

NORMATIVA COMUNITARIA SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS

RISOLUZIONE LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO IN DATA 23 APRILE 2009 SULLA PROPOSTA DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO RELATIVO AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS E CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (CE) N. 2006/2004 SULLA COOPERAZIONE TRA LE AUTORITÀ NAZIONALI RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DELLA NORMATIVA CHE TUTELA I CONSUMATORI (COM(2008)0817 – C6-0469/2008 – 2008/0237(COD)).

SOMMARIO: 1. Il *background* normativo in materia di trasporto internazionale con autobus; 2. Il trasporto effettuato con autobus; 3. La proposta della Commissione presentata al Parlamento Europeo in data 04.12.08 e approvata il 23.04.09; 3.1 Ambito di applicazione e obiettivi; 3.2 I contenuti.

TESTI NORMATIVI A CONFRONTO: LA PROPOSTA DELLA COMMISSIONE E LE MODIFICHE APPORTATE DAL PARLAMENTO UE

1. Il *background* normativo in materia di trasporto internazionale con autobus.

La materia del trasporto internazionale con autobus trova regolamentazione in diverse disposizioni contenute in normative comunitarie: dapprima il **regolamento CEE n. 684/92**, modificato dal successivo **regolamento CE n. 11/98**. Tali disposizioni legislative, *in una* al **regolamento CE n. 12/98** disciplinante le condizioni di ammissione dei vettori non residenti ai trasporti nazionali di persone in uno Stato membro, costituiscono la base giuridica fondamentale, a livello comunitario, in materia di servizi internazionali di trasporto su strada.

Su un piano più generale, è bene osservare che il Mercato Unico e la Convenzione di Schengen¹ hanno determinato un progressivo e notevole

¹ L'accordo firmato a Schengen il 14 giugno 1985 fra il Belgio, la Francia, la Germania, il Lussemburgo e i Paesi Bassi intende *eliminare progressivamente i controlli alle frontiere comuni e introdurre un regime di libera circolazione per i cittadini degli Stati firmatari, degli altri Stati membri della Comunità o di paesi terzi*. La convenzione di Schengen completa l'accordo e definisce le condizioni di applicazione e le garanzie inerenti all'attuazione della libera circolazione. Firmata il 19 giugno 1990 dagli stessi cinque Stati membri, è entrata in vigore solo nel 1995. L'accordo e la convenzione di Schengen, le regole adottate sulla base dei due testi e gli accordi connessi formano "l'acquis di Schengen". Dal 1999, l'acquis di Schengen è integrato nel quadro istituzionale e giuridico dell'Unione europea in virtù di un protocollo allegato al trattato di Amsterdam. Gli accordi di Schengen sono stati estesi nel tempo all'insieme dei quindici vecchi Stati membri: l'Italia ha firmato gli accordi nel 1990, la Spagna e il Portogallo nel 1991, la Grecia nel 1992, l'Austria nel 1995 e la Finlandia, la Svezia e la Danimarca (con uno statuto adattato) nel 1996. L'Irlanda e il Regno Unito partecipano, dal canto loro, solo parzialmente all'acquis di Schengen, in quanto sono stati mantenuti i controlli alle loro frontiere. I dieci nuovi Stati membri hanno aderito all'acquis di Schengen. Tuttavia l'eliminazione dei controlli alle frontiere di questi paesi deve avvenire mediante decisione del Consiglio dell'Unione europea. Anche due paesi terzi, l'Islanda e la Norvegia, RIVISTA GIURIDICA DELLA CIRCOLAZIONE E DEI TRASPORTI - AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - 2009

incremento delle scelte di trasporto, comportando notevoli vantaggi per gli Stati membri in relazione alla molteplicità di nuove destinazioni e scelte competitive di trasporto. A fronte di tale situazione, si è reso necessario fornire maggiori tutele ai diretti fruitori di tali servizi: è risultata pertanto necessaria la predisposizione di un *corpus* normativo in grado di tutelare in modo concreto e puntuale i diritti dei passeggeri.

A tal fine, la Commissione Europea, nel suo Libro Bianco *"la politica europea dei trasporti all'orizzonte del 2010: il tempo delle scelte"* ha previsto l'istituzione di diritti dei viaggiatori in tutti i modi di trasporto. Con successiva comunicazione COM (2005) 46, la Commissione europea ha ribadito ulteriormente la necessità di agire su tal fronte, individuando le linee guida per l'adozione di misure di protezione dei passeggeri non solo nel trasporto aereo e comunque a prescindere dal mezzo di trasporto utilizzato. Tale orientamento trova piena conferma nella recente comunicazione COM (2006) 314, intitolata *"Mantenere l'Europa in Movimento – una mobilità sostenibile per il nostro continente – riesame intermedio del Libro Bianco sui trasporti pubblicato nel 2001 dalla Commissione europea"*: in tale occasione la Commissione si è occupata proprio del miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti e della protezione dei diritti dei passeggeri di tutti i mezzi di trasporto.

Con specifico riferimento al trasporto con autobus, la Commissione Europea ha individuato tre aree distinte aree di intervento:

- diritti delle persone a mobilità ridotta;
- responsabilità per disservizi;
- assistenza in caso di interruzione del viaggio.

Finalità, queste, che trovano pieno sviluppo nella recente proposta di modifica del Regolamento n. 2006/2004, oggetto di questa breve trattazione.

2. Il trasporto effettuato con autobus.

Con riferimento al rapporto passeggeri-chilometro, il trasporto effettuato con autobus rappresenta oggi il 9,3% di tutti i servizi di trasporto terrestre nell'UE e – dopo l'automobile privata – costituisce il principale mezzo di trasporto di persone. Tuttavia, i viaggiatori che utilizzano altri mezzi di trasporto, come l'aereo, già godono di un complesso di diritti, sanciti a livello comunitario, che attribuiscono una tutela adeguata².

La tutela dei passeggeri che viaggiano in autobus è diversa da uno Stato membro all'altro e non è prevista in alcun accordo internazionale (eccezion fatta per la Convenzione della Commissione Economica per l'Europa dell'ONU attinente al contratto di trasporto internazionale dei viaggiatori e bagagli su strada). Al riguardo, si rinvengono cospicue differenze tra Stati membri sul piano delle norme che regolano la responsabilità delle imprese di trasporto, i risarcimenti, l'assistenza in caso di interruzione del trasporto.

fanno parte dello spazio di Schengen dal 1996. La loro partecipazione al processo decisionale è tuttavia limitata. La Svizzera ha peraltro avviato un processo di partecipazione all'acquis di Schengen. I paesi candidati all'adesione all'Unione europea devono aver accettato integralmente l'acquis di Schengen al momento della loro adesione.

² Vedasi , ad esempio il caso del **trasporto aereo** che trova una compiuta regolamentazione a livello comunitario nei regolamenti CEE 4 febbraio 1991 n° 295, CEE 11 febbraio 2004 n° 261 e internazionale nella Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 e Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999.

Obblighi di carattere generale si applicano alle informazioni da fornire ai viaggiatori in ottemperanza ai disposti del Regolamento CEE 16 marzo 1992 n. 684, sulla base dei quali gli operatori sono tenuti a esporre l'itinerario del servizio, le fermate, gli orari, le tariffe e le condizioni di trasporto.

Quanto al trasporto di specifiche categorie di utenti, disabili e persone con mobilità ridotta, ad esempio, nel trasporto aereo già godono di specifica tutela: il [Regolamento \(CE\) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006](#) – la cui disciplina sanzionatoria è stata recentemente prescritta dal D.Lgs. 24 febbraio 2009, n. 24³ entrato in vigore l'08.04.09 – è fondato sul principio che nel trasporto con qualsiasi mezzo, come negli altri aspetti della vita, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Tale principio è posto alla base della proposta presentata dalla Commissione - oggetto di compiuta disamina nel paragrafo che segue - che sancisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

3. La proposta della Commissione presentata al Parlamento Europeo in data 04.12.08 e approvata il 23.04.09

Il Parlamento, in occasione della seduta plenaria tenutasi il giorno 23.04.09, si è pronunciato sulla proposta legislativa che stabilisce un quadro comunitario sui diritti dei passeggeri di autobus nel trasporto nazionale e internazionale, fissando gli obblighi dei vettori, compresi gli indennizzi, in caso di cancellazione o ritardo, smarrimento o danneggiamento dei bagagli e decesso o lesioni dei passeggeri. Tale testo normativo sancisce i diritti dei disabili, incluso quello all'assistenza, e intende garantire l'informazione dei passeggeri e la possibilità di reclamare.

