto di partenza o di arrivo si trova in un paese UE (il tetto dei risarcimenti in caso di incidente, i risarcimenti per perdita o danneggiamento dei viaggiatori disabili o con mobilita' ridotta).

Ogni paese dell'UE poi, puo' escludere da alcuni diritti le tratte interne (dei servizi "regolari"), per un periodo massimo di quattro anni, rinnovabile una volta.

Stessa deroga puo' essere prevista per i trasporti dove una grossa parte della tratta, con almeno una fermata, sia posta fuori dall'Unione.

Si veda, per le deroghe, l'art.2 del Regolamento disponibile tra i link utili.

[IL BIGLIETTO](#)

Come per gli altri servizi di trasporto, anche per il trasporto su bus l'acquisto del biglietto significa accettazione di un contratto.

Il biglietto, cartaceo od elettronico, può comunque essere sostituito da altri documenti che danno diritto al viaggio. Non ci deve essere, nel contratto contenente le condizioni di viaggio, alcuna discriminazione sulla base della cittadinanza del passeggero.

[DIRITTI IN CASO DI CANCELLAZIONE, RITARDO, OVERBOOKING](#)

Il Regolamento stabilisce, in caso di cancellazione, ritardo del viaggio o di overbooking, dei diritti di assistenza e rimborso fruibili dai passeggeri su tratte di linea (con percorso e fermate prestabilite) superiori a 250 km, con partenza o arrivo in un paese UE.

Informazione

In caso di cancellazione o ritardo del viaggio il gestore del servizio deve informare quanto prima i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista. Il nuovo orario di partenza deve essere ugualmente comunicato il prima possibile. Negli stessi termini le informazioni devono essere date anche per via elettronica (email o altro) a tutti i passeggeri, compresi quelli in partenza alle fermate (ovviamente solo se possibile, quindi solo nei casi in cui i passeggeri abbiano fornito l'indirizzo email e abbiano chiesto di ricevervi le informazioni).

Se i passeggeri perdono una coincidenza devono, per quanto possibile, essere anche informati su collegamenti alternativi.

Deve essere curata un'informazione adeguata anche a tutti i passeggeri disabili o a mobilità ridotta.

Reinstradamento o rimborso

In caso di cancellazione del viaggio, ritardo di oltre 120 minuti alla partenza dal capolinea, accettazione da parte del vettore di prenotazioni in numero superiore ai posti disponibili (overbooking), il passeggero ha diritto di scegliere tra queste due soluzioni:

- trasporto verso la destinazione finale senza costi aggiuntivi, a condizioni simili, il prima possibile, oppure
- rimborso del prezzo del biglietto e, se necessario, ritorno gratuito in autobus verso il primo punto di partenza, il prima possibile. Il rimborso deve avvenire subito o comunque entro 14 giorni dalla richiesta del passeggero.

Se il gestore non rende disponibile la scelta tra le due soluzioni, al passeggero è dovuto il rimborso del biglietto più un rimborso forfettario pari al 50% del prezzo del biglietto.

Tale somma va rimborsata entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

Gli stessi diritti spettano ai passeggeri in caso di cancellazione o ritardo (superiore ai 120 minuti) alle partenze dalle fermate. Ovviamente in questi casi il biglietto dev'essere rimborsato per la parte di viaggio non effettuata. È possibile ottenere il rimborso totale (quindi anche della parte del viaggio effettuata) se la cancellazione o il ritardo hanno reso il viaggio inservibile rispetto allo scopo del passeggero. Il termine di rimborso è sempre di 14 giorni dalla richiesta.

Se in viaggio si interrompe perché l'autobus diventa inutilizzabile, il gestore assicura la continuazione dello stesso con altro veicolo dal luogo dove si trova l'autobus inutilizzabile o il trasporto verso un altro punto di partenza dal quale il viaggio possa proseguire.

Assistenza

Se il viaggio ha una durata prevista superiore a 3 ore, in caso di cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti il gestore deve offrire gratuitamente:

- pasti, spuntini, bevande in quantità ragionevole rispetto ai tempi di attesa o di ritardo. Se non presenti sull'autobus o presso la stazione, i cibi vanno comunque procurati.
- se necessario, sistemazione in albergo o altro alloggio, con trasporto incluso. Il gestore può fissare un proprio limite di spesa per ciascun passeggero di 80 euro a notte, per massimo due notti, per l'alloggio.

Particolare attenzione va ovviamente prestata alle persone disabili o con mobilità ridotta e ai loro accompagnatori.

Note:

- l'assistenza e i rimborsi non sono dovuti ai passeggeri con biglietti aperti, finché l'orario di partenza non sia specificato, a meno che questi non posseggano un titolo di viaggio o un abbonamento.
- l'assistenza relativa al pernottamento gratuito non è resa se il gestore prova che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

RISARCIMENTI ED ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Il Regolamento stabilisce dei diritti generali di cui godono i passeggeri di tratte di linea (con percorso e fermate prestabilite) superiori a 250 km, nonché quelli di viaggi occasionali, purché -in ambedue i casi- il viaggio parta od arrivi in un paese UE.

