



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 4.12.2008
COM(2008) 817 definitivo

2008/0237 (COD)

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

(presentata dalla Commissione)

{SEC(2008) 2953}

{SEC(2008) 2954}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

1.1 Motivazioni e obiettivi

Il mercato del trasporto internazionale dei viaggiatori con autobus è già stato liberalizzato. L'accesso a questo mercato è stato sancito dal regolamento (CEE) n. 684/92, modificato dal regolamento (CE) n. 11/98. Questi due regolamenti, unitamente al regolamento (CE) n. 12/98 relativo alle condizioni di ammissione dei vettori non residenti ai trasporti nazionali di persone in uno Stato membro, formano l'ossatura fondamentale del mercato interno dei servizi internazionali di trasporto di viaggiatori su strada¹. Ai cittadini europei il mercato unico dei trasporti ha portato notevoli vantaggi, tra i quali un'ampia scelta di destinazioni e di offerte competitive di trasporto. Vero è che la soppressione delle frontiere e il moltiplicarsi dei viaggi non sono sempre stati accompagnati da provvedimenti idonei a tutelare i diritti dei passeggeri. È pertanto essenziale dettare una disciplina organica dei diritti di accesso e delle modalità di prestazione di questi servizi, poiché il trasporto a mezzo autobus risulta indispensabile per una serie di motivi: recarsi al lavoro, visitare amici e parenti, per il turismo e per altre attività del tempo libero. Limitare l'accesso a questi servizi può compromettere l'integrazione di molti cittadini europei, a detrimento di tutta la società. Nel suo Libro bianco "La politica europea dei trasporti all'orizzonte del 2010: il tempo delle scelte"², la Commissione europea aveva previsto l'istituzione di diritti dei viaggiatori in tutti i modi di trasporto, mettendo in questo modo gli utenti al centro della politica dei trasporti. Successivamente, la necessità di agire su questo fronte era stata ribadita nella comunicazione del 2005 sul rafforzamento dei diritti dei passeggeri nell'Unione europea³, nella quale la Commissione ha presentato alcune linee di indirizzo circa le misure da adottare per estendere la protezione dei passeggeri anche in altri modi di trasporto, oltre che nel trasporto aereo. La Commissione ha individuato i diritti che l'azione comunitaria deve rafforzare, indipendentemente dal mezzo di trasporto utilizzato⁴.

Per quanto concerne il trasporto effettuato con autobus, la Commissione ha individuato tre principali aree di intervento: 1) i diritti delle persone a mobilità ridotta, 2) la questione della responsabilità, 3) le forme di compensazione l'assistenza in caso di interruzione del viaggio.

Nella Comunicazione del 22 giugno 2006 dal titolo "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"⁵, la Commissione si era impegnata a studiare i mezzi più idonei per migliorare la qualità dei servizi e la protezione dei diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto.

¹ Si veda anche la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che fissa norme comuni per l'accesso al mercato di servizi di trasporto effettuati con autobus (rifusione), COM(2007) 0264.

² COM(2001) 370.

³ COM(2005) 46.

⁴ Diritti delle persone a mobilità ridotta, soluzioni automatiche immediate in caso di interruzione del viaggio, responsabilità in caso di decesso o di lesioni dei passeggeri, trattamento delle denunce e mezzi di ricorso, informazione dei passeggeri ed altre iniziative.

⁵ COM(2006) 314.

1.2 Il trasporto effettuato con autobus

Questo modo presenta alcune caratteristiche peculiari sia a livello delle imprese che delle persone trasportate.

Con riguardo al rapporto passeggeri – chilometro, il trasporto effettuato con autobus rappresenta il 9,3% di tutti i servizi di trasporto terrestre nell'UE e - dopo l'automobile privata (82,8%) - costituisce il principale mezzo di trasporto di persone (8,3% di tutti i modi di trasporto)⁶. Il settore è protagonista di una crescita costante dell'ordine del 5,8% tra il 1995 e il 2004, passando dai 474 ai 502 milioni di persone trasportate⁷. Il volume di viaggiatori che utilizzano il trasporto internazionale con autobus si aggira intorno ai 72,8 milioni di persone all'anno.

I viaggiatori che utilizzano altri modi di trasporto, come l'aereo, già godono di un complesso di diritti, sanciti a livello comunitario, che conferiscono loro una tutela adeguata.

Contrariamente quanto avviene in altri modi di trasporto, non esistono accordi internazionali (eccezion fatta per la Convenzione della Commissione economica per l'Europa dell'ONU relativa al contratto di trasporto internazionale dei viaggiatori e bagagli su strada — CVR⁸, ratificata soltanto da tre Stati membri), né una normativa comunitaria a tutela dei diritti dei viaggiatori nel trasporto effettuato con autobus.