³ Queste, in sintesi, le disposizioni:

- è vietato rifiutare l'imbarco o una prenotazione per un volo per motivi di disabilità o di ridotta mobilità;
- è obbligatorio informare il pubblico, in formati accessibili, sulle norme di sicurezza applicate al trasporto di persone con disabilità nonché sulle eventuali restrizioni al loro trasporto;
- è obbligatorio informare, non appena possibile dopo la partenza del volo, al gestore dell'aeroporto di destinazione, qualora sia situato nel territorio di uno Stato membro al quale si applica il Trattato, il numero di persone con disabilità presenti sul volo che richiedono assistenza. Quest'ultimo è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie;
- è obbligatorio designare in modo chiaro i punti di arrivo e di partenza sia all'interno che all'esterno del terminal, mettendo a disposizione dei disabili le informazioni di base sull'aeroporto;
- il vettore aereo e il gestore aeroportuale devono garantire la presenza di personale adeguato alle esigenze dei disabili e provvedere all'opportuna formazione di tutto il personale che lavora in aeroporto, in modo da essere idoneo alla loro assistenza;
- il vettore aereo e il gestore aeroportuale devono adempiere agli obblighi di assistenza e alle altre disposizioni previste dagli allegati 1 e 2 al decreto; inoltre il gestore deve fissare e rendere pubbliche le norme di qualità per l'assistenza dell'all.1, ad eccezione degli aeroporti commerciali con transito annuo inferiore a 150.000 passeggeri.

L'ammontare delle sanzioni è compreso tra € 5.000 ed € 120.000, per i casi più gravi, come il negato imbarco, salvo che il caso rientri tra quelli per cui il Regolamento n. 1107/2006 prevede una deroga giustificata da motivi di sicurezza.

Gli obblighi sono posti a carico, a seconda dei casi, dei vettori aerei, degli operatori turistici, dei gestori aeroportuali e le violazioni saranno accertate dall'ENAC (Ente nazionale per l'aviazione civile), che comminerà le sanzioni amministrative previste dal decreto, salvo che il fatto costituisca reato.

Ad integrare il quadro regolamentare, la circolare ENAC Gen-02 che fornisce agli operatori del trasporto aereo criteri interpretativi, chiarimenti e strumenti di indirizzo per l'attuazione del Regolamento.

Presso il Ministero delle Infrastrutture e trasporti è istituito un fondo per le iniziative a favore dei passeggeri con disabilità, che sarà finanziato con l'applicazione delle sanzioni previste.

3.1 Ambito di applicazione e obiettivi.

Il regolamento si applica «al trasporto di passeggeri effettuato da autolinee mediante servizi regolari». Gli Stati membri possono escludere taluni servizi di trasporto urbano e suburbano, qualora gli stessi siano in grado di garantire ai passeggeri, mediante misure alternative, un livello di diritti simile a quello previsto dal regolamento in discussione. Il Parlamento, *da un lato*, suggerisce l'opportunità che la Commissione presenti una proposta *ad hoc* inerente i diritti dei passeggeri che usufruiscono dei trasporti urbani su rotaia e autobus (la c.d. "ferrovia leggera"), in quanto la presente proposta normativa si configura come uno strumento di tutela per i viaggi in autobus su tratte internazionali; *dall'altro* incoraggia gli Stati membri all'adozione di carte dei passeggeri (dichiarazioni d'intenti), tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei servizi urbani, suburbani e regionali nelle zone in cui operano.

Più precisamente, il testo normativo in esame si prepone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- la responsabilità in caso di decesso o lesioni subite da un passeggero, di perdita o danneggiamento del bagaglio;
- il divieto di qualsiasi discriminazione motivata dalla nazionalità o dal luogo di residenza in relazione alle condizioni offerte ai viaggiatori dalle imprese che forniscono servizi di trasporto a mezzo autobus;
- l'assistenza alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta;
- gli obblighi delle imprese di trasporto con autobus in caso di annullamento del viaggio o in caso di ritardo;
- gli obblighi di informazione;
- il trattamento dei reclami;
- le regole generali per garantire l'applicazione delle norme del regolamento.

In considerazione delle diverse soluzioni apprestate per i passeggeri e il livello di protezione offerto nei vari Stati membri in relazione alla responsabilità delle imprese di trasporto e all'assistenza ai disabili, tale testo normativo ha lo scopo di regolare le situazioni critiche a motivo dell'insufficiente attenzione e assistenza prestate agli utenti. Ad esempio, le persone che intraprendono viaggi su lunghe distanze, lontano dal loro luogo di residenza, vengono a trovarsi in una posizione vulnerabile quando il viaggio viene interrotto o quando si verifica un incidente.

Il regolamento contribuirà a conseguire gli obiettivi prescritti dal trattato, migliorando il livello di protezione dei consumatori, combattendo la discriminazione e l'esclusione sociale dei disabili e consentendo ai cittadini europei di trarre pienamente vantaggio dalle possibilità create dal mercato interno.

3.2 I contenuti.

RESPONSABILITÀ DELLE AUTOLINEE NEI CONFRONTI DEL PASSEGGERO E DEL LORO BAGAGLIO.

Responsabilità in caso di decesso e lesioni dei passeggeri.

Il vettore è responsabile della perdita o dei danni risultanti dal decesso o dalle lesioni personali subite dai passeggeri a causa di incidenti verificatisi durante il servizio di trasporto con autobus e avvenuti mentre il passeggero si trova all'interno del veicolo, al momento di salirvi o scendervi.

La responsabilità – *extracontrattuale* si precisa - del vettore per i **danni** non può essere soggetta «ad alcun limite pecuniario, sia esso stabilito da leggi, convenzioni o contratti».

Per i danni sino al limite di €.220.000 per passeggero, il vettore non può escludere o limitare la propria responsabilità nel caso in cui dimostri di aver esercitato la diligenza prescritta dal regolamento. Un emendamento, specifica che ciò vale «a meno che l'importo totale del risarcimento complessivo richiesto ecceda l'importo per il quale è richiesta l'assicurazione obbligatoria». In tale evenienza, la responsabilità è limitata a tale importo⁴.

D'altro canto, il vettore non deve essere ritenuto responsabile nelle seguenti ipotesi:

- 1) se l'incidente è causato da *circostanze estranee* all'esercizio dei servizi di trasporto con autobus;
- 2) nel caso in cui, nonostante la diligenza richiesta, il vettore non possa evitare l'incidente o ovviare alle sue conseguenze;
- 3) qualora l'incidente sia dovuto a *colpa o negligenza* del passeggero.

I deputati sostengono la proposta secondo cui, **in caso di morte** del passeggero, il risarcimento dei danni a fronte della responsabilità deve comprendere le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle del trasporto della salma e delle esequie e, se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento dei danni per le lesioni personali subite. Inoltre, se con la morte del passeggero vengono private del loro sostentamento persone verso le quali aveva un'obbligazione alimentare, queste persone dovranno essere egualmente indennizzate per la perdita. **In caso di lesioni personali** o di qualsivoglia pregiudizio all'incolumità fisica o psichica del passeggero, il risarcimento dei danni deve includere le spese necessarie (relative alle cure e al trasporto), la riparazione del danno causato, sia per l'incapacità lavorativa totale e/o parziale, sia per l'aumento dei bisogni.

In caso di morte o lesioni, inoltre, il vettore deve provvedere, senza indugi di sorta e comunque in ogni caso entro e non oltre quindici giorni dall'accaduto, ai **pagamenti anticipati** necessari – il cui importo non deve essere inferiore a €. 21.000 – allo scopo di soddisfare le immediate esigenze economiche in misura proporzionale al danno cagionato. Un emendamento precisa che ciò deve avvenire solo se esistono «ragionevoli indizi che le cause sono imputabili al vettore» e qualora il passeggero non sia provvisto di copertura assicurativa per il viaggio. Secondo quanto disposto dall'art. 8 del regolamento in esame, il pagamento anticipato «non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto». Tali pagamenti non si configurano come degli emolumenti rimborsabili, salvi i casi di danno dovuto a negligenza/errore del

⁴ Il Parlamento puntualizza che è importante allineare tale disposizione con l'art. 2 della direttiva 2005/14/CE sull'assicurazione risultante dalla circolazione dei veicoli, che limita la responsabilità per rischio a 5 milioni di euro per incidente. Ciò allo scopo di evitare un eccesso di responsabilità derivante dall'accumulo di danni subiti da un elevato numero di passeggeri.

passaggero, quando il beneficiario del pagamento non risulti l'effettivo avente diritto e quando l'entità del danno è inferiore all'importo del pagamento anticipato.

