

## Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

La materia è normata dal **Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 approvato dal Parlamento europeo e dal Consiglio** ed entrato in vigore dal **1° marzo 2013**.

Il regolamento fissa norme relative ai diritti dei passeggeri in viaggio su trasporto effettuato con autobus e riguarda:

- la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- i diritti dei passeggeri in caso di incidenti;
- la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il trattamento dei reclami;
- le regole generali per garantire l'applicazione del regolamento.

*In particolare, ai servizi di linea eserciti da A.T.A.P. S.p.A., si applicano le norme del Regolamento relative ai servizi regolari di percorrenza inferiore ai 250 Km.*

### SINTESI

Di seguito si riportano in sintesi gli aspetti relativi ai diritti garantiti ai passeggeri, nel caso dei **servizi con percorrenza inferiore a 250 km**:

- **non discriminazione** (basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza) in termini di tariffe e condizioni contrattuali;
- **trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta**:
  - obbligo per il gestore di accettare eventuali prenotazioni, fatti salvi eventuali motivi ostativi attinenti alla sicurezza del trasporto;
  - garanzia di risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità, in caso di incidente;
- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** da rendere a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali inerenti i diritti dei passeggeri da rendere disponibili presso le stazioni oppure sui siti internet istituzionali (ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta);
- un **sistema di trattamento dei reclami** a disposizione di tutti i passeggeri, che preveda un obbligo di risposta entro i termini previsti, comunque non superiori ai 3 mesi dal ricevimento del reclamo;
- **organismi nazionali indipendenti** in ciascun paese UE con il compito di applicare il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

**Ulteriori informazioni in merito ai contenuti del Regolamento (UE) n. 181/2011 sono reperibili presso il sito ufficiale dell'Unione Europea al link:**

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/transport/mobility\\_and\\_passenger\\_rights/tr0050\\_it.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/transport/mobility_and_passenger_rights/tr0050_it.htm)