La tutela dei passeggeri che viaggiano in autobus è diversa da uno Stato membro all'altro. Le tutele sono apprestate da disposizioni legislative sulla responsabilità, dalla normativa sulla concorrenza leale e da impegni volontariamente assunti dagli operatori nei confronti dei clienti. In alcuni paesi le imprese di trasporto hanno messo a punto accordi volontari di ampia portata, che prevedono un adeguato trattamento dei reclami dei clienti e meccanismi di risoluzione delle controversie; si tratta tuttavia di soluzioni non generalizzate alla maggior parte degli Stati membri. Attualmente, non esiste una disciplina comune relativa al trattamento dei reclami e alla composizione delle controversie insorte tra i viaggiatori e le imprese di trasporto. Questa situazione impedisce che si realizzi una concorrenza leale fra gli operatori di trasporto dei vari Stati membri.

Si riscontrano inoltre cospicue differenze sul piano delle norme che regolano la responsabilità delle imprese di trasporto, mentre i risarcimenti e l'assistenza in caso di interruzione del trasporto non sono ancora generalizzati. Mentre gli altri modi di trasporto sono soggetti a regimi di responsabilità sanciti da norme comunitarie⁹ o internazionali, il trasporto effettuato con autobus è tuttora privo di queste garanzie. I passeggeri che effettuano viaggi

⁶ Fonte: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

⁷ Fonte: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

⁸ Convenzione della Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite relativa al contratto di trasporto internazionale dei viaggiatori e di bagagli per strada (CVR), 1° marzo 1973.

⁹ Regolamento (CE) n. 2027/97 del 9 ottobre 1997 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti, (GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1), modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del 13 maggio 2002, (GU L 140 del 30.5.2002, pag. 2), regolamento (CE) n. 785/2004 del 21 aprile 2004, relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili, (GU L 138 del 30.4.2004, pag. 1), regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

internazionali incontrano grosse difficoltà nello stabilire quali siano le disposizioni in tema di responsabilità eventualmente applicabili in caso di incidenti¹⁰.

Obblighi di carattere generale si applicano alle informazioni da fornire ai viaggiatori¹¹; in base a tali norme gli operatori sono tenuti a esporre l'itinerario del servizio, le fermate, gli orari, le tariffe e le condizioni del trasporto. Tuttavia, in situazioni critiche, in cui il viaggio deve essere interrotto, i passeggeri possono trovarsi nell'impossibilità di ottenere informazioni sufficienti.

In genere i passeggeri che utilizzano questo modo di trasporto tendono ad appartenere a una categoria "vulnerabile" in quanto dispongono solo di limitati mezzi finanziari. Le persone disabili e a mobilità ridotta dispongono di un accesso limitato ai servizi di trasporto effettuati con autobus e questo ostacola la loro integrazione nella società.

1.3 Problemi affrontati

Obiettivo della presente proposta è definire i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus allo scopo di migliorare l'attrattiva e la fiducia del pubblico in questo tipo di trasporto e, inoltre, quello di istituire pari condizioni di concorrenza tra i vettori dei vari Stati membri e fra i diversi modi di trasporto.

La proposta contiene le seguenti disposizioni di principio:

- 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.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La proposta disciplina i servizi di trasporto effettuati per mezzo di autobus. La questione dell'accesso al mercato è già disciplinata, al livello di Comunità, dal regolamento (CEE)

¹⁰ Per chiarire la complessità del problema si pensi al seguente caso: un autobus belga, guidato da un conducente marocchino che ha un incidente in Francia.

¹¹ Regolamento (CEE) n. 684/92 del 16 marzo 1992 relativo alla fissazione di norme comuni per i trasporti internazionali di viaggiatori effettuati con autobus.

n. 684/92 del Consiglio, del 16 marzo 1992, relativo alla fissazione di norme comuni per i trasporti internazionali di viaggiatori effettuati con autobus, modificato dal regolamento (CE) n. 11/98 del Consiglio.

I servizi di trasporto urbano, suburbano e regionale su brevi distanze effettuati con autobus all'interno di uno Stato membro sono di norma disciplinati da contratti di servizio pubblico che tengono conto in ampia misura dei diritti dei passeggeri e della qualità del servizio. Pertanto, gli obblighi delle imprese che operano trasporti con autobus e i corrispondenti diritti dei passeggeri sono definiti dalla legislazione nazionale. Gli Stati membri possono escludere i citati servizi dall'ambito di applicazione del presente regolamento, a condizione che il livello dei diritti dei passeggeri garantito in forza dei suddetti contratti sia simile a quello prescritto dal presente regolamento.