Responsabilità per lo smarrimento e il danneggiamento del bagaglio

Nel testo approvato dal Parlamento UE si avvalora la proposta di attribuire al vettore la responsabilità per lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio posto sotto la custodia del medesimo, prevedendo un indennizzo massimo di €. 1.800 per ciascun passeggero. I vettori sono inoltre ritenuti responsabili - fino alla concorrenza di €. 1.300 - della perdita totale/parziale ovvero del danno arrecato agli effetti personali che il viaggiatore porta con sé e dei bagagli a mano in caso di incidenti ad essi imputabili. Tuttavia, se il vettore è in grado di dimostrare che il danno è dovuto a un errore, a negligenza del passeggero, esso dovrà essere esonerato da qualsivoglia responsabilità nei confronti del richiedente del risarcimento.

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA.

La proposta normativa, come modificata dal Parlamento UE⁵, impone a vettori, venditori di biglietti e operatori turistici di non rifiutare, per motivi di disabilità o di mobilità ridotta (c.d. *divieto di rifiutare il trasporto*):

- la prenotazione inerente un servizio di trasporto;
- di emettere un biglietto,
- l'imbarco di una persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Le prenotazioni e i biglietti devono essere offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta «senza oneri aggiuntivi».

Tale regola generale trova eccezione nel caso in cui la struttura del veicolo renda fisicamente impossibile l'imbarco oppure se il veicolo o le infrastrutture non sono attrezzati in modo tale da garantire idonea sicurezza. Di tale situazione deve essere informato per iscritto, immediatamente e comunque entro cinque giorni lavorativi, l'interessato. In ogni caso, i vettori devono compiere «ragionevoli sforzi» per proporre un'alternativa accettabile: infatti il regolamento statuisce che nel caso in cui sia stato rifiutato, alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, l'imbarco a causa del suo handicap motorio o sensoriale, il vettore deve essere nelle condizioni di proporre una scelta tra il diritto al rimborso del costo del biglietto e l'erogazione di altri servizi di trasporto sino al raggiungimento del luogo di destinazione, con durata equivalente.

Il Parlamento rafforza ulteriormente la tutela posta a tale categoria di utenti, sostenendo la proposta secondo cui è obbligo dei gestori delle stazioni di autobus e dei vettori «prestare gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta un'adeguata assistenza», prima, durante e dopo il viaggio. Si sottolinea, peraltro, che tale assistenza deve rapportarsi alle esigenze individuali di ciascun passeggero, il quale dovrà notificare la sua richiesta di assistenza almeno ventiquattro ore prima del viaggio.

⁵ Si propone, a tal scopo, la soppressione dell'art. 11 comma 1 lett. a) del testo presentato dalla Commissione.

Infine si prevede a favore dei passeggeri il risarcimento dei danni cagionati – il cui importo è dovuto in misura illimitata – nel caso di perdita o danneggiamento delle sedie a rotelle e delle attrezzature per la mobilità.

OBBLIGHI DEI VETTORI IN CASO DI INTERRUZIONE DEL VIAGGIO.

Responsabilità nel caso di cancellazione e ritardo prolungato

La proposta della Commissione prevede che il vettore sia responsabile delle cancellazioni e, se il viaggio supera le tre ore di percorrenza, dei ritardi alla partenza superiori a **due ore**. I deputati aggiungono i casi di "overbooking"⁶. Tale responsabilità è imputabile al vettore unicamente se la cancellazione e i ritardi derivano da circostanze ad esso controllabili, non includendo gli ingorghi e i controlli di frontiera. In tali circostanze, il vettore deve offrire ai passeggeri - «senza costi aggiuntivi» - **servizi di trasporto alternativi**.

Nell'evenienza in cui il passeggero non accetti tali servizi alternati, quest'ultimo avrà diritto al **rimborso del prezzo del biglietto**.

Nel testo approvato dal Parlamento si precisa che, oltre al rimborso del viaggio, i passeggeri hanno anche diritto a un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto - da ricevere entro un mese dalla domanda - se il vettore non è in grado di offrire servizi alternativi. **Un indennizzo** del 50%, inoltre, deve essere corrisposto ai passeggeri che decidono di proseguire il viaggio con i servizi alternativi offerti.

Altri emendamenti prevedono, come statuito nella disciplina posta a tutela dei passeggeri nel trasporto aereo, l'introduzione di **un'assistenza aggiuntiva**, imponendo ai vettori di offrire – se necessaria - assistenza medica, pasti e bevande in rapporto al tempo di attesa ed, eventualmente, un pernottamento, prima di proseguire il viaggio, presso una struttura alberghiera oppure, in alternativa, il trasporto fra la stazione e un luogo idoneo ove trascorrere la notte prima della partenza. Infine, se l'autobus è inutilizzabile, dovrà essere offerto ai passeggeri il trasporto verso «un idoneo punto di attesa e/o una stazione di autobus da cui il viaggio possa proseguire».

In uno degli emendamenti approvati, si estende la responsabilità del vettore per i ritardi all'arrivo superiori alle due ore, causati da negligenza/colpa del conducente ovvero da un guasto tecnico del veicolo. In tali evenienze, i passeggeri coinvolti hanno diritto di ricevere – entro un mese dalla presentazione dell'esposto - un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto e all'assistenza sopra descritta.

⁶ Con *overbooking* (o sovrapprenotazione) si intende quella prassi (ma forse sarebbe meglio dire quel sistema di politica commerciale) con la quale l'operatore accetta intenzionalmente un numero di prenotazioni per una determinata tratta in eccedenza rispetto ai posti effettivamente disponibili sul veicolo. Ad onore del vero, però, occorre precisare che si tratta di una prassi nata per far fronte al sempre più crescente fenomeno del "no show", cioè di coloro che prenotano e poi non si presentano alla partenza (e nemmeno acquistano il biglietto) o magari, al fine di poter essere sicuri di partire, effettuano più prenotazioni aventi la medesima destinazione. Per la verità, oggi, sarebbe più corretto parlare di *overselling*, in quanto si è passati dall'accettazione di un numero maggiore di prenotazioni all'emissione e vendita vera e propria di biglietti (e quindi di posti a sedere) superiore a quelli previsti per un dato autobus.

INFORMAZIONE DEI PASSEGGERI E TRATTAMENTO DEI RECLAMI.

I gestori dei terminali e i vettori hanno l'obbligo di fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio, nel formato più appropriato ed accessibile. Particolare attenzione è rivolta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. I vettori e i gestori delle stazioni degli autobus, inoltre, devono, secondo il disposto normativo, provvedere affinché i passeggeri siano adeguatamente informati in ordine ai loro diritti.

Con riferimento alla gestione dei reclami, i vettori sono tenuti ad istituire un meccanismo all'uopo predisposto al fine di migliorare il servizio offerto e garantire i diritti e gli obblighi contemplati nel presente regolamento. E' inoltre necessario che pubblichino annualmente una relazione in cui figurino il numero e l'oggetto dei reclami ricevuti, il numero medio di giorni per rispondervi e le misure correttive adottate. Tutto ciò ha il precipuo scopo di costituire un incentivo per il trattamento efficiente ed efficace dei reclami da parte dei vettori.

A questo punto, definito un quadro generale, si riporta il raffronto tra il testo normativo come presentato dalla Commissione e quello modificato dal Parlamento UE.

TESTI NORMATIVI A CONFRONTO: LA PROPOSTA DELLA COMMISSIONE E LE MODIFICHE APPORTATE DAL PARLAMENTO UE

<p style="text-align: center;">PROPOSTA DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO</p> <p style="text-align: center;">RELATIVO AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS E CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (CE) N. 2006/2004 SULLA COOPERAZIONE TRA LE AUTORITÀ NAZIONALI RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DELLA NORMATIVA CHE TUTELA I CONSUMATORI (PRESENTATA DALLA COMMISSIONE)</p> <p style="text-align: center;">{ SEC(2008) 2953 } { SEC(2008) 2954 }</p>	<p style="text-align: center;">TESTI APPROVATI (EMENDAMENTI N. 72) APPROVATI IN DATA 23.04.09 DAL PARLAMENTO UE PROCEDURA DI CODECISIONE</p>
<p>Capo I Disposizioni generali Articolo 1 <i>OGGETTO</i> Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano: (1) la non discriminazione fra i passeggeri in relazione alle condizioni di trasporto offerte dai vettori; (2) la responsabilità dei vettori nel caso di incidenti che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del loro bagaglio; (3) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta che viaggiano in autobus; (4) gli obblighi dei vettori nei confronti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo; (5) le informazioni minime da fornire ai passeggeri; (6) il trattamento dei reclami; (7) l'effettiva applicazione dei diritti dei passeggeri. Articolo 2 <i>AMBITO DI APPLICAZIONE</i> 1. Il presente regolamento si applica al trasporto di passeggeri effettuato da autolinee mediante servizi regolari.</p>	<p>Art. 1 comma 3 l'accesso senza barriere, la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta cheviaggiano in autobus;</p> <p>Art. 2 comma 2. Gli Stati membri possono escludere dall'applicazione delle disposizioni del presente regolamento i servizi di trasporto urbano, suburbano e regionale</p>

2. Gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento i servizi di trasporto urbano, suburbano e regionale disciplinati da contratti di servizio pubblico qualora tali contratti garantiscano ai passeggeri un livello di diritti simile a quello previsto dal presente regolamento.