Assistenza

In caso di incidente, a prescindere dalle responsabilità, il gestore del servizio di trasporto deve prestare assistenza ai passeggeri, proporzionata rispetto alle esigenze pratiche immediate del singolo passeggero. Se necessario deve essere organizzata la sistemazione in albergo, la fornitura di cibo ed indumenti, il trasporto dei passeggeri.

Unica limitazione che il gestore può fissare in caso di pernottamento è il tetto massimo di spesa di 80 euro a notte per passeggero, per un massimo di due notti.

Risarcimenti massimi

Viene innanzitutto sancito il diritto al risarcimento del danno in caso di decesso o lesioni del passeggero e/o smarrimento o danneggiamento del bagaglio a seguito di incidente.

La novità, in questo settore, è la fissazione di un tetto massimo a detti risarcimenti. In pratica il Regolamento vieta ai paesi UE di fissare, con proprie normative, limiti massimi ai risarcimenti che siano inferiori ad un determinato tetto.

Per il decesso o lesioni a seguito di incidente tale limite per ogni singolo evento è di 220.000 euro a passeggero. Il risarcimento deve comprendere le spese per le esequie. Il diritto si applica come minimo alle persone verso le quali il passeggero aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare.

Per la perdita o il danneggiamento del bagaglio a seguito di incidente il risarcimento massimo per ogni singolo evento è di 1.200 euro a bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle o altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza l'importo è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

DIRITTI PARTICOLARI DEI PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITÀ RIDOTTA

Il Regolamento prevede una serie di diritti particolari per i passeggeri disabili o a mobilità ridotta, validi sia per i viaggi la cui tratta supera 250 km sia per i viaggi più brevi (e solo in parte per i viaggi occasionali).

Ogni paese UE può comunque prevedere delle deroghe a queste disposizioni per i propri servizi regolari interni, purché le proprie norme assicurino la stessa protezione.

Diritto al trasporto

Il primo diritto sancito dal Regolamento è che alle persone disabili o con mobilità ridotta NON può essere rifiutata la prenotazione del viaggio o l'emissione del biglietto.

Ne può essere chiesto loro un sovrapprezzo o altro onere aggiuntivo.

Costituiscono eccezione alla regola:

- rispetto degli obblighi di sicurezza stabiliti in ambito europeo o in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- configurazione del veicolo o dell'infrastruttura (stazione, fermate, etc.) che rende impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona disabile o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza.

Nei casi suddetti la persona disabile o con mobilità ridotta può chiedere di essere accompagnata da altra persona

(a sua scelta) che l'assista in modo da risolvere gli impedimenti. L'accompagnatore può viaggiare gratuitamente e possibilmente seduto accanto alla persona che sta assistendo.

Se per i suddetti motivi il viaggio non può in alcun modo essere usufruito il gestore (o l'agente di viaggio o l'operatore turistico) devono comunque informare la persona disabile o con mobilità ridotta riguardo eventuali servizi alternativi utilizzabili.

Dei motivi di impossibilità deve ovviamente essere immediatamente informata la persona disabile o con mobilità ridotta; se quest'ultima lo richiede la motivazione deve essere anche comunicata per iscritto entro cinque giorni lavorativi.

Diritti in caso di mancato imbarco

La persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di prenotazione o biglietto e che abbia regolarmente comunicato al gestore del servizio la necessità di essere assistita, alla quale venga rifiutato il permesso di salire a bordo a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, può scegliere tra:

- il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, il prima possibile, oppure
- il proseguimento del viaggio, anche con servizi di trasporto alternativi, fino alla destinazione indicata nel biglietto (tranne quando non praticabile).

Nel primo caso, il rimborso del biglietto è dovuto anche se la persona disabile o con mobilità ridotta NON abbia regolarmente comunicato al gestore del servizio la necessità di assistenza.

Diritto all'informazione

Alla persona disabile o con mobilità ridotta devono essere date informazioni sulle normative di sicurezza, sulle condizioni di accesso al servizio (accessibilità delle stazioni e degli autobus), sul viaggio e sulle condizioni di trasporto, in special modo riguardo alle modalità di prenotazione.

Tali informazioni devono essere fornite da chi rende il servizio o dalle agenzie di viaggio nel caso vi sia l'intermediazione di queste ultime o in caso di vacanze organizzate "tutto compreso" vendute o proposte dalle agenzie stesse.

Diritto all'assistenza

Per le persone disabili o con mobilità ridotta è dovuta assistenza gratuita nelle stazioni designate da ciascun stato membro, nonché a bordo degli autobus.

L'assistenza nelle stazioni è resa per

- comunicare il proprio arrivo alla stazione e la richiesta di assistenza nei punti designati;
- spostarsi dai punti designati al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco;
- salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie, a seconda dei casi;
- riporre il proprio bagaglio a bordo;
- recuperare il proprio bagaglio;
- scendere dal veicolo;
- portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza;
- recarsi al posto a sedere.

