

VIAGGI IN AUTOBUS, NAVE, TRENO O AEREO
I DIRITTI IN AMBITO EUROPEO

Di recente la normativa europea si e' arricchita di alcuni regolamenti inerenti il trasporto passeggeri (via mare e via bus) che vanno a completare il quadro normativo già esistente (inerente il trasporto via treno e via aereo) e impongono la necessità di fornire al passeggero, oltre ad un approfondimento dei suoi diritti in ogni singolo ambito, un riassunto schematico.

Le norme entrate in vigore riguardano i diritti di chi viaggia in autobus (Regolamento UE 181/2011 operativo dal 1/3/2013), i diritti di chi viaggia via mare (Regolamento UE 1177/2010) operativo dal 18/12/2012) e le responsabilità dei vettori in caso di incidente nei trasporti via mare (Regolamento CE 392/2009 operativo dal 31/12/2012).

Esse dettano diritti uniformi relativamente a viaggi che avvengono in territorio europeo, più precisamente a viaggi che partono od arrivano in un Paese europeo. E' lasciata la possibilità ai singoli Paesi di prevedere alcune deroghe per quanto riguarda i trasporti interni.

Questi gli ambiti su cui i Regolamenti si pronunciano:

- principi generali di non discriminazione dei viaggiatori;
- informazioni minime da fornire ai viaggiatori;
- diritti in caso di cancellazione o ritardo del viaggio;
- diritti in caso di incidente con decesso del viaggiatore o danno alla persona o al bagaglio;
- diritti particolari dei viaggiatori disabili o con mobilità ridotta;
- modalità di trattamento dei reclami con tempi per l'invio e per la risposta.

Per approfondimenti -indice scheda:

VIAGGI IN AUTOBUS

VIAGGI VIA MARE

VIAGGI IN TRENO

VIAGGI IN AEREO

VIAGGI IN AUTOBUS

Dal 1/3/2013 si applicano a livello europeo le regole sancite dal Regolamento UE 181/2011.

Per i viaggi su tratte di linea (con percorso e fermate prestabilite) superiori a 250 km, in caso di cancellazione, ritardo oltre 120 minuti od 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 e' dovuto il rimborso del biglietto piu' un rimborso forfettario pari al 50% del prezzo del biglietto, entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

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 quantita' 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 puo' fissare un proprio limite di spesa per ciascun passeggero di 80 euro a notte, per massimo due notti, per l'alloggio.

Altri diritti, come quelli speciali per passeggeri disabili o con mobilita' ridotta, si applicano a tutti i tipi di viaggio, sia su tratte "di linea" che occasionali, anche inferiori ai 250 km.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda

VIAGGI IN AUTOBUS: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

VIAGGI VIA MARE

Dal 18/12/2012 si applicano a livello europeo le regole sancite dal Regolamento UE 1177/2010.

Esse riguardano tutti i viaggi via nave, a condizione che il porto di partenza od arrivo sia collocato in un paese UE. Sono comprese anche le crociere, con alcune eccezioni proprio riguardo alle tutele in caso di viaggio annullato o ritardato (ricordiamo che le crociere sono, in ogni caso, tutelate dalle norme sui pacchetti viaggio del codice del turismo).

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

- trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, appena possibile e senza alcun supplemento oppure

- rimborso del prezzo del biglietto e, se opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, prima possibile.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, il passeggero ha diritto ad un rimborso minimo del 25% del prezzo del biglietto, quando il ritardo e' di almeno:

- un'ora in un viaggio di durata complessiva fino a quattro ore;

- due ore in un viaggio di durata complessiva tra quattro e otto ore;

- tre ore in un viaggio di durata complessiva tra otto e ventiquattro ore;

- sei ore in un viaggio di durata complessiva superiore a ventiquattro ore.
Il rimborso minimo arriva fino alla meta' del prezzo del biglietto se i ritardi superano il doppio dei tempi suddetti.