3. Ai servizi occasionali si applica esclusivamente il Capo II.

Articolo 3

DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- (1) "veicolo", un'impresa di trasporto autorizzata, nello Stato di stabilimento, a effettuare trasporti con autobus in conformità delle condizioni sull'accesso al mercato stabilite dalla legislazione nazionale e un'impresa di trasporto titolare di una licenza comunitaria in corso di validità rilasciata ai sensi del regolamento (CEE) n. 684/92 del Consiglio per l'esercizio di attività di trasporto internazionale di passeggeri;
- (2) "servizi occasionali", i servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 3, del regolamento (CEE) n. 684/92;
- (3) "servizi regolari", i servizi di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del

qualora garantiscano il raggiungimento dei suoi obiettivi attraverso misure di regolamentazione alternative, tenendo conto delle caratteristiche obiettive specifiche dei trasporti urbani, suburbani e regionali e assicurando nel contempo ai passeggeri un livello di diritti simile a quello previsto dal presente regolamento.

Art.2 bis Qualora gli Stati membri assicurino ai passeggeri, mediante misure regolamentari alternative, un livello di diritti comparabile a quello previsto dal presente regolamento, essi devono poter escludere i servizi di trasporto urbano, suburbano e regionale dal campo d'applicazione del regolamento stesso.

Tali misure devono tener conto delle carte dei diritti dei passeggeri delle reti di PE 418.207v02-00 6/46 RR\780335IT.doc trasporto pubblico multimodale, che trattano le questioni di cui all'articolo 1 del presente regolamento. È opportuno che la Commissione esamini la possibilità di stabilire un insieme di diritti comuni dei passeggeri quanto ai trasporti urbani, suburbani e regionali che copra tutti i modi di trasporto, e che essa presenti al Parlamento una relazione corredata, se del caso, di una proposta legislativa.

Art. 2 ter È opportuno che gli Stati membri incoraggino lo sviluppo di carte dei passeggeri per i servizi di autobus urbani, suburbani e regionali che illustrino gli impegni dei vettori, al fine di accrescere la qualità del servizio e rispondere meglio alle esigenze dei passeggeri.

Art. 2 quater Le misure dell'Unione europea volte a migliorare i diritti dei passeggeri per quanto riguarda i trasporti effettuati con autobus devono tener conto delle caratteristiche specifiche di questo settore, che è costituito essenzialmente da piccole e medie imprese.

Art. 3 comma 4. "contratto di trasporto", il contratto di trasporto stipulato da un vettore e un passeggero per la fornitura

regolamento (CEE) n. 684/92;

(4) "contratto di trasporto", il contratto di trasporto stipulato da un vettore o dal suo venditore autorizzato di biglietti e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;

(5) "biglietto", un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore o dal suo venditore di biglietti autorizzato;

(6) "venditore di biglietti", qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto in autobus che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto del vettore o per conto proprio;

(7) "operatore turistico" (tour operator), l'organizzatore o il rivenditore ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;

(8) "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta", qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale e locomotoria, permanente o temporanea), a causa di una disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

(9) "prenotazione", un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;

(10) "ente di gestione della stazione", l'organismo al quale la normativa di uno Stato membro affida l'organizzazione e la responsabilità della gestione di una stazione di autobus;

(11) "cancellazione", la mancata effettuazione di un servizio originariamente previsto e per il quale sia stato prenotato almeno un posto;

(12) "ritardo", la differenza di tempo fra l'ora di partenza o di arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora della sua partenza o del suo arrivo effettivo o previsto.

Articolo 4

CONTRATTO DI TRASPORTO E CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

1. Il vettore fornisce ai passeggeri una prova della conclusione del contratto di trasporto mediante emissione di uno o più biglietti. Il biglietto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione del contratto e garantisce in tal modo i diritti previsti dal presente regolamento.

2. Fatti salvi gli obblighi di servizio pubblico che prevedono tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori o da altri venditori di biglietti vengono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione basata sulla nazionalità e sul luogo di residenza dell'acquirente finale o sul luogo di stabilimento del vettore, dei venditori di biglietti nella Comunità.

Articolo 5

Inammissibilità di deroghe, esclusioni e limitazioni

1. Gli obblighi stabiliti dal presente regolamento non sono oggetto di alcuna limitazione, esclusione o rinuncia, segnatamente per effetto di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.

2. I vettori possono offrire condizioni contrattuali più favorevoli ai passeggeri di quelle sancite dal presente regolamento.

Capo II

Responsabilità delle autolinee nei confronti dei passeggeri e del loro bagaglio

Articolo 6

RESPONSABILITÀ IN CASO DI DECESSO E LESIONI DEI PASSEGGERI

1. In conformità del presente capo, il vettore è responsabile della perdita o dei danni risultanti dal decesso, dalle lesioni personali o dal pregiudizio dell'integrità psichica subite dai passeggeri a causa di incidenti verificatisi durante l'effettuazione del servizio di trasporto con autobus e avvenuti mentre il passeggero si trova all'interno del veicolo o al momento di salirvi o discendervi.

2. La responsabilità del vettore per i danni non è soggetta ad alcun

di uno o più servizi di trasporto, indipendentemente dal fatto che il biglietto sia stato acquistato presso un vettore, un operatore turistico o un venditore di biglietti;

Art. 3 comma 6. "venditore di biglietti", qualsiasi operatore turistico o intermediario che venda servizi di trasporto in autobus, anche all'interno di un pacchetto, per conto del vettore;

Art. 3 comma 7. "operatore turistico" (tour operator), l'organizzatore ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2 della direttiva 90/314/CEE;

Art. 3 comma 11. "cancellazione", la mancata effettuazione di un servizio specifico originariamente previsto e per il quale sia stato effettivamente prenotato almeno un posto;

Art. 3 comma 12 bis. "formati accessibili", la possibilità per i passeggeri di accedere alle stesse informazioni, ad esempio in formato testo, braille, audio, video e/o in formato elettronico.

Art. 4 bis. I passeggeri danneggiati a seguito di un sinistro coperto da una garanzia assicurativa devono comunque rivolgere in via preliminare la richiesta di risarcimento al vettore dell'autobus ai sensi del presente regolamento, e solo in caso di mancato adempimento da parte di quest'ultimo possono richiedere l'intervento dell'impresa assicuratrice.

Art. 6 comma 1. In conformità del presente capo, il vettore è responsabile della perdita o dei danni risultanti dal decesso o dalle lesioni personali subite dai passeggeri a causa di incidenti verificatisi durante l'effettuazione del servizio di trasporto con

limite pecuniario, sia esso stabilito da leggi, convenzioni o contratti.

3. Per tutti i danni fino al limite di 220 000 euro il vettore non può escludere o limitare la propria responsabilità provando di aver esercitato la diligenza prescritta dal paragrafo 4, lettera a).

4. Il vettore non è responsabile ai sensi del paragrafo 1:

(a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio dei servizi di trasporto con autobus e che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;

(b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa o negligenza del passeggero.

5. Nessuna disposizione del presente regolamento:

(a) implica che il vettore è l'unica parte responsabile del pagamento dei danni; ovvero

(b) limita il diritto del vettore di esercitare il diritto di regresso contro terzi secondo quanto previsto dall'ordinamento nazionale.

Articolo 7

RISARCIMENTO

1. In caso di morte del passeggero il risarcimento dei danni a fronte della responsabilità di cui all'articolo 6 comprende:

(a) le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle del trasporto della salma e delle esequie;

(b) se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento dei danni previsto al paragrafo 2.

2. In caso di lesioni personali o di ogni altro pregiudizio all'incolumità fisica o psichica del passeggero, il risarcimento dei danni comprende:

(a) le spese necessarie, in particolare quelle relative alle cure e al trasporto;

(b) la riparazione del danno causato, sia per l'incapacità lavorativa totale o parziale, sia per l'accrescimento dei bisogni.

3. Se con la morte del passeggero vengono private del loro sostentamento persone verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto

un'obbligazione alimentare, queste persone devono essere egualmente indennizzate per tale perdita.