L'assistenza a bordo è resa per:

- ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili se richieste dal passeggero;
- salire e scendere durante le pause di un viaggio, se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

Attenzione, però. Per poter usufruire dell'assistenza è necessario che la persona disabile o con mobilità ridotta

- comunichi al gestore del servizio (o a chi gestisce la stazione o all'agenzia di viaggio se del caso) la necessità di fruire dell'assistenza, con un preavviso di almeno 36 ore.

- si presenti al punto indicato all'ora stabilita dal gestore del servizio (ora che non deve precedere più di 60 minuti l'orario di partenza indicato) o comunque concordata tra passeggero e gestore. Qualora non fosse prevista né concordata un'ora precisa il passeggero si deve presentare almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Nella comunicazione suddetta, e comunque all'atto della prenotazione o dell'acquisto del biglietto, il passeggero disabile o con mobilità ridotta può anche specificare le proprie particolari esigenze riguardo il posto a sedere.

In mancanza di comunicazione il gestore del servizio deve comunque fare tutti gli sforzi possibili per assicurare l'assistenza al fine di far regolarmente fruire il viaggio al passeggero (salita a bordo, discesa, fruizione delle coincidenze, etc.).

Anche a tal fine presso ogni stazione deve essere presente un punto presso il quale i passeggeri possono chiedere assistenza.

Risarcimenti particolari

In caso di perdita o il danneggiamento delle sedie a rotelle o di altre attrezzature per la mobilità o di dispositivi di assistenza, è previsto un risarcimento da parte del gestore del servizio pari al costo della sostituzione o della riparazione.

Se necessario deve esser fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea, con caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelle perdute o danneggiate.

RECLAMI E CONTESTAZIONI

Quando si verifica un disservizio è bene inviare un tempestivo reclamo al gestore del servizio.

Per i reclami il Regolamento prevede un tempo massimo di invio di tre mesi dalla data in cui è stato prestato (o avrebbe dovuto essere prestato) il servizio oggetto di contestazione.

La risposta deve arrivare entro un mese dal ricevimento del reclamo, anche nel caso in cui la pratica sia ancora in esame. In tal caso la risposta definitiva deve comunque arrivare entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Cio' premesso, è chiaro che il miglior strumento è l'invio di una messa in mora

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php) per raccomandata a/r o di una email certificata (tramite PEC).

Quando oltre al semplice reclamo si voglia chiedere un risarcimento del danno, anche se non è strettamente previsto dal Regolamento, o se il danno subito sia di entità maggiore, a maggior ragione è bene inviare il prima possibile una messa in mora (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php) per raccomandata a/r o email certificata.

Attenzione! Se il "contratto di viaggio" è stato sottoscritto con una parte diversa dal gestore del servizio (per esempio agenzia di viaggio, operatore turistico, ente di gestione della stazione, etc.), il reclamo e/o la richiesta di rimborso andranno inviate a questa parte, mettendo il gestore del servizio in copia conoscenza.

VIGILANZA E SANZIONI (Reclami all'Autorità Garante)

La vigilanza in ambito di trasporto in bus è in mano alla nuova "Autorità di regolazione dei trasporti" (ART), operativa da fine 2013. Tale autorità vigila sulla corretta applicazione del Regolamento europeo e può effettuare indagini, ispezioni, anche al fine di irrogare sanzioni ai gestori del servizio comminate secondo quanto previsto dal Regolamento dell'Autorità stessa del 20/1/2015.

Le sanzioni possono essere irrogate anche a seguito di reclami inviati dai viaggiatori presentati utilizzando il modulo predisposto dall'Autorità (vedi sotto), dopo che siano decorsi almeno 90 giorni dall'invio del reclamo al vettore (impresa, società) che gestisce il servizio di trasporto con autobus.

L'invio deve avvenire via raccomandata a/r o pec, oppure, in futuro, attraverso canali telematici che saranno predisposti dall'Autorità stessa. L'ART, dopo una fase istruttoria, può adottare un provvedimento sanzionatorio entro 120 giorni ed anche intervenire d'urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal regolamento.

Qui informazioni e modulistica (<http://www.autorita-trasporti.it/diritto-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>)

Qui un articolo con dettagli sulle sanzioni

(http://www.aduc.it/articolo/viaggi+bus+normative+europee+dal+reclamo+alla_22865.php).

Per quanto riguarda i reclami inerenti servizi regionali l'invio potrà essere fatto alle competenti strutture regionali dell'Autorità che dovranno essere individuate da un decreto del Ministero dei trasporti.

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Regolamento UE 181/2011: clicca qui
(http://sosonline.aduc.it/normativa/regolamento+ue+181+2011+diritti+dei+passaggeri+nel_21146.php)
- D.lgs. 169/2014 in vigore dal 6/12/2014 "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011"
- Regolamento Autorità di regolazione dei trasporti del 20/1/2015: clicca qui
(<http://www.autorita-trasporti.it/regolamento-del-20-gennaio-2015/>)
- Sito della Commissione europea con una GUIDA AI DIRITTI: clicca qui
(<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/29-other-modes-3.html>)