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta assistenza gratuita che consiste in

- spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.
- se necessario, soggiorno di una o piu' notti a bordo o in una struttura a terra con trasporto compreso. Cio' per massimo tre notti, per un costo a carico del gestore del servizio di massimo di 80 euro a notte.

Dal 31/12/2012, grazie al Regolamento UE 392/2009 che ha ripreso le disposizioni della convenzione di Atene del 1974, sono in vigore inoltre nuove norme di riferimento riguardanti la responsabilita' dei vettori in caso di incidente marittimo con fissazione di tetti massimi per i risarcimenti sia in caso di morte o lesioni dei passeggeri sia in caso di danneggiamento del bagaglio, dell'auto a seguito o delle attrezzature mediche dei passeggeri disabili o con mobilita' ridotta.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda
VIAGGI VIA MARE: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

VIAGGI IN TRENO

Sono regolati dal Regolamento CE 1371/2007 in vigore dal 3/12/2009.

In caso di ritardo del viaggio di oltre 60 minuti (o di cancellazione del viaggio) il passeggero puo' scegliere tra:

- rimborso integrale del biglietto per la parte del viaggio non effettuata ed anche per le parti gia' effettuate quando il viaggio non risulti piu' utile ai fini del programma originario del passeggero. In tal caso, se parte del viaggio e' gia' stata fatta, deve essere data la possibilita' di tornare al luogo di partenza non appena possibile.
- effettuare il viaggio o proseguirlo (a seconda del caso) con lo stesso treno oppure utilizzando treni con percorsi alternativi (o mezzi sostitutivi, in caso per esempio di soppressione) a condizioni di trasporto non inferiori, non appena possibile o in data successiva.

In quest'ultimo caso il viaggiatore puo' comunque chiedere il rimborso parziale del biglietto, in queste modalita':

- se il ritardo e' compreso tra i 60 e i 119 minuti: rimborso minimo del 25%;
- se il ritardo e' pari o superiore ai 120 minuti: rimborso minimo del 50%.

Il passeggero ha inoltre diritto a ricevere gratuitamente:

- pasti e bevande in quantita' ragionevole rispetto ai tempi di attesa (se disponibili in stazione o sul treno);
- sistemazione in albergo con trasporto compreso, qualora sia necessario un soggiorno di una o piu' notti;

- se il treno e' bloccato sui binari, il trasporto fino alla stazione ferroviaria o ad un punto di partenza alternativo o (a seconda del caso) alla destinazione finale del servizio.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda
TRENI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

VIAGGI AEREI

Sono regolati gia' dal 2005 dal Regolamento CE 261/2004 riassunto nella carta dei diritti del passeggero tenuta dall'Enac.

In caso di voli cancellati o negati (overbooking) e' previsto, oltre al rimborso del biglietto, il pagamento di una compensazione pecuniaria di

- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;

- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;

- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

e, quando del caso, assistenza tramite

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;

- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;

- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;

- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

In caso di ritardo prolungato di

- almeno due ore di voli intracomunitari o internazionali inferiori o pari a 1.500 km;

- almeno tre ore di voli intracomunitari superiori a 1.500 km e di voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km;

- almeno quattro ore di voli internazionali superiori a 3.500 km.

e' dovuta unicamente assistenza, anche se in taluni casi -in virtu' di una sentenza della Corte di Giustizia europea- e' possibile agire in giudizio per chiedere il rimborso previsto in caso di cancellazione.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda
VOLI AEREI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

(Rita Sabelli)

22-03-2013 12:24 VIAGGI VIA MARE: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

Dal 18/12/2012 e' obbligatoria l'applicazione nei paesi UE del Regolamento UE 1177/2010 che delinea i nuovi diritti dei passeggeri che viaggiano via mare.

Il Regolamento stabilisce come principio generale la non discriminazione tra i passeggeri, in particolare nei confronti dei disabili e delle persone con mobilità ridotta, categorie a cui viene riservata una particolare assistenza. Vengono poi sanciti i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo del viaggio.

Seguono precisazioni su quali siano le informazioni minime da fornire al viaggiatore e sulle modalità di presentazione -e di gestione- dei reclami.