Diverse sono invece le 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. La presente proposta mira pertanto a regolare le situazioni che la Commissione ritiene 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.

In questa fase la proposta della Commissione si limita a disciplinare aspetti sui quali è necessario procedere ad una più spinta armonizzazione tra le normative degli Stati membri a motivo della loro complessità e/o della loro dimensione internazionale (viaggi transfrontalieri, operatori di trasporto internazionali). 3. Coerenza con le altre politiche e finalità dell'Unione

Il regolamento qui proposto 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.

3.1 Protezione del consumatore

Sancire i diritti dei viaggiatori e rafforzare i diritti esistenti è un'iniziativa in cui si esprime la volontà, affermata dal trattato di Amsterdam, di riconoscere un'elevata priorità alla protezione dei consumatori. Nella Comunicazione dal titolo "Strategia per la politica dei consumatori dell'UE 2007-2013 — Maggiori poteri per i consumatori, più benessere e tutela più efficace"¹², la Commissione afferma che una delle sue priorità consiste nel porre il consumatore al centro di altre politiche dell'Unione. La Commissione sottolinea i progressi realizzati nell'integrazione degli interessi del consumatore, con particolare riguardo al trasporto aereo. In futuro, occorrerà basarsi su queste realizzazioni per recepire più sistematicamente gli interessi dei consumatori. In quest'ottica, con la presente proposta, la Commissione estende ad altri modi di trasporto i diritti dei viaggiatori già istituiti nel settore del trasporto aereo, con particolare riferimento ai passeggeri a mobilità ridotta.

¹² COM(2007) 99.

3.2 Inclusione sociale e diritti fondamentali

La presente proposta, che riguarda i diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus è coerente con gli obiettivi della lotta contro l'esclusione sociale in quanto sancisce il principio della non discriminazione e dell'assistenza ai disabili. L'articolo 12 del trattato CE vieta qualsiasi discriminazione basata sulla nazionalità. Di conseguenza, nel settore del trasporto con autobus, e fermi restando gli eventuali obblighi di servizio pubblico che impongono tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori o dai venditori di biglietti devono essere offerti al pubblico senza discriminazioni motivate dalla nazionalità o dal luogo di residenza del cliente finale o dal luogo di stabilimento del venditore di biglietti nella Comunità. La proposta è altresì conforme all'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali, che prevede, quale principio generale, il divieto di qualsiasi discriminazione fondata in particolare sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali. È altresì coerente con quanto disposto dall'articolo 13 del trattato che istituisce la Comunità europea, il quale autorizza la Comunità a combattere ogni discriminazione entro i limiti delle proprie competenze. Infine, la proposta è in sintonia con la Convenzione delle Nazioni Unite relativa ai diritti delle persone con disabilità, che è stata firmata da tutti gli Stati membri e dalla Comunità europea.

3.3 Mercato unico

Infine, la proposta deve garantire ai viaggiatori una migliore tutela, consentendo loro di trarre pienamente vantaggio dal mercato unico. I cittadini europei, ed in particolare le persone a mobilità ridotta, potranno sfruttare al massimo, in piena fiducia, le possibilità aperte dal mercato unico. La politica dei consumatori dell'UE è al centro della prossima fase del mercato unico, come indicato dalla Comunicazione della Commissione al Consiglio europeo di primavera sul riesame del mercato unico¹³. Maggiori possibilità di scelta, prezzi più bassi e tutela adeguata: sono questi i vantaggi che il mercato unico offre ai consumatori. A questo proposito, il conferimento di diritti ai passeggeri che viaggiano su autobus costituisce un ulteriore contributo ai progressi realizzati in passato nel settore dei trasporti nell'ambito del mercato unico europeo.

4. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E ANALISI D'IMPATTO

4.1 Consultazione delle parti interessate

Nel luglio 2005 i servizi della Commissione avevano lanciato una consultazione pubblica basata su un proprio documento di lavoro dal titolo "Diritti dei viaggiatori nel trasporto internazionale effettuato con autobus", documento che conteneva una rassegna dei problemi e delle sfide legate all'istituzione di diritti dei viaggiatori che utilizzano questo modo di trasporto; in pari tempo la Commissione invitava le parti interessate a inviare le proprie osservazioni su una serie di quesiti. La consultazione pubblica si è conclusa con la

¹³ A Single Market for Citizens, interim report to the 2007 Spring European Council Brussels COM(2007) 60, 21.2.2007

pubblicazione dei relativi risultati¹⁴ e con una riunione delle parti interessate che si è svolta a Bruxelles il 29 marzo 2006¹⁵.

