

**Ufficio Diritti degli Utenti
Ufficio Servizi e Mercati Retail**

Alle imprese di trasporto con autobus
di cui all'allegato elenco

OGGETTO: richieste di informazioni riguardanti gli adempimenti degli articoli 20, 25 e 26, del Regolamento (UE) n. 181/2011.

Il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, ha assegnato a questa Autorità il compito di vigilare sulla corretta applicazione del predetto Regolamento ed effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al Regolamento stesso, nonché di istruire e valutare i reclami presentati ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, secondo comma, del Regolamento, intervenendo, in caso di accertamento di una violazione, attraverso l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria.

A) L'art. 25 ("Informazioni sui diritti dei passeggeri") del citato Regolamento dispone quanto segue: *"1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento, designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.*

2. Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa loro a disposizione".

A tale proposito si ricorda che una sintesi delle disposizioni del Regolamento preparata dalla Commissione è disponibile al link: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road_en (traduzione in italiano cliccando accanto a "Summary of provisions concerning the rights of passengers travelling by bus and coach").

Al fine di promuovere l'adempimento di tale obbligo, con riguardo ai dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione del Regolamento, l'Autorità ha elaborato uno schema di avviso (All.1), da mettere a disposizione dei passeggeri, nella forma proposta o in altra analoga, con le modalità previste dall'art. 25, paragrafo 1, del Regolamento.

Infine, si rende noto che la Commissione Europea, nella Relazione al Parlamento Europeo e al Consiglio del 27 settembre 2016 sull'applicazione del citato Regolamento (UE) n. 181/2011, ha invitato, tra l'altro, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione a verificare le pagine iniziali dei siti web dei vettori per garantire che contengano informazioni sui diritti dei passeggeri.

B) L'art. 26 ("Reclami") del citato regolamento dispone: *"I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel presente regolamento."*

C) L'articolo 20 ("Informazione"), del Regolamento prevede che *"1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. 2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. 3. Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili. 4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato".*

Tutto ciò premesso, al fine di disporre degli elementi conoscitivi necessari allo svolgimento dei compiti attribuiti all'Autorità di Regolazione dei Trasporti dal d.lgs. 169/2014, nonché dal decreto legge, 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i., si chiede di voler fornire alla scrivente Autorità, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente:

- 1) informazioni relative alle modalità attraverso le quali i soggetti in indirizzo hanno dato attuazione agli obblighi previsti dall'art. 25 del Regolamento, indicando il contenuto e il formato – se del caso con evidenza fotografica - delle informazioni sui diritti dei passeggeri messe a disposizione del pubblico;
- 2) se nel proprio sito web le informazioni relative ai diritti dei passeggeri siano accessibili direttamente dall'home page, fornendo il relativo link;
- 3) informazioni relative alle modalità attraverso le quali i soggetti in indirizzo hanno dato attuazione agli obblighi previsti dall'art. 26 del Regolamento, specificando come vengono resi noti i recapiti per l'inoltro dei reclami e se i medesimi siano chiaramente identificabili e rintracciabili anche tramite il sito web, fornendo il relativo link;
- 4) per i precedenti punti 1), 2) e 3), si chiede di voler cortesemente compilare e trasmettere il questionario riportato in allegato (All. 2);
- 5) con riguardo alle caratteristiche dei nodi di interconnessione modale che sono interessati dai servizi di trasporto passeggeri mediante autobus svolti dalla vs. spett.le società, nonché alle relative condizioni generali di accessibilità e funzionalità, si richiede di voler cortesemente compilare e trasmettere la scheda di monitoraggio riportata in allegato (All. 3), finalizzata ad una raccolta organica e uniforme di dati e informazioni per ciascuno dei nodi interessati, propedeutici alla valutazione degli impegni delle imprese coinvolte nei confronti degli utenti.

Le informazioni e i documenti richiesti possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

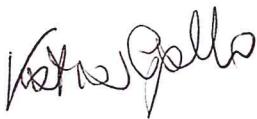
In proposito si rammenta che, in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti non siano veritieri, l'Autorità si riserva di valutare la condotta delle imprese interessate ai sensi dell'art. 37, comma 3, lettera l), del decreto legge 6 dicembre 2001, n. 201.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa alla presente, si prega di citare il riferimento al protocollo della presente comunicazione. Per eventuali chiarimenti circa la compilazione dei questionari, è possibile contattare il numero: 011 19212578.

Con i migliori saluti,

Ufficio Diritti degli Utenti

Katia Gallo



Ufficio Servizi e Mercati Retali

Ivana Paniccia



AVVISO AI PASSEGGERI

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo a **INSERIRE NOME IMPRESA** e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- pec@pec.autorita-trasporti.it;
- reclami-bus@autorita-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it