Le tutele valgono per i viaggi via mare (su nave, traghetto o altro mezzo purché a motore) con più di 12 passeggeri e con partenza od arrivo in porti situati in paesi dell'UE.

Indice scheda

VIAGGI COINVOLTI, DEROGHE

IL BIGLIETTO

DIRITTI IN CASO DI CANCELLAZIONE, RITARDO, INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

DIRITTI PARTICOLARI DEI PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITÀ RIDOTTA

RECLAMO, RICHIESTA DI RISARCIMENTO

RISARCIMENTI IN CASO DI INCIDENTE

ORGANO DI CONTROLLO

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

VIAGGI COINVOLTI, DEROGHE

Il Regolamento riguarda i passeggeri che viaggiano via nave con "servizi passeggeri" il cui porto di imbarco, o di sbarco, è situato nel territorio di uno stato membro.

Nel secondo caso, ovvero se sul territorio di uno stato membro si trova il porto di sbarco, è determinante che il gestore del servizio di trasporto abbia sede nell'UE o comunque presti regolarmente servizi di trasporto da o verso paesi dell'UE.

Per "nave" si intende qualsiasi imbarcazione usata per la navigazione marittima o fluviale, purché dotata di motore (ovvero, per come specifica il Regolamento, di "mezzi di propulsione meccanica").

Per "servizi passeggeri" si intendono i servizi di trasporto commerciale effettuati secondo un orario prestabilito e pubblico.

Il Regolamento si applica anche alle crociere il cui porto d'imbarco si trovi in uno stato membro, con alcune eccezioni (si veda la sezione dei diritti in caso di cancellazione o ritardo).

Il Regolamento NON si applica:

- a viaggi su navi autorizzate a trasportare fino a 12 passeggeri;

- a viaggi su navi il cui equipaggio e' composto da non piu' di tre persone o dove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata.
- a viaggi con escursioni e visite turistiche (crociere a parte)
- a viaggi su navi senza mezzi di propulsione meccanica o storiche, d'epoca (originali o riprodotte prima del 1965, con materiali originali e che possano trasportare fino a 36 passeggeri).

Gli stati membri possono prevedere deroghe per non piu' di due anni (dal 18/12/12) per le navi di stazza inferiore a 300 t lorde utilizzate nei trasporti interni, a condizioni che i passeggeri godano degli stessi diritti, garantiti da leggi nazionali.

Possono poi esonerare dal Regolamento i servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico, sempre che siano garantiti ai passeggeri gli stessi diritti, sanciti da leggi nazionali.

IL BIGLIETTO

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

Il biglietto, cartaceo od elettronico, deve essere emesso senza alcuna discriminazione del passeggero, in base alla sua nazionalita' od altro.

DIRITTI IN CASO DI CANCELLAZIONE, RITARDO, INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Il Regolamento stabilisce, in caso di cancellazione, ritardo o interruzione del viaggio, dei diritti di assistenza e rimborso fruibili dai passeggeri.

Informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri il gestore del servizio di trasporto deve informare quanto prima i passeggeri in partenza dai porti, comunque NON oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto.

Deve essere data informazione sulla situazione e -appena possibile- sul nuovo orario di partenza (in caso di ritardo).

Se i passeggeri -a causa del ritardo o della cancellazione- perdono un servizio di trasporto in coincidenza, il gestore deve compiere ogni sforzo possibile per trovare, e dare informazione, su collegamenti alternativi.

La comunicazione delle informazioni e' particolarmente curata per i passeggeri disabili o a mobilita' ridotta.

Trasporto alternativo o rimborso

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

- trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, appena possibile e senza alcun supplemento oppure

- rimborso del prezzo del biglietto e, se opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, prima possibile.

Se il viaggio viene interrotto ad un porto successivo rispetto a quello di partenza viene rimborsata solo la parte di biglietto non utilizzata, a meno che non si dimostri che il viaggio, a causa dell'annullamento o del ritardo, e' diventato inutile rispetto allo scopo originario del passeggero.

