

## IN VIGORE IL REGOLAMENTO EUROPEO



# Nuovi diritti per chi viaggia sui bus

di Aristide Ricci

**P**iù garanzie per i passeggeri di autobus e di pullman con l'entrata in vigore del regolamento europeo n°181/2011 sui diritti fondamentali degli utenti dei mezzi pubblici di trasporto.

La nuova normativa, che entrerà pienamente in vigore a primavera di quest'anno, 20 marzo 2013 e che riguarderà 70 milioni di cittadini della UE, tanti sono coloro che viaggiano in autobus ogni anno nei paesi dell'Unione, garantirà ai fruitori del trasporto su gomma diritti analoghi a quelli di cui beneficiano già i passeggeri degli aerei, dei treni e del trasporto marittimo.

Nuovi diritti, dunque, per chi viaggia a bordo di autobus di linea che percorrono lunghe tratte, oltre 250 chilometri, ma anche su tragitti minori, e quando si utilizzano i servizi delle autostazioni. Obblighi precisi, perciò, in capo ai titolari delle aziende di trasporto ed ai gestori delle autostazioni.

Ma vediamo nel dettaglio quanto e come sono esigibili questi diritti: innanzitutto non è possibile alcuna discriminazione in base alla cittadinanza con riferimento alle tariffe ed alle altre condizioni contrattuali; il regolamento prescrive tassativamente un pari trattamento per tutti i passeggeri a cui va garantita piena assistenza in caso di necessità dovuta a ritardi o cancellazione delle corse con eventuale sistemazione in albergo fino ad un massimo di due pernottamenti. A ciò va aggiunto che le aziende sono obbligate ad offrire pasti e bevande a tutti i viaggiatori che hanno prenotato servizi che sono risultati in ritardo o sono stati soppressi. Accanto agli obblighi ineludibili di soccorrere e rifocillare i viaggiatori, il nuovo regolamento prevede quelli del risarcimento, sia in caso di eventuale decesso del passeggero, sia nell'ipotesi in cui subisca lesioni, oppure in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di incidente.

Attenzione  
ai  
disabili,  
assistenza  
in caso  
di ritardi.  
Verso  
una  
Authority



La norma prevede un esborso pecuniario preciso per tali casi: prendendo come riferimento le leggi dei singoli stati europei, l'importo da sborsare in caso di lesione grave o decesso non può essere inferiore a 220 mila euro. Mentre l'indennizzo minimo per il bagaglio perso ammonta a 1200 euro.

Una casistica importante che ricorre spesso nel settore preso in esame riguarda la cancellazione o il ritardo: se il ritardo è superiore a due ore rispetto all'orario previsto per la partenza, il viaggiatore avrà diritto al rimborso del costo del titolo di viaggio ed il ritorno o il reinstradamento.

La normativa europea prevede un capitolo importante nel settore dell'informazione: si tratta di un aspetto cruciale per i trasporti spesso al centro di polemiche per l'inadeguatezza dei sistemi adottati dalle aziende che lascia a volte insoddisfatta la clientela per la mancanza di tempestività e capillarità delle comunicazioni sulla organizzazione dei servizi, soprattutto in situazioni eccezionali come gli scioperi oppure in presenza di fenomeni atmosferici eccezionali.

Il regolamento prevede norme minime sulle in-

formazioni di viaggio appropriate e comprensibili da offrire a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure via internet, che sono fornite a richiesta in formati accessibili a richiesta degli interessati.

Rimanendo nel campo delle informazioni da fornire ai fruitori diretti del servizio, un altro obbligo delle aziende di trasporto pubblico su gomma è quello che riguarda il servizio reclami da istituire appositamente per trattare i casi di rimostranze dell'utenza: queste devono essere presentate entro il termine tassativo di tre mesi dalla data in cui è stato prestato o non prestato il servizio. I reclami possono essere accolti o respinti dalle aziende entro un mese dalla data della loro presentazione.

Un capitolo molto delicato ed importante è quello dedicato alle persone disabili che utilizzano i bus per spostarsi. Il regolamento 181 del febbraio 2011 prevede innanzitutto il divieto di ogni discriminazione per passeggeri con difficoltà o disabilità motoria, ed a tale enunciazione categorica aggiunge che chi accompagna un disabile a bordo del mezzo pubblici di trasporto possa beneficiare di un passaggio gratuito. Si passa poi all'obbligo per le aziende di metter in servizio bus dotati di pedane mobili o in alternativa meccanismi per caricare carrozzelle a bordo; i passeggeri svantaggiati poi hanno diritto ad un'assistenza specifica gratuita sia in stazione che a bordo. E' previsto, inoltre, in caso di rifiuto del permesso di salire a bordo a causa della disabilità, il diritto al rimborso del biglietto e al ritorno gratuito al primo punto di partenza oltre al proseguimento del viaggio con mezzi di trasporto alternativi.

C'è infine il diritto del passeggero disabile a poter richiedere la compensazione monetaria per la perdita o il danneggiamento della propria attrezzatura per la mobilità.

Perché i contenuti del decreto non si trasformi in un bel libro dei sogni e non finisca nel dimenticatoio, il Regolamento\*Ue prescrive che gli Stati membri che non abbiano richiesto la proroga, l'Italia è tra questi, debbano designare un organismo o un'autorità indipendente che si occupi del rispetto della normativa, adottando tutti i provvedimenti necessari per tale fine.