Articolo 8

PAGAMENTI ANTICIPATI

1. In caso di morte, lesioni personali o di qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o mentale del passeggero causato da un incidente che sia in relazione con la prestazione di servizi di trasporto con autobus, il vettore effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.

2. Senza pregiudizio del paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 euro per passeggero in caso di decesso.

3. Il pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento, ma non è rimborsabile, salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del

autobus e avvenuti mentre il passeggero si trova all'interno del veicolo o al momento di salirvi o discendervi

Art. 6 comma 2. La responsabilità extracontrattuale del vettore per i danni non è soggetta ad alcun limite pecuniario, sia esso stabilito da leggi, convenzioni o contratti.

Art. 6 comma 3. Fatte salve le disposizioni nazionali in materia di responsabilità più favorevoli ai passeggeri, per tutti i danni fino al limite di 220 000 euro il vettore non può escludere o limitare la propria responsabilità provando di aver esercitato la diligenza prescritta dal paragrafo 4, lettera a) e in conformità dell'articolo 2 della direttiva 2005/14/CE sull'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli.

Art. 6 comma 4 (a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio dei servizi di trasporto con autobus o che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;

Art. 7 bis È necessario che le imprese che forniscono servizi di trasporto a mezzo autobus impartiscano una formazione specifica al proprio personale in modo che questo sia in grado di assistere correttamente le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Tale formazione deve essere fornita nel quadro della direttiva 2003/59/CE sulla qualificazione iniziale e la formazione periodica dei conducenti di taluni veicoli stradali adibiti al trasporto di merci o passeggeri. Gli Stati membri devono sostenere, per quanto possibile, i vettori nella messa a punto e nella realizzazione di adeguati programmi di formazione.

Art. 8 Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli organismi di gestione devono tenere conto, senza eccezione, delle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta. In ogni caso il gestore delle stazioni degli autobus devono designare i punti nei quali tali persone

servizio di trasporto con autobus, il vettore è responsabile della perdita totale o parziale o del danno degli effetti personali che il viaggiatore portava sulla sua persona o come colli a mano. L'indennizzo massimo è fissato a 1300 euro.

3. Se il vettore fornisce la prova che il danno è stato causato da errore o negligenza del passeggero, o che questi ne è parzialmente responsabile, esso viene in tutto o in parte esonerato dalla propria responsabilità nei confronti del richiedente il risarcimento nella misura in cui tale errore o negligenza abbia provocato il danno o vi abbia contribuito.

Capo III

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Articolo 10

DIVIETO DI RIFIUTARE IL TRASPORTO

1. I vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici non rifiutano, per motivi di disabilità o di mobilità ridotta:

(a) di accettare la prenotazione per un servizio di trasporto o di emettere un biglietto per un viaggio ai quali si applica il presente regolamento;

(b) di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta, purché l'interessato sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.

2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Articolo 11

DEROGHE E CONDIZIONI SPECIALI

1. In deroga alle disposizioni dell'articolo 10, i vettori o i venditori di biglietti o gli operatori turistici possono rifiutare, per motivi di disabilità o mobilità ridotta, di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto o di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta:

(a) per rispettare gli obblighi vigenti in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, comunitaria o nazionale, ovvero gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato l'autorizzazione al vettore in questione;

(b) se le dimensioni del veicolo rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Qualora una prenotazione non sia accettata per i motivi indicati al primo comma, lettere a) o b), il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico compie ogni ragionevole sforzo per proporre un'alternativa accettabile alla persona in questione.

2. Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco a causa della sua disabilità o mobilità ridotta viene offerto il diritto al rimborso e ad altri servizi di trasporto ragionevoli fino al luogo di destinazione con durata comparabile.

3. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1, lettera a), il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico può esigere che le persone con disabilità o a mobilità ridotta siano accompagnate da un'altra persona in grado di fornire assistenza, se questa è strettamente necessaria.

4. Se il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico si avvalgono della deroga di cui al paragrafo 1, informano immediatamente la persona con disabilità o a mobilità ridotta delle ragioni che lo giustificano o, a richiesta, le comunicano per iscritto tali ragioni entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione.

Commissione deve proporre azioni per la realizzazione, alle stazioni e alle fermate degli autobus, di infrastrutture accessibili e interoperabili in tutta l'Unione europea.

Art. 9 comma 3. Un vettore non è ritenuto responsabile di un danno ai sensi dei paragrafi 1 e 2:

(a) se il danno è stato causato da circostanze estranee all'esercizio dei

servizi di trasporto con autobus che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; (b) nella misura in cui il danno sia dovuto a errore o negligenza del passeggero.

Art. 11 comma 1 SOPPRESSO

Art. 11 (b) se la struttura del veicolo rende fisicamente o di fatto impossibile l'imbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Art. 11 (b bis) se il veicolo o le infrastrutture presso il luogo di partenza o di arrivo o lungo il percorso non sono attrezzati in modo tale da garantire la sicurezza del trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta. Qualora una prenotazione non sia accettata per i motivi indicati al primo comma, lettere a), b) o b bis), il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico compie ogni ragionevole sforzo per proporre un'alternativa accettabile alla persona in questione.

Art. 11 comma 2. Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco a causa della sua disabilità o mobilità ridotta viene offerto il diritto al rimborso o ad altri servizi di trasporto ragionevoli fino al luogo di destinazione con

<p>Articolo 12 <i>ACCESSIBILITÀ E INFORMAZIONE</i></p> <p>1. I vettori istituiscono, con la partecipazione attiva dei rappresentanti delle organizzazioni delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e degli organismi incaricati dell'applicazione di cui all'articolo 27, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, allo scopo di soddisfare le prescrizioni di sicurezza applicabili. Queste norme contengono tutte le condizioni di accesso al servizio di autotrasporto in questione, compresa l'accessibilità dei veicoli adibiti al trasporto e la loro dotazione di attrezzature a bordo.</p> <p>2. Le norme di cui al paragrafo 1 vengono messe a disposizione del pubblico a cura dei vettori o dei venditori di biglietti almeno al momento della prenotazione, secondo modalità adeguate, e nelle stesse lingue in cui l'informazione viene normalmente fornita a tutti i passeggeri. Nel fornire informazioni particolare attenzione deve essere prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.</p> <p>3. A richiesta, i vettori mettono a disposizione le norme internazionali, comunitarie o nazionali che stabiliscono i requisiti di sicurezza su cui si basano le norme di accesso non discriminatorie.</p> <p>4. Gli operatori turistici mettono a disposizione le norme di cui al paragrafo 1 che si applicano alle tratte comprese nei viaggi, nelle vacanze e nei circuiti "tutto compreso" da essi organizzati, venduti i proposti.</p> <p>5. I vettori, i venditori di biglietti o gli operatori turistici provvedono affinché tutte le informazioni pertinenti riguardanti le condizioni di trasporto, le informazioni sul viaggio e le informazioni sull'accessibilità dei servizi siano rese disponibili in forme adeguate e accessibili per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, comprese le prenotazioni e le informazioni on-line.</p>	<p>durata comparabile.</p> <p>Art. 11 comma 3. Il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico può esigere che le persone con disabilità o a mobilità ridotta siano accompagnate da un'altra persona in grado di fornire assistenza, se questa è strettamente necessaria, qualora:</p> <p>(a) si applichino le condizioni di cui al paragrafo 1, lettera b) o b bis), oppure</p> <p>(b) il personale di bordo del veicolo in questione sia costituito unicamente da una persona, che è alla guida del veicolo e che non può fornire alla persona disabile o alla persona con mobilità ridotta l'assistenza specificata all'allegato I.</p> <p>Art. 11 comma 4. Se il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico si avvalgono della deroga di cui al paragrafo 1, informano immediatamente la persona con disabilità o a mobilità ridotta delle ragioni che lo giustificano o, a richiesta, le comunicano per iscritto tali ragioni entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.</p> <p>Art. 12 comma 1. I vettori istituiscono, in cooperazione con le organizzazioni di rappresentanza delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e degli organismi incaricati dell'applicazione di cui all'articolo 27, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta e ai loro accompagnatori, allo scopo di soddisfare le prescrizioni di sicurezza applicabili. Queste norme contengono tutte le condizioni di accesso al servizio di autotrasporto in questione, compresa l'accessibilità dei veicoli adibiti al trasporto e la loro dotazione di attrezzature a bordo nonché le attrezzature di assistenza installate.</p> <p>Art. 12 comma 2. Le norme di cui al paragrafo 1 vengono messe a disposizione del pubblico a cura dei vettori o dei venditori di biglietti almeno al momento della prenotazione, in formati accessibili, e nelle stesse lingue in cui l'informazione viene normalmente fornita a tutti i passeggeri. Particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.</p> <p>Art. 12 comma 3. A richiesta, i</p>
--	---

Articolo 13*DIRITTO ALL'ASSISTENZA*

1. È responsabilità dei gestori delle stazioni di autobus e dei vettori prestare gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta un'adeguata assistenza come specificato nell'allegato I, prima, durante e dopo il viaggio.