Il rimborso deve avvenire entro sette giorni in contanti, con bonifico bancario elettronico o con assegno bancario. Se c'e' il consenso del passeggero il rimborso puo' anche avvenire tramite consegna di un buono e/o con la resa di altri servizi per lo stesso importo, purché le condizioni del buono siano flessibili per quanto riguarda il periodo di validita'.

Assistenza

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta assistenza gratuita che consiste in

- spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.
- se necessario, soggiorno di una o piu' notti a bordo o in una struttura a terra con trasporto compreso. Cio' per massimo tre notti, per un costo a carico del gestore del servizio di massimo di 80 euro a notte.

Rimborsi per ritardi all'arrivo

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, il passeggero ha diritto ad un rimborso minimo del 25% del prezzo del biglietto, quando il ritardo e' di almeno:

- un'ora in un servizio regolare (ovvero "di linea", effettuato ad orari prestabiliti) della durata fino a quattro ore;
- due ore in un servizio regolare di durata tra quattro e otto ore;
- tre ore in un servizio regolare di durata tra otto e ventiquattro ore;
- sei ore in un servizio regolare di durata superiore a ventiquattro ore.

Il rimborso minimo arriva fino alla meta' del prezzo del biglietto se i ritardi superano il doppio dei tempi suddetti.

La percentuale e' riferita al prezzo effettivamente pagato per il biglietto; se e' stato acquistato un biglietto "andata e ritorno" e il ritardo si verifica in una sola delle due circostanze, la percentuale e' applicata sulla meta' del prezzo.

In caso di ritardi ripetuti durante il periodo di validita' di un abbonamento il passeggero deve ricevere un rimborso adeguato che deve essere espressamente previsto (anche con riferimento ad un criterio di calcolo) nelle condizioni di viaggio.

Il rimborso avviene dietro presentazione di una domanda da parte del passeggero, entro un mese, in denaro o in buoni a condizioni flessibili. La scelta spetta al passeggero.

Esso deve essere integrale, senza detrazione di costi come tasse, spese telefoniche od altro. L'unica limitazione che puo' essere prevista e' il minimo rimborsabile, che il gestore puo' fissare fino ad un massimo di 6 euro.

Questo rimborso "forfettario" NON impedisce ovviamente al passeggero di chiederne uno ulteriore e personale, fornendo motivazione e documentazione, anche rivolgendosi all'autorita' giudiziaria.

Eccezioni

L'assistenza e tutti gli altri diritti in caso di ritardo o cancellazione del viaggio (informazione a parte) NON sono applicabili ai passeggeri con biglietti aperti finche' l'orario di partenza non e' specificato.

L'assistenza e il rimborso aggiuntivo non sono dovuti se il passeggero e' informato della cancellazione o del ritardo PRIMA dell'acquisto del biglietto, o se la causa della cancellazione o del ritardo e' lo stesso passeggero.

Il soggiorno in strutture pagate dal gestore del servizio (facente parte dell'assistenza) non e' dovuta se la cancellazione o il ritardo sono provocate dalle condizioni meteorologiche avverse che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave. Stessa cosa per il rimborso aggiuntivo del 25% del prezzo del biglietto. In quest'ultimo caso contano anche eventuali circostanze straordinarie che ostacolano il servizio passeggero, imprevedibili ed inevitabili anche adottando tutte le misure ragionevoli.

Infine i diritti in caso di cancellazione e ritardo (compreso il rimborso per il ritardo all'arrivo) NON si applicano ai viaggi in crociera, del tutto diversi e particolari rispetto al classico trasporto su tratte passeggeri (su un traghetto o nave).

DIRITTI PARTICOLARI DEI PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITA' RIDOTTA

Il Regolamento prevede una serie di diritti particolari per i passeggeri disabili o a mobilita' ridotta,

Ogni paese UE puo' 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 e' che alle persone disabili o con mobilita' ridotta NON puo' essere rifiutata la prenotazione del viaggio o l'emissione del biglietto, ne' puo' essergli chiesto un sovrapprezzo o altri oneri aggiuntivi.