A detto organismo si potranno rivolgere quei cittadini che desiderino inviare segnalazioni o reclami su possibili o presunte violazioni.

La possibilità di chiedere una proroga per quattro anni non rinnovabili rispetto all'applicazio-



## Asstra e le Associazioni dei Consumatori

Il 2012 ha visto un progressivo intensificarsi delle relazioni intrattenute da ASSTRA con le associazioni dei consumatori, da un lato attraverso la partecipazione alle riunioni dell'Assemblea di Consumers' Forum, un'associazione nata nel 1999 per agevolare il dialogo tra impresa e consumatori, con il contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca, e di cui ASSTRA è socia per mezzo di Confservizi, la Confederazione Nazionale dei servizi pubblici locali a rilevanza industriale costituita insieme a Federambiente e Federutility; dall'altro presenziando alle iniziative organizzate dalle 18 associazioni facenti parte del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico). Ricordiamo che tale dialogo trova le sue origini nella sottoscrizione in data 14 marzo 2011 del Protocollo d'intesa con le 18 associazioni riconosciute dal Ministero, dando seguito all'Accordo siglato nel 2010 tra Confservizi e le medesime ed avente ad oggetto la piena attuazione delle previsioni introdotte dal comma 461 dell'articolo 2 della Legge 244/2007, che promuovono un maggior coinvolgimento dei cittadini nella regolazione dei parametri quali quantitativi della gestione dei servizi di pubblica utilità. L'importanza riconosciuta da ASSTRA alle tematiche disciplinate dal succitato Protocollo d'Intesa ha, inoltre, dato luogo all'esigenza di dedicare un momento di studio e di approfondimento specifico al tema della tutela dei consumatori nel servizio di trasporto pubblico locale, per analizzare i rapporti che intercorrono fra associazioni di utenti, aziende erogatrici, Enti Locali ed Autorità competenti. A tal fine, dalla cooperazione sinergica di ASSTRA con il Centro di Ricerca Hermes di Torino è stata elaborata una ricerca, i cui risultati saranno presentati nel corso del 2013.

### La Ricerca

**Titolo:** Servizi di trasporto pubblico locale ed Associazioni dei Consumatori – Analisi del Sistema Italia e confronto con i principali Paesi dello scenario europeo.

**Descrizione:** L'elaborato è composto da una rassegna dei principali dettami normativi, sia a livello comunitario che nazionale, da cui si evince un grande interesse per il consumatore sia ad opera del legislatore europeo che italiano, comprovata anche dalle numerose iniziative messe in atto a livello sovranazionale; un'analisi dei principali soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale (Autorità nascente, aziende di TPL e associazioni dei consumatori); un approfondimento delle medesime variabili considerate per indagare la situazione nazionale anche in riferimento ad altri Paesi europei, in particolare Francia, Spagna, Germania, Svezia e Regno Unito, al fine di produrre raccomandazioni ed identificare buone prassi che costituiscano fonte di ispirazione all'interno del settore del TPL, anche in considerazione delle peculiarità che esso presenta e dell'effetto potenziato sulla collettività in caso di disservizio.

**Contatto:** Ufficio coordinamento grandi eventi, progetti speciali e rapporti con i consumatori - Dott.ssa Francesca Pico, Dott.ssa Veronica Usai

ne dei contenuti del provvedimento è un aspetto che merita attenzione, secondo l'associazione dei consumatori Cittadinanzattiva, Ogni Stato può escludere – senza fornire spiegazioni alla Commissione Ue – le tutele previste dal regolamento 191/2011 per i servizi di autobus “regolari interni”. Cioè le tratte che abbiano orari e fermate prestabilite. I soggetti che chiedono la deroga devono informare la Commissione. Dopo questa importante novità, Cittadinanzattiva chiede che in questo settore si applichi il comma 461, ovvero il monitoraggio dei contratti di servizio per individuare parametri e standard di qualità più elevati da parte degli utenti e delle associazioni che le rappresentano.

Nel sottolineare la gravità costituita dalla mancanza di un'autorità dei Trasporti nel nostro paese, nonostante le sollecitazioni pluriennali di organizzazioni che si occupano dei diritti dei consumatori, Cittadinanzattiva sostiene che senza un'Autorità, il regolamento europeo rischia di perdere di efficacia. La presenza di tale organismo a cui affidare un compito come quello di fissare standard di qualità dei servizi di trasporto

nazionali e locali, anche in considerazione delle caratteristiche territoriali, avrebbe permesso di stabilire il contenuto minimo dei diritti, compreso il risarcimento, che gli utenti possono pretendere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture. Ciò avrebbe anche permesso di poter prevedere un livello più elevato di diritti e garanzie grazie anche alle carte dei servizi di cui si sono dotate tante aziende di Tpl.

Cittadinanzattiva, propone perciò la consultazione di migliaia di cittadini europei sulle varie sfide che la mobilità delle persone rappresenta per il futuro dell'Europa tramite “Mobilità: un paradigma per la cittadinanza europea” un progetto europeo nel quadro del Programma “Europa per i Cittadini”. La consultazione dovrebbe riguardare l'accessibilità dei trasporti alla sostenibilità ambientale, senza trascurare la tutela dei diritti dei passeggeri. Particolare attenzione dovrebbe essere riservata alla mobilità urbana sostenibile, per portare all'attenzione delle istituzioni nazionali ed europee alcune raccomandazioni civiche per linee di azione nel breve, medio e lungo periodo.