2. I gestori delle stazioni di autobus e i vettori possono fornire direttamente l'assistenza o possono subappaltare tale fornitura a uno o più soggetti. Possono sottoscrivere tali contratti di propria iniziativa o a richiesta.

Quando subappaltano a uno o più soggetti la fornitura della suddetta assistenza, i gestori delle stazioni di autobus e i vettori rimangono responsabili della fornitura dell'assistenza.

3. Le disposizioni del presente capo non impediscono ai gestori dei terminali e ai vettori di fornire un'assistenza di livello superiore a quella indicata nell'allegato I né di fornire servizi aggiuntivi rispetto a quelli ivi specificati.

Articolo 14*DIRITTO DI ASSISTENZA NELLE STAZIONI DI AUTOBUS*

1. Al più tardi sei mesi dopo l'entrata in vigore del presente regolamento, gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali dev'essere prestata l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, tenendo conto della necessità di garantire l'accessibilità dei servizi nel maggior numero possibile di località. Gli Stati membri ne informano la Commissione.

2. Il gestore della stazione designato da uno Stato membro a norma del paragrafo 1 è responsabile della prestazione dell'assistenza indicata nella parte a) dell'allegato I, senza oneri aggiuntivi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, purché la persona interessata soddisfi le condizioni indicate all'articolo 16.

Articolo 15*DIRITTO ALL'ASSISTENZA A BORDO*

Il vettore fornisce gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si trovano a bordo degli autobus e durante l'imbarco e lo sbarco dagli autobus, come minimo, l'assistenza di cui alla parte b) dell'allegato I, purché la persona interessata soddisfi le condizioni di cui all'articolo 16.

Articolo 16*CONDIZIONI ALLE QUALI È FORNITA L'ASSISTENZA*

1. I vettori, i gestori delle stazioni di autobus, i venditori di biglietti e gli operatori turistici cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che al

vettori mettono immediatamente a disposizione le norme internazionali, comunitarie o nazionali che stabiliscono i requisiti di sicurezza su cui si basano le norme di accesso non discriminatorie. Tali norme devono essere fornite in formati accessibili.

Art. 12 comma 5. I vettori, i venditori di biglietti o gli operatori turistici provvedono affinché tutte le informazioni pertinenti riguardanti le condizioni di trasporto, le informazioni sul viaggio e le informazioni sull'accessibilità dei servizi, comprese le prenotazioni e le informazioni *on-line*, siano rese disponibili in formati accessibili per le persone con disabilità e a mobilità

ridotta, nonché per le persone che non sono in grado di viaggiare senza

assistenza per la loro avanzata o precoce età e i loro accompagnatori.

Art. 13 comma 1. E' responsabilità dei gestori delle stazioni di autobus e dei vettori prestare gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta un'adeguata assistenza come specificato nell'allegato I, prima, dopo e, se possibile, durante il viaggio.

L'assistenza va adeguata alle esigenze individuali della persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Art. 13 comma 2 bis. Qualora sia richiesto l'uso di un cane da assistenza riconosciuto, l'animale è ammesso a condizione che il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico ne abbiano ricevuto notifica in conformità della normativa nazionale applicabile in materia di trasporto di cani da assistenza.

Art. 14 comma 1. Al più tardi sei mesi dopo l'entrata in vigore del presente regolamento, gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali dev'essere prestata l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, tenendo conto della necessità di garantire l'accessibilità dei servizi nel maggior numero possibile di località. Gli Stati membri ne informano la Commissione. La Commissione rende disponibile su internet un elenco delle stazioni di autobus designate.

Art. 15 Il vettore fornisce gratuitamente alle persone con

vettore, al gestore della stazione, al venditore di biglietti e all'operatore turistico sia comunicata, con un preavviso di almeno 48 ore, la necessità che tale persona ha di ricevere questa assistenza.

2. I vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per fare in modo di ricevere le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutti i loro punti di vendita, compresa la vendita per telefono e via Internet.

3. In mancanza della notifica di cui al paragrafo 1, i vettori, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e gli operatori turistici fanno ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

4. L'assistenza viene fornita a condizione che la persona interessata si presenti al punto indicato:

- all'ora stabilita in anticipo dal vettore a condizione che non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato, ovvero
- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

5. Il gestore di una stazione designato da uno Stato membro a norma dell'articolo 14, paragrafo 1, tenuto conto delle condizioni locali e fatte salve le competenze di altri soggetti in relazione alle zone situate all'esterno del perimetro della stazione, designa i punti di arrivo e di partenza all'interno della stazione o in punti che esso controlla direttamente, tanto all'interno quanto all'esterno degli edifici della stazione, in cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo e chiedere assistenza.

6. I punti indicati al paragrafo 5 sono segnalati in modo chiaro e offrono, in formati accessibili, le informazioni di base alla stazione, nonché l'assistenza ivi fornita.

Articolo 17

TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI A TERZI

1. Quando la fornitura dell'assistenza è stata ceduta in appalto, il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico, se ricevono notifica di richiesta di assistenza con un preavviso di almeno 48 ore sull'orario di partenza pubblicato, trasmettono le informazioni pertinenti all'impresa appaltatrice con almeno 36 ore di preavviso sull'orario pubblicato di partenza del viaggio.

2. Quando la fornitura di assistenza è stata ceduta in appalto, se il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico non hanno ricevuto una notifica di richiesta di assistenza con un preavviso di almeno 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata del viaggio, trasmettono tale informazione all'impresa appaltatrice non appena possibile.

disabilita o a mobilità ridotta, durante l'imbarco e lo sbarco dagli autobus, come minimo l'assistenza di cui alla parte b) dell'allegato I, purché la persona interessata soddisfi le condizioni di cui all'articolo 16.

Art. 16 comma 1. I vettori, i gestori delle stazioni di autobus, i venditori di biglietti e gli operatori turistici cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che al vettore, al gestore della stazione, al venditore di biglietti e all'operatore turistico sia comunicata, con un preavviso di almeno 24 ore, la necessità che tale

persona ha di ricevere questa assistenza, a almeno che un termine di notifica più breve sia proposto dal fornitore di assistenza o sia concordato tra il fornitore di assistenza e il passeggero.

Art. 16 comma 2. I vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per fare in modo di ricevere le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Il passeggero riceve una conferma attestante che le sue esigenze di assistenza sono state notificate. Questo obbligo si applica a tutti i loro punti di vendita, compresa la vendita per telefono e via Internet.

Art. 16 comma 4 – qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato, salvo diversamente proposto dal fornitore di assistenza o diversamente concordato tra il fornitore di assistenza e il passeggero.

Art. 16 comma 6. I punti designati di cui al paragrafo 5 sono chiaramente segnalati, accessibili e riconoscibili dalle persone con disabilità e a mobilità ridotta e offrono, in formati accessibili, le necessarie informazioni in merito alla stazione, nonché all'assistenza ivi fornita.

Art. 17 comma 1. Quando la fornitura dell'assistenza è stata ceduta in appalto, il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico, se ricevono notifica di richiesta di assistenza con un

Articolo 18**FORMAZIONE**

I vettori:

(a) assicurano che il proprio personale, compreso il personale alle dipendenze di un subappaltatore, che fornisce un'assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta, abbia le conoscenze per soddisfare le necessità di tali persone, a seconda delle disabilità o dell'handicap motorio;

(b) forniscono una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, come descritto nell'allegato II, a tutto il personale alle loro dipendenze che lavora a diretto contatto con i passeggeri;

(c) assicurano che, dopo l'assunzione, tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia.

Articolo 19**RISARCIMENTO PER SEDIE A ROTELLE E ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ**

1. Quando le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengono perse o risultino danneggiate durante la movimentazione nella stazione degli autobus o il trasporto a bordo degli autobus, il passeggero al quale appartengono è risarcito dal vettore o dal gestore della stazione, a seconda di chi era responsabile

dell'attrezzatura al momento della perdita o del danno.

Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente l'attrezzatura di sostituzione.