Costituiscono eccezione alla regola:

- rispetto degli obblighi di sicurezza stabiliti in ambito europeo o in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorita' competenti;

- configurazione della nave o delle infrastrutture di accesso (porti, terminali, etc.) che rende impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona disabile o a mobilita' ridotta in condizioni di sicurezza.

Nei casi suddetti la persona disabile o con mobilita' ridotta puo' chiedere di essere accompagnata da altra persona (a sua scelta) che l'assisti in modo da risolvere gli impedimenti. L'accompagnatore puo' viaggiare gratuitamente e possibilmente seduto accanto alla persona che sta assistendo.

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

Dei motivi di impossibilita' deve ovviamente essere immediatamente informata la persona disabile o con mobilita' 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 mobilita' ridotta in possesso di prenotazione o biglietto e che abbia regolarmente comunicato al gestore del servizio la necessita' di essere assistita, alla quale venga rifiutato il permesso di salire a bordo a causa della sua disabilita' o mobilita' ridotta, puo' scegliere tra:

- il rimborso del biglietto (entro sette giorni in contanti o con bonifico elettronico) 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 non appena possibile (tranne quando non praticabile) oppure
- il proseguimento del viaggio come nel punto precedente ma in una data successiva di proprio gradimento.

Il rimborso del biglietto e' dovuto anche in caso di viaggi "tutto compreso" (come le crociere).

Se una parte del viaggio e' gia' stata effettuata si rimborsa quella residua, a meno che non si dimostri che il viaggio, a causa del mancato imbarco, e' diventato inutile rispetto allo scopo originario.

In caso di accettazione del proseguimento con una soluzione alternativa, sono a carico del gestore del servizio le eventuali spese di trasferimento del passeggero a porti diversi.

Diritto all'informazione

Alla persona disabile o con mobilita' ridotta devono essere date informazioni sulle normative di sicurezza, sulle condizioni di accesso al servizio

(accessibilità dei porti, banchine, etc.), sul viaggio e sulle condizioni di trasporto, in special modo riguardo alle modalità di prenotazione.

Tali informazioni devono essere fornite -anche via internet o sms- 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 e' dovuta assistenza gratuita nei porti (compresi imbarco e sbarco) e a bordo delle navi.

Assistenza nei porti

E' resa per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di:

- comunicare l'arrivo in un terminale portuale (o se possibile un porto) e la richiesta di assistenza;
- spostarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione (se esiste) o alla nave;
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario;
- procedere dal banco dell'accettazione, se esiste, alla nave, attraverso i controlli per l'emigrazione e la sicurezza;
- imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore;
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo;
- procedere dal posto a sedere al portellone della nave;
- sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- ritirare i bagagli, se necessario, e procedere attraverso i controlli per l'immigrazione e doganali;
- procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato;
- recarsi, in caso di necessità, ai servizi igienici (se esistono).

Assistenza a bordo nave:

- trasporto sulla nave di cani da assistenza riconosciuti;
- trasporto di apparecchi medici e delle attrezzature per la mobilità, comprese sedie a rotelle elettriche;
- comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formati accessibili;
- realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze del passeggero, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e secondo la disponibilità;
- se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici (se esistono);

- in presenza di accompagnatore, fare il possibile per attribuirgli un posto a sedere o una cabina vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.

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

- comunichi al gestore del servizio (o al terminale portuale o all'agenzia di viaggio se del caso) la necessità di fruire dell'assistenza, con un preavviso di almeno 48 ore, con ogni mezzo possibile (anche posta elettronica o sms);

- si presenti al punto indicato presso il terminale portuale 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 sessanta 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, i servizi richiesti e la necessità di portare attrezzature mediche. Stessa cosa se fosse necessario essere accompagnati da un cane da assistenza che, in caso di regolare comunicazione, potrà viaggiare accanto al passeggero.

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 porto o terminale deve essere presente un punto presso il quale i passeggeri possono chiedere assistenza, ben segnalato.

