



Terminal Bus

Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 Diritti dei passeggeri di autobus

I passeggeri, compresi quelli con disabilità o a mobilità ridotta, che viaggiano in autobus godono degli stessi diritti ovunque viaggino nell'Unione europea (UE). Tali diritti, compreso il diritto all'informazione o al rimborso in caso di ritardo o cancellazione, sono analoghi ai diritti dei passeggeri del trasporto via mare e per vie navigabili interne, aereo e ferroviario.

ATTO

Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

SINTESI

I passeggeri, compresi quelli con disabilità o a mobilità ridotta, che viaggiano in autobus godono degli stessi diritti ovunque viaggino nell'Unione europea (UE). Tali diritti, compreso il diritto all'informazione o al rimborso in caso di ritardo o cancellazione, sono analoghi ai diritti dei passeggeri del trasporto via mare e per vie navigabili interne, aereo e ferroviario.

CHE COSA FA QUESTO REGOLAMENTO?

Il regolamento stabilisce norme per il trasporto con autobus in merito ai servizi regolari per i passeggeri che viaggiano all'interno dell'UE per distanze pari o superiori a 250 km. Alcune disposizioni si applicano a tutti i servizi, anche se di distanza inferiore.

PUNTI CHIAVE

Per quanto riguarda i servizi a lunga percorrenza, vale a dire di oltre 250 km, il regolamento prevede:

- assistenza adeguata** (spuntini, pasti e bevande e sistemazione in albergo per un massimo di due notti) in situazioni che implicano la cancellazione o a seguito di un ritardo di oltre 90 minuti nel caso di viaggi di oltre tre ore;
- garanzia di **rimborso o reinstradamento** in casi di prenotazioni superiori ai posti disponibili, cancellazione oppure a seguito di un ritardo di oltre 120 minuti rispetto all'orario di partenza previsto;
- risarcimento** del 50 % del prezzo del biglietto a seguito di un ritardo di oltre 120 minuti dopo l'orario di partenza previsto, cancellazione del viaggio e impossibilità di offrire al passeggero il reinstradamento oppure il rimborso da parte del vettore;
- informazioni** quando il servizio subisce una cancellazione o un ritardo rispetto alla partenza;
- protezione dei passeggeri** in caso di lesioni, perdite o danni causati da incidenti stradali e/o risarcimento in caso di decesso;
- assistenza specifica gratuita nei confronti delle **persone con disabilità o a mobilità ridotta** sia presso le stazioni che a bordo degli autobus, nonché, ove necessario, il trasporto gratuito per gli accompagnatori.

Inoltre, per distanze inferiori a 250 km, il regolamento prevede:

- non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare il regolamento** e, se opportuno, comminare sanzioni.

Il regolamento prevede la possibilità di deroghe per servizi domestici regolari e per servizi regolari di cui una parte significativa si svolge al di fuori dell'UE.

A PARTIRE DA QUANDO SI APPLICA IL REGOLAMENTO? A decorrere dal 1° marzo 2013.

CONTESTO

Sito Internet della Commissione europea sui diritti dei passeggeri di autobus.

In seguito all'epidemia da Covid-19 e all'introduzione di misure volte a far fronte all'impatto della crisi, la Commissione europea ha adottato:

- Comunicazione della Commissione Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19
- Raccomandazione (UE) 2020/648 della Commissione del 13 maggio 2020 relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19

TERMINI CHIAVE

Servizi regolari: servizi ordinari di autobus che trasportano passeggeri lungo tratte specifiche con fermate predeterminate.

RIFERIMENTI

Atto	Regolamento (UE) n. 181/2011	Data di entrata in vigore	20.3.2011	Data limite di trasposizione negli Stati membri	—	Gazzetta ufficiale dell'Unione europea	GU L 55, 28.2.2011, pag. 1-12
------	------------------------------	---------------------------	-----------	---	---	--	-------------------------------

Gestione dei reclami da parte di FS Park quale Gestore di stazione ai sensi dell'art 2 co.1 lett. b dell'Allegato A della Delibera ART 28/2021

Per i reclami dei viaggiatori, come definiti nella delibera ART n. 28/2021, viene garantita da FS Park la gestione attraverso più canali, sia in lingua italiana che inglese.

Ai sensi della richiamata delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, il reclamo dei viaggiatori, per poter essere validamente esaminato, dovrà contenere almeno:

- i riferimenti indicativi del reclamante (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso delega e documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della stazione ferroviaria o autobus nella quale l'evento si è verificato;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale.

I reclami da parte dei viaggiatori devono essere presentati in italiano o in lingua inglese via pec all'indirizzo fsark@pec.fspark.it ovvero a mezzo posta raccomandata all'indirizzo FS Park S.p.A., via Marsala n. 41, 00185 Roma.

FS Park risponderà al reclamo entro 20 giorni, comunicando accoglimento o rigetto o prosieguo di istruttoria. In tale ultimo caso il termine massimo della risposta è di 60 giorni, sempre decorrenti dalla ricezione del reclamo.

Inoltre, si rappresenta che in caso di risposta trasmessa oltre i 20 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a € 5,00 attraverso le modalità dallo stesso prescelte. In caso di mancata risposta o insoddisfacente risposta al reclamo, si potrà:

- adire procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali, ad esempio, il procedimento di mediazione volontario come disciplinato dal decreto legislativo n. 28/2010;
- presentare, in merito, apposito reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) disponibile al sito web www.autoritatrasporti.it, ovvero utilizzando gli specifici moduli da inviare, unitamente alla documentazione obbligatoria, all'Autorità con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, esclusivamente in formato .pdf, o con raccomandata con avviso di ricevimento.;
- presentare un'istanza di conciliazione al Servizio conciliazioni ART disponibile al link <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/> o alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (cfr. delibera ART 21/2023).

Numero Unico Assistenza **06 4486911**

Numero Unico Emergenze **112**

E-mail relazionicienti@fspark.it

Sito www.fspark.it