



Giovedì 05/03/2015

Viaggi in bus e normative europee: dal reclamo alla sanzione dell'Autorità

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Lo scorso Novembre sono finalmente arrivate in Gazzetta, in ritardo, le norme che fissano le sanzioni a carico dei gestori dei servizi di trasporto passeggeri in autobus in caso di mancato rispetto delle regole fissate dal Regolamento UE 181/2011 in vigore dal Marzo 2013 (1).

La nuova Autorità garante in ambito trasporto, l'"Autorità di regolazione dei trasporti" (ART), ha conseguentemente emanato un regolamento che disciplina il procedimento sanzionatorio precisando che esso possa prender vita d'ufficio o a seguito dei reclami dei passeggeri (2).

I reclami devono essere redatti compilando una modulistica specifica ed inviati all'Autorità per raccomandata a/r o pec (o anche telematicamente) dopo che siano decorsi almeno 90 giorni dall'invio del reclamo al vettore (impresa, società) che gestisce il servizio di trasporto con autobus. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

QUI il sito dell'Autorità (ART) con informazioni e modulistica.

Oltre a comminare le sanzioni a carico delle imprese che gestiscono il servizio di trasporto, l'Autorità garante potrà anche decidere se intervenire in urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal Regolamento UE 181/2011.

Da precisare, considerando che si tratta di normativa europea, che le tutele valgono principalmente per i viaggi facenti parte di servizi di linea con tratte da 250 km in su, nazionali e internazionali. Per gli altri tipi di viaggi (con tratte inferiori o non di linea, quindi occasionali) ci sono delle limitazioni e delle deroghe, soprattutto riguardo ai rimborsi e all'assistenza in caso di ritardo o annullamento. Il Regolamento inoltre non riguarda i viaggi in bus facenti parte di un pacchetto viaggio (viaggio organizzato, crociera, etc.), disciplinati a parte dal Codice del turismo.

Ma vediamo quali sono i principali obblighi a carico dei gestori di servizi di trasporto in bus per i quali il passeggero può fare segnalazione.

Obbligo

Sanzione minima in euro

Sanzione massima in euro

Biglietti e contratto di viaggio:

Mancata erogazione del biglietto di viaggio

Offerta di tariffe e/o condizioni contrattuali discriminatorie in base alla cittadinanza del passeggero o alla sede del vettore o del venditore di biglietti nell'UE.

150

Â

1.000

1.500



Â
30.000

Mancato avviso di cancellazione o ritardo del viaggio (avviso da dare quanto prima ai passeggeri in partenza, NON oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista) o della comunicazione della nuova ora di partenza.

500
5.000

Mancata offerta al passeggero di scegliere, in caso di cancellazione del viaggio, ritardo di oltre 120 minuti o overbooking, tra

- continuare il viaggio a condizioni simili senza oneri aggiuntivi;
- rimborso del prezzo del biglietto con ritorno, se necessario, al punto di partenza.

Oppure, se quanto sopra non fosse possibile, mancata corresponsione dell'indennizzo previsto in questi casi (50% prezzo del biglietto, entro 1 mese dalla richiesta, oltre ovviamente al rimborso del biglietto stesso).

150 a passeggero
1.500 a passeggero

Mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo della partenza -di oltre 90 minuti- nei viaggi che durano più di tre ore (assistenza che consiste, a seconda del caso, in spuntini, pasti, bevande, sistemazione in albergo o altro alloggio).

150 a passeggero
900 a passeggero

Mancata continuazione del servizio in caso di guasto dell'autobus o mancata assistenza (continuazione viaggio o rimborso) in uno dei casi visti sopra (cancellazione o ritardo superiore a 120 minuti)

1.500 ad evento
15.000 ad evento

Mancata assistenza in caso di incidente (a seconda del caso sistemazione, cibo, indumenti, trasporto)

2.000 a incidente
40.000 a incidente

Passeggeri disabili o con mobilità ridotta:

- mancata erogazione del biglietto per motivi di disabilità o mobilità ridotta (vedi eccezioni dell'art.10 del Regolamento);
- emissione biglietto a prezzo maggiorato;
- mancata fissazione di condizioni d'accesso non discriminatorie in collaborazione con organizzazioni che rappresentano persone disabili o a mobilità ridotta;
- mancata informazione sulle condizioni d'accesso presso le stazioni o su internet;



- mancata consegna, su richiesta del passeggero, delle informazioni sulle condizioni d'accesso su formati adeguati ed accessibili;
- mancata assistenza gratuita (salite, discese, accessi, bagagli, etc, vedi all.1 del Regolamento)
- mancate misure per agevolare le notifiche di richiesta di assistenza o mancato sforzo per dare comunque assistenza anche in mancanza di notifica di richiesta

500

150

1.500

500

150

300

150

5.000

1.500

15.000

5.000

1.500

1.200

Â

900

Mancata informazione

- sul viaggio, fornite per tutta la durata del viaggio;
- sui diritti sanciti dal Regolamento UE 181/2011 (alla partenza nelle stazioni e, se del caso, su internet).

150

300

25.000



1.500

Gestione reclami:

- mancata organizzazione di un sistema di gestione reclami;
- mancato riscontro al reclamo entro un mese (con accoglimento, rigetto o comunicazione che e' ancora in esame) oppure mancata risposta definitiva entro tre mesi.

2.500

300

25.000

1.500

Le sanzioni pagate andranno ad alimentare un fondo che, almeno sulla carta, dovrebbe essere utilizzato per finanziare progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti.

Per ogni dettaglio sui diritti dei passeggeri nell'ambito del trasporto in bus si veda la scheda Viaggi in autobus: i diritti europei per i passeggeri.

(1) D.lgs. 169/2014 in vigore dal 6/12/2014

(2) Regolamento Autorità di regolazione dei trasporti del 20/1/2015
di Rita Sabelli

Fonte: www.aduc.it