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 causata da eventi imputabili a colpa o negligenza del gestore del servizio (come per esempio un incidente marittimo), deve essere pagato un risarcimento 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.

Nota: sono a parte i risarcimenti dovuti quando la perdita o il danneggiamento sono conseguenti ad un incidente. In questo caso si applica infatti il Regolamento 392/2009 che, comunque, sancisce gli stessi principi.

RECLAMO, RICHIESTA DI RISARCIMENTO

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

Per i reclami il Regolamento prevede un tempo massimo di invio di due mesi dalla data in cui e' 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 due mesi dal ricevimento del reclamo.

Cio' premesso, e' chiaro che il miglior strumento e' l'invio di una messa in mora 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 e' strettamente previsto dal Regolamento, o se il danno subito sia di entita' maggiore, a maggior ragione e' bene inviare il prima possibile una messa in mora per raccomandata a/r o email certificata.

Attenzione! Se il "contratto di viaggio" e' 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.

RISARCIMENTI IN CASO DI INCIDENTI O EVENTI DANNOSI

Nell'ambito dei viaggi per mare e' in vigore, dal 31/12/2012, il Regolamento CE 392/2009 che sancisce i diritti in caso di incidente e delinea le responsabilita' del vettore (gestore del trasporto).

E' una norma che riprende ed amplia la Convenzione di Atene del 1974 (aggiornata l'ultima volta nel 2002) e la rende esecutiva in modo obbligatorio anche nei paesi -come purtroppo l'Italia- dove non e' mai stata ratificata.

E' applicabile sia ai trasporti internazionali che a quelli interni ad ogni singolo stato membro -per le vie navigabili interne- se le navi battono bandiera "europea" o se il luogo di partenza o arrivo e' situato in un paese europeo.

Attenzione, pero': per il trasporto marittimo interno ogni singolo stato puo' decidere di differire l'entrata in vigore del regolamento fino al 2016 (per navi di classe A) e fino al 2018 (per navi di classe B). Non ci risulta che ad oggi tale differimento vi sia stato.

Risarcimenti massimi in caso di morte o lesioni personali

Per danni che derivano dalla morte o da lesioni personali subite da un passeggero a causa di un incidente marittimo (naufragio, capovolgimento, collisione, incaglio della nave o incendio, esplosione a bordo) il danno massimo risarcibile e' di 250.000 DSP(*) per singolo evento.

In caso di eventi imputabili a colpa o negligenza del vettore -o dei suoi sottoposti- il risarcimento e' comunque dovuto, anche per danni di valore

superiore o per eventi diversi dall'"incidente". L'onere della prova e' a carico di chi chiede il rimborso.

Il risarcimento non puo' comunque superare i 400.000 DSP(*) a passeggero per singolo evento.

Il vettore non e' tenuto al rimborso se dimostra che l'incidente e' stato causato da eventi eccezionali, inevitabili ed imprevedibili come fenomeni naturali, guerre, ostilita', insurrezioni, etc. oppure da atti od omissioni di terzi.

Nota:

- la responsabilita' sussiste il capo al vettore (la controparte nel contratto di viaggio, in poche parole), anche se il viaggio e' eseguito da altro soggetto.
- in caso di immediate necessita' economiche da parte del soggetto che ha diritto al risarcimento il vettore e' tenuto ad anticiparne una parte. In caso di morte l'anticipo non puo' essere inferiore a 21.000 DSP(*). Il pagamento dell'anticipo non costituisce comunque ammissione di responsabilita'.

Risarcimento massimo in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio o del veicolo

In caso di danni derivanti da perdita o danneggiamento del bagaglio o del veicolo, causati da eventi dannosi imputabili a colpa o negligenza del vettore o da incidenti marittimi (in questo caso la colpa e negligenza si presumono) e' diritto del passeggero chiedere un risarcimento.

La prima cosa da fare e' presentare una denuncia scritta al vettore. Se i danni sono visibili essa va presentata al momento dello sbarco (se bagaglio a mano) o al momento della riconsegna. Se i danni non sono visibili (o in caso di perdita) la presentazione deve avvenire entro 15 giorni dallo sbarco o dalla riconsegna (o da quando questa avrebbe dovuto avvenire).