2. L'importo del risarcimento dovuto ai sensi del presente articolo è illimitato.

Capo IV**Obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio****Articolo 20****RESPONSABILITÀ NEL CASO DI CANCELLAZIONE E RITARDO PROLUNGATO**

Il vettore è responsabile delle cancellazioni e, se la durata di un viaggio supera le tre ore, dei ritardi alla partenza superiori a due ore. In tali casi:

(a) ai passeggeri coinvolti devono essere offerti servizi di trasporto alternativi a condizioni ragionevoli o, qualora ciò sia impraticabile, devono essere informati dell'esistenza di adeguati servizi di trasporto alternativi forniti da altre imprese di trasporto;

(b) i passeggeri coinvolti devono ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, qualora non accettino i servizi di trasporto alternativi di cui alla lettera a);

(c) i passeggeri coinvolti hanno diritto di ricevere un indennizzo pari al 100% del prezzo del biglietto se il vettore non è in grado di fornire servizi alternativi o l'informazione di cui alla lettera a). L'indennizzo viene corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

preavviso di almeno 48 ore sull'orario di partenza pubblicato, trasmettono le informazioni pertinenti in modo che l'impresa appaltatrice riceva la notifica con almeno 36 ore di preavviso sull'orario pubblicato di partenza del viaggio.

Art. 17 comma 2. Quando la fornitura di assistenza è stata ceduta in appalto, se il vettore o il venditore di biglietti o l'operatore turistico non hanno ricevuto una notifica di richiesta di assistenza con un preavviso di almeno 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata del viaggio, trasmettono tale informazione in modo che l'impresa appaltatrice riceva la notifica non appena possibile

Art. 18 I vettori e i gestori delle stazioni di autobus:

Art. 19 comma 2 par. 1 Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente un'attrezzatura di sostituzione avente caratteristiche tecniche e funzionali analoghe a quelle dell'attrezzatura persa o danneggiata

Art. 19 comma 1 bis. Il vettore non è responsabile ai sensi del paragrafo 1:

(a) se la perdita o il danno sono stati causati da circostanze estranee

all'esercizio dei servizi di trasporto con autobus e che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;

(b) nella misura in cui la perdita o il danno siano dovuti a colpa o negligenza del passeggero.

Art. 19 comma 2. L'importo del risarcimento dovuto ai sensi del presente articolo è equivalente alla perdita effettivamente subita.

Art. 20 Il vettore è responsabile

	<p>delle cancellazioni, dell'overbooking e dei ritardi alla partenza superiori a due ore. Il vettore è responsabile unicamente delle cancellazioni e dei ritardi derivanti da circostanze che può controllare. Tale responsabilità non include i ritardi dovuti a ingorghi nonché a controlli alle frontiere e/o dei veicoli. In tutti i casi in cui il vettore è responsabile:</p> <p>(a) ai passeggeri coinvolti devono essere offerti servizi di trasporto alternativi senza costi aggiuntivi e a condizioni ragionevoli o, qualora ciò sia impraticabile, devono essere informati dell'esistenza di adeguati servizi di trasporto alternativi forniti da altre imprese di trasporto;</p> <p>(...) (c) oltre al rimborso di cui alla lettera b), i passeggeri coinvolti hanno diritto di ricevere un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto se il vettore non è in grado di fornire servizi alternativi o l'informazione di cui alla lettera a).</p> <p>L'indennizzo viene corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.</p> <p>(c bis) qualora decidano di accettare i servizi di trasporto alternativi offerti, i passeggeri coinvolti hanno diritto di ricevere un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto senza perdere il loro diritto al trasporto. Il prezzo del biglietto è il prezzo integrale pagato dal passeggero per la parte ritardata del viaggio.</p> <p>L'indennizzo viene corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.</p> <p>(c ter) ai passeggeri coinvolti devono essere offerti pasti e bevande in rapporto con il tempo di attesa, se possono essere ragionevolmente forniti;</p> <p>(c quater) ai passeggeri coinvolti devono essere offerti una sistemazione in albergo o una sistemazione di altro tipo e il trasporto fra la stazione e il luogo di sistemazione, qualora si renda necessario un pernottamento prima di poter proseguire il viaggio;</p> <p>(c quinquies) quando l'autobus</p>
--	--

<p>Articolo 21 <i>FORNITURA DI INFORMAZIONI</i></p> <p>1. In caso di ritardo il vettore o, se del caso, il gestore della stazione degli autobus informa i passeggeri degli orari probabili di partenza e di arrivo non appena questa informazione sia disponibile, ma non oltre 30 minuti dopo l'orario previsto per la partenza o un'ora prima dell'orario previsto per l'arrivo.</p> <p>2. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa del ritardo, il vettore fa ogni ragionevole sforzo per informare i passeggeri coinvolti dell'esistenza di coincidenze alternative.</p> <p>Articolo 22 <i>ULTERIORI RICHIESTE RISARCITORIE</i></p> <p>Nessuna disposizione del presente regolamento impedisce ai passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali per ottenere risarcimento dei danni risultanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.</p> <p>Articolo 23 <i>MISURE AGGIUNTIVE A FAVORE DEI PASSEGGERI</i></p> <p>I vettori collaborano al fine di adottare disposizioni a livello nazionale o europeo, con la partecipazione degli interessati, delle associazioni professionali e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri e delle persone con disabilità. Queste misure sono volte a migliorare l'assistenza ai passeggeri, in particolare in caso di ritardo prolungato ed interruzione o cancellazione del viaggio.</p>	<p>diventa inutilizzabile, ai passeggeri coinvolti deve essere offerto il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione di autobus da cui il viaggio possa proseguire.</p> <p>Art. 20 1 bis. Nei casi diversi da quelli di cui al paragrafo 1, il vettore è responsabile per i ritardi all'arrivo superiori a due ore qualora il ritardo sia dovuto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a negligenza e colpa del conducente o – a un guasto tecnico del veicolo. <p>In tali casi:</p> <p>(a) i passeggeri coinvolti hanno diritto di ricevere un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto; il prezzo del biglietto è il prezzo integrale pagato dal passeggero per la parte ritardata del viaggio.</p> <p>L'indennizzo viene corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;</p> <p>(b) i passeggeri coinvolti hanno diritto all'assistenza di cui al paragrafo 1, lettere c ter), c quater) e c quinquies) del presente articolo.</p> <p>Art. 20 1 ter. Il vettore è esonerato da tale responsabilità qualora la cancellazione o il ritardo possano essere attribuiti ad una delle seguenti cause:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) circostanze estranee all'esercizio dei servizi di trasporto con autobus e che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; (b) negligenza del passeggero o (c) un comportamento di terzi che il vettore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; <p>Art. 21 comma 1. In caso di ritardo il vettore o, se del caso, il gestore della stazione degli autobus informa i passeggeri degli orari probabili di partenza e di arrivo non appena questa informazione sia disponibile, ma non oltre 30 minuti dopo l'orario previsto per la partenza o un'ora prima dell'orario previsto per l'arrivo. Tali informazioni sono fornite anche in formati</p>
--	---

Capo V**Informazione dei passeggeri e trattamento dei reclami****Articolo 24***IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SUL VIAGGIO*

I gestori dei terminali e i vettori forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio, nel formato più appropriato. Particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Articolo 25*Informazioni sui diritti dei passeggeri*

1. I vettori e i gestori delle stazioni degli autobus provvedono affinché ai passeggeri siano fornite informazioni adeguate e comprensibili in merito ai diritti ad essi conferiti dal presente regolamento, al più tardi al momento della partenza e durante il loro viaggio. Le informazioni sono fornite nel formato più opportuno. Particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Queste informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo designato dallo Stato membro a norma dell'articolo 27, paragrafo 1 per garantire l'osservanza del presente regolamento.

Articolo 26*RECLAMI*

1. I vettori istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento.
2. I passeggeri possono inoltrare un reclamo a un vettore entro un mese dal giorno in cui il servizio è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato. Entro 20 giorni lavorativi il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data entro la quale può aspettarsi una risposta. Il tempo necessario per rispondere non supera i due mesi dal ricevimento del reclamo.
3. Se non viene data una risposta entro i termini di cui al paragrafo 2, il reclamo si considera accettato.

Capo VI**Controllo dell'applicazione e organismi nazionali di tutela****Articolo 27***ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI AL CONTROLLO DELL'APPLICAZIONE*

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire la tutela dei diritti dei passeggeri, compresa l'osservanza delle norme in materia di accessibilità di cui all'articolo 12. Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente dai vettori.
2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle loro relative competenze.
3. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1.
4. Gli Stati membri che hanno scelto di esonerare taluni servizi ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, garantiscono la realizzazione di un meccanismo simile ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.

accessibili alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Art. 22 Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero a un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento.