La denuncia non e' necessaria se vi e' stata un'ispezione al momento della riconsegna. La mancanza della denuncia nei tempi suddetti puo' far presumere al vettore, salvo prova contraria, che il bagaglio (o l'auto) siano stati ricevuti in buono stato.

Dovra' poi essere richiesto il risarcimento del danno, inviando una raccomandata a/r di messa in mora.

I tetti massimi di risarcimento, sono:

- per i bagagli a mano 2.250 DSP(*) a passeggero;
- per il veicolo eventualmente trasportato (compresi i bagagli trasportati sopra o dentro di esso) :12.700 DSP(*) a veicolo;
- per altri tipi di bagaglio: 3.375 DSP(*) a passeggero.

Per questi risarcimenti puo' essere concordata una franchigia (da dedurre dall'importo della perdita o del danno) non superiore a 330 DSP(*) per i veicoli e a 149 DSP(*) per i bagagli.

Risarcimento massimo in caso di perdita o danneggiamento di oggetti di valore

Il vettore e' responsabile della perdita o danneggiamento di oggetti di valore (denaro contante, titolo, oro, argento, gioielli, opere d'arte, etc.etc.) solo nel caso che questi gli siano stati dati in custodia.

Il risarcimento massimo e' comunque di 3.375 DSP(*)per passeggero, a meno che non sia stato convenuto (con apposito accordo) un tetto piu' alto.

Risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di apparecchiature per passeggeri disabili o con mobilita' ridotta

Il risarcimento in caso di perdita o danni -derivanti da incidenti- ad ausili alla mobilita' o ad altre apparecchiature specializzate utilizzate da passeggeri disabili o a mobilita' ridotta e' pari al valore di sostituzione dell'apparecchiatura o ai costi di riparazione.

Prescrizione

Il diritto ai risarcimenti si prescrive in due anni da:

- dalla data di sbarco o da quando questo avrebbe dovuto avvenire (se posteriore), in caso di perdita o danni ai bagagli;
- dalla data di sbarco, in caso di lesioni personali;
- dalla data in cui il passeggero avrebbe dovuto sbarcare, in caso di morte avvenuta durante il viaggio;
- dalla data della morte, se sopraggiunta successivamente, a causa alle lesioni subite durante il viaggio (ma in questo caso il termine massimo e' di tre anni dallo sbarco);

In tutti i casi, pur se il termine venisse interrotto, le azioni legali di risarcimento dovranno essere fatte improrogabilmente entro:

- cinque anni dalla data di sbarco o, se posteriore, dalla data in cui esso avrebbe dovuto avvenire
- se precedente, tre anni dalla data in cui chi promuove l'azione risarcitoria ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza della lesione, della perdita o del danno causato dall'incidente.

Note:

- i risarcimenti vanno richiesti contestando il danno in modo formale, con lettera raccomandata di messa in mora e, se del caso, l'aiuto di un legale. Non e' esclusa la necessita' di rivolgersi all'autorita' giudiziaria, soprattutto in caso di danni ingenti.
- i limiti suddetti non valgono se e' dimostrato che il vettore, o un suo sottoposto, abbia provocato l'incidente con un'azione od omissione intenzionale o temeraria, fatta sapendo che la conseguenza probabile sarebbe stata un danno.
- sono nulle le eventuali clausole contrattuali che escludessero la responsabilita' del vettore o che fissi limiti massimi di risarcimento diversi.

- gli eventuali danni causati da incidenti nucleari imputabili agli esercenti degli impianti nucleari non possono essere inclusi tra quelli trattati dal Regolamento 392/2009;
- vi rientrano invece i trasporti commerciali effettuati da Stati o enti pubblici;
- (*) DSP: Si tratta dell'unita' di conto "diritto speciale di prelievo" del fondo monetario internazionale . La conversione in euro e' fatta con la quotazione della data pattuita dalle parti, o, in mancanza di accordo, della data della sentenza. Qui il sito con le quotazioni: <http://www.fog.it/quotazioni/index.htm>

ORGANO DI CONTROLLO

In ogni paese UE deve essere designato un organo di controllo che vigili sulla corretta applicazione dei regolamenti europei, con potere sanzionatorio.