Art. 23. I vettori collaborano al fine di adottare disposizioni a livello nazionale ed europeo, con la partecipazione degli interessati, delle associazioni professionali e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri e delle persone con disabilità.

Queste misure sono volte a migliorare l'assistenza ai passeggeri, in particolare in caso di ritardo prolungato ed interruzione o cancellazione del viaggio, dando la priorità ai passeggeri con esigenze particolari dovute a disabilità, mobilità ridotta, malattia, età avanzata, gravidanza, e riguardano anche i bambini e gli accompagnatori.

In caso di ritardo prolungato e di interruzione o cancellazione del viaggio, l'assistenza si concentra sulla fornitura ai passeggeri di assistenza medica nonché di alimenti e bevande, ove necessario, di informazioni regolarmente aggiornate e, se del caso, sulla predisposizione di trasporti alternativi e di una sistemazione.

Art. 24. I gestori dei terminali e i vettori forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio, in formati accessibili.

Art. 25 I vettori e i gestori delle stazioni degli autobus provvedono affinché ai passeggeri siano fornite informazioni adeguate e comprensibili in merito ai diritti ad essi conferiti dal presente regolamento, al più tardi al momento della partenza e durante il loro viaggio. Le informazioni sono fornite in formati accessibili. Queste informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo designato dallo Stato membro a norma dell'articolo 27, paragrafo 1 per garantire l'osservanza del presente regolamento.

Art. 26 comma 1. I vettori

<p>Articolo 28 <i>RELAZIONE SULL'APPLICAZIONE DEL PRESENTE REGOLAMENTO</i></p> <p>1. Il 1° giugno di ogni anno gli organismi designati a norma dell'articolo 27, paragrafo 1, pubblicano una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente che contiene, tra l'altro:</p> <p>(a) una descrizione delle iniziative prese per applicare le disposizioni del presente regolamento;</p> <p>(b) un riferimento alla procedura applicabile alla risoluzione di reclami individuali;</p> <p>(c) una sintesi delle norme in materia di accessibilità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta applicabili nello Stato membro di appartenenza;</p> <p>(d) dati aggregati sui reclami;</p> <p>(e) dati sulle sanzioni applicate;</p> <p>(f) altre questioni rilevanti ai fini di una migliore applicazione del presente regolamento.</p> <p>2. Per poter redigere tali relazioni, gli organismi di tutela tengono statistiche sui reclami individuali, per argomento e impresa interessata. A richiesta, tali dati vengono messi a disposizione della Commissione o delle autorità investigative nazionali fino a tre anni dopo la data dell'evento.</p> <p>Articolo 29 <i>COOPERAZIONE FRA GLI ORGANISMI NAZIONALI DI TUTELA</i></p> <p>Gli organismi nazionali di cui all'articolo 27, paragrafo 1, si scambiano informazioni in merito alle loro rispettive attività, sui principi e sulle prassi decisionali adottati per assicurare ai passeggeri una tutela coerente in tutta la Comunità. La Commissione li assiste in questo compito.</p> <p>Articolo 30 <i>SANZIONI</i></p> <p>Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile alle infrazioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'effettiva applicazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione e le comunicano immediatamente le eventuali successive modificazioni.</p> <p>Capo VII Disposizioni finali</p> <p>Articolo 31 <i>RELAZIONE</i></p> <p>Entro tre anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulla sua applicazione e i suoi effetti. Se del caso, la relazione è accompagnata da apposite proposte legislative che attuano in modo più dettagliato le disposizioni del presente regolamento o lo modificano.</p> <p>Articolo 32 <i>MODIFICA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 2006/2004</i></p> <p>Nell'allegato al regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il seguente punto:</p> <p>"18. Regolamento del Parlamento e del Consiglio del ... relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio²³".</p> <p>²³ GU L [...], [...], pag. [...].</p> <p>Articolo 33 <i>ENTRATA IN VIGORE</i></p> <p>1. Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella <i>Gazzetta ufficiale dell'Unione europea</i>.</p> <p>2. Esso ha effetto [un anno dopo la sua entrata in vigore].</p> <p>Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e</p>	<p>istituiscono un meccanismo, qualora esso non esista già, per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento che sia accessibile a tutti i passeggeri, compresi i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.</p> <p>Art. 26 comma 3 bis. I vettori pubblicano ogni anno una relazione in cui figurano il numero e l'oggetto dei reclami ricevuti, il numero medio di giorni che sono stati necessari per rispondervi e le misure correttive adottate.</p> <p>Art. 27 comma 1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire la tutela dei diritti dei passeggeri, compresa l'osservanza delle norme in materia di accessibilità di cui all'articolo 12. Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente.</p> <p>Art. 27 2 bis. Tali organismi cooperano con le organizzazioni che rappresentano i vettori e i consumatori, comprese le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.</p> <p>Art. 28 (d) dati aggregati sui reclami nonché sul loro esito e sui relativi tempi di soluzione;</p> <p>Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile alle infrazioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'effettiva applicazione. Le sanzioni previste, che possono contemplare il pagamento di un indennizzo all'interessato, dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive.</p>
--	--

<p>direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri. Fatto a Bruxelles, <i>Per il Parlamento europeo Per il Consiglio</i> <i>Il Presidente Il Presidente</i></p> <p>ALLEGATO I Assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta</p> <p>a) Assistenza nelle stazioni di autobus L'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di: – comunicare il proprio arrivo alla stazione e la richiesta di assistenza nei punti designati; – spostarsi dai punti designati allo sportello, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco.</p> <p>b) Assistenza a bordo L'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di: – salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie; – riporre il bagaglio a bordo; – recuperare il bagaglio; – scendere dal veicolo; – recarsi ai servizi igienici in caso di necessità; – portare a bordo dell'autobus un cane da assistenza riconosciuto; – recarsi al posto a sedere; – ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili; – salire e scendere durante le pause di un viaggio, se fattibile.</p> <p>ALLEGATO II Formazione in materia di disabilità</p> <p>a) Sensibilizzazione alla disabilità La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i passeggeri riguarda i seguenti aspetti: – sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento, e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di individui con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta; – barriere incontrate da persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative; – animali da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze; – capacità di far fronte a situazioni inattese; – abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, ipoudenti, ipovedenti, che soffrono di disturbi del linguaggio o con difficoltà di apprendimento; – capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto il personale addetto alla manutenzione dei bagagli).</p> <p>b) Formazione incentrata sull'assistenza alla disabilità La formazione del personale che assiste direttamente persone a mobilità ridotta riguarda i seguenti aspetti: – come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi; – capacità di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un animale da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze di tali animali; – tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti; – conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature; – utilizzo delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza all'imbarco e allo sbarco che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone a mobilità ridotta; – sufficiente comprensione dell'esigenza di fornire un'assistenza</p>	<p>Art. 30 Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione e le comunicano immediatamente le eventuali successive modificazioni.</p> <p>Art. 33 comma 2. Esso ha effetto [due anni dopo la sua entrata in vigore].</p> <p>ALLEGATO I – recarsi ai servizi igienici, ove possibile. – portare a bordo dell'autobus, nella misura del possibile, un cane da assistenza riconosciuto;</p>
--	---

affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita;

ALLEGATO II

– tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti, tenendo presente che i cani da assistenza sono addestrati a obbedire unicamente ai comandi del padrone e che non dovrebbero essere trattati dal personale in servizio;

Il testo è stato approvato, in seduta plenaria il 23.04.09 a larga maggioranza (557 voti favorevoli, 30 voti contrari e 23 astenuti), dal Parlamento Europeo. Il regolamento, già promosso all'unanimità dalla commissione Trasporti UE lo scorso 31 marzo 2009, dopo il voto positivo del Parlamento Europeo, ora dovrà passare al Consiglio, al vaglio dei Ministri dei Trasporti dei singoli Stati, dopodiché diventerà legge da applicare in ogni Paese Membro dell'Unione Europea.

In conclusione è opportuno fare una precisazione: con specifico riferimento all'entrata in vigore ed efficacia del presente regolamento, il Parlamento UE ha proposto la concessione di un anno supplementare onde consentire al settore dei trasporti dei Paesi membri di soddisfare pienamente i requisiti previsti in detto testo normativo, con particolare riferimento all'obbligo di fornire adeguata assistenza alle persone disabili e a mobilità ridotta e garantire la necessaria formazione del personale. Infatti, invece di accogliere la proposta della Commissione - efficacia dopo un anno dalla sua entrata in vigore - il Parlamento ha presentato un emendamento modificativo affinché il regolamento abbia effetto "due anni dopo la sua entrata in vigore" (art. 33, comma II).

MAURA FRASCHINA