Nel contempo deve essere stabilito se questo organo sia coinvolgibile subito, con reclami diretti, o in "secondo grado" in caso di reclami non risposti dal gestore del servizio.

Ad oggi in Italia non c'e' stata alcuna designazione (occorre un atto legislativo), ma e' presumibile che l'organo preposto sara' il Ministero dei trasporti che gia' svolge questa funzione per i regolamenti emanati per il trasporto via treno e via aereo.

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Regolamento UE 1177/2010: [clicca qui](#)
- Regolamento CE 392/2009 che ha adottato la Convenzione di Atene del 13/12/1974 aggiornata, in ultimo, dal Protocollo del 1/11/2002: [clicca qui](#)
- Sito della Commissione europea con una GUIDA AI DIRITTI: [clicca qui](#)

(Rita Sabelli)

22-03-2013 12:08 VIAGGI IN AUTOBUS: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

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

RECLAMO, RICHIESTA DI RISARCIMENTO

ORGANO DI CONTROLLO

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, puo' 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 mobilita' 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 e' dovuto il rimborso del biglietto piu' 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. E' 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 e' sempre di 14 giorni dalla richiesta.

Se in viaggio si interrompe perche' 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 quantita' 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 puo' 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 mobilita' ridotta e ai loro accompagnatori.

Note:

- l'assistenza e i rimborsi non sono dovuti ai passeggeri con biglietti aperti, finche' 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 e' 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, nonche' 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 responsabilita', 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 puo' fissare in caso di pernottamento e' 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 novita', in questo settore, e' 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 e' 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 e' di 1.200 euro a bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle o altre attrezzature per la mobilita' o dispositivi di assistenza l'importo e' sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

DIRITTI PARTICOLARI DEI PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITA' RIDOTTA

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

Ogni paese UE puo' 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 e' che alle persone disabili o con mobilita' ridotta NON puo' essere rifiutata la prenotazione del viaggio o l'emissione del biglietto.

Ne' puo' esser 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 mobilita' 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'assisti 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 e' 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, pero'. Per poter usufruire dell'assistenza e' necessario che la persona disabile o con mobilita' ridotta

- comunichi al gestore del servizio (o a chi gestisce la stazione o all'agenzia di viaggio se del caso) la necessita' 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 piu' di 60 minuti l'orario di partenza indicato) o comunque concordata tra passeggero e gestore. Qualora non fosse prevista ne' 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 mobilita' ridotta puo' 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 mobilita' o di dispositivi di assistenza, e' 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.

RECLAMO, RICHIESTA DI RISARCIMENTO

Quando si verifica un disservizio e' 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 e' 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, e' chiaro che il miglior strumento e' l'invio di una messa in mora 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 e' strettamente previsto dal Regolamento, o se il danno subito sia di entita' maggiore, a maggior ragione e' bene inviare il prima possibile una messa in mora per raccomandata a/r o email certificata.

Attenzione! Se il "contratto di viaggio" e' 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.

ORGANO DI CONTROLLO

In ogni paese UE deve essere designato un organo di controllo che vigili sulla corretta applicazione dei regolamenti europei, con potere sanzionatorio.

Nel contempo deve essere stabilito se questo organo sia coinvolgibile subito, con reclami diretti, o in "secondo grado" in caso di reclami non risposti dal gestore del servizio.

Ad oggi in Italia non c'e' stata alcuna designazione (occorre un atto legislativo), ma e' presumibile che l'organo preposto sara' il Ministero dei trasporti che gia' svolge questa funzione negli ambiti dei trasporti via treno e via aereo (con l'Enac).

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Regolamento CE 181/2011: [clicca qui](#)
- Sito della Commissione europea con una GUIDA AI DIRITTI: [clicca qui](#)

(Rita Sabelli)