Dai contributi pervenuti alla Commissione emerge una netta contrapposizione tra le opinioni espresse dalle imprese di trasporto (e le loro associazioni e federazioni) da un lato e le associazioni dei consumatori, dall'altro. In genere, le prime ritengono che una regolamentazione al livello dell'UE abbia scarsa o nessuna utilità; i secondi chiedono invece un'estensione dei diritti dei passeggeri. Anche la struttura economico-organizzativa del settore suscita vive preoccupazioni mentre resta alquanto controversa la questione della sfera applicativa della regolamentazione, con particolare riferimento all'inclusione o all'esclusione dei servizi regionali e locali. Le imprese di trasporto sostengono che l'attuale situazione economica non permette loro di farsi carico di un ulteriore aumento dei costi e che non esiste un'effettiva necessità di intervento legislativo; oltretutto — si sostiene — gran parte delle preoccupazioni sollevate hanno già trovato risposta, vuoi a livello di normativa nazionale, vuoi attraverso impegni volontari degli operatori. A questi rilievi le associazioni dei consumatori contrappongono l'esigenza di un'ampia azione al livello comunitario, tenuto conto del fatto che la tutela dei diritti dei passeggeri varia in modo significativo da un paese all'altro.

Non vi è stata unanimità nelle risposte pervenute alla Commissione circa le modalità con cui andrebbe affrontata la questione dell'accessibilità dei servizi e dell'assistenza alle persone a mobilità ridotta che utilizzano il trasporto con autobus. Alcuni operatori del trasporto hanno espresso molte perplessità in ordine a due aspetti: il sicuro aumento dei costi e la difficile realizzabilità di un adeguamento dell'intero parco veicoli, indicando in pari tempo che esistono alternative valide per le PMR (autobus e/o imprese di trasporto specializzate); altri contributi sottolineano, dal canto loro, il pericolo di esclusione sociale che grava su queste persone.

Sono state inoltre espresse preoccupazioni riguardo ai risarcimenti da corrispondere ai viaggiatori in caso di ritardo, in quanto — si sostiene — essi potrebbero pregiudicare la sicurezza del trasporto stradale.

Una sintesi dei contributi pervenuti alla Commissione durante la pubblica consultazione, il testo delle singole risposte e i verbali delle riunioni delle parti interessate (29 marzo 2006) sono consultabili al seguente indirizzo:

http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

4.2 Ricorso al parere di esperti

Nel giugno 2006 la Commissione ha ricevuto un parere del Foro europeo dell'energia e dei trasporti (European Energy and Transport Forum) che incoraggia un'iniziativa della Commissione nel settore dei diritti dei viaggiatori su autobus. La Commissione ha preso in considerazione i seguenti studi: "COST Action 349 – Accessibility of coaches and long-distance buses for people with reduced mobility", dell'ottobre 2005 e "Evaluation and

¹⁴ La relazione sui risultati della pubblica consultazione, in inglese, francese e tedesco, si trova nella pagina web: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

¹⁵ Verbali della riunione sono disponibili al seguente indirizzo:
http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers" (SHORT "EU SERVICE GUARANTEES – EUSG")¹⁶.

4.3 Valutazione dell'impatto

La valutazione dell'impatto effettuata conformemente alle linee direttrici riguardava essenzialmente i seguenti punti: le norme di principio sulla responsabilità delle imprese di trasporto in caso di decesso o lesioni subite dai viaggiatori, sul modello degli altri modi di trasporto; norme di principio sui risarcimenti e assistenza da prestare in caso di cancellazioni e ritardi; norme sull'accessibilità, sulla non discriminazione e sull'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta; norme di qualità e obblighi di informazione; norme sul trattamento dei reclami e controllo dell'applicazione.

Sono state valutate le seguenti quattro opzioni.

L'opzione "mantenimento dello *status quo*" non prevede alcuna iniziativa da parte dell'UE.

L'opzione "protezione minima" implica l'emanazione di un quadro normativo generale che definisca esclusivamente norme minime di protezione e, laddove opportuno, consolidi/modifichi e/o semplifichi la normativa comunitaria o nazionale vigente (assicurazione dei veicoli a motore, direttiva sui viaggi "tutto compreso", normativa a tutela dei consumatori).

L'opzione "protezione massima" prevede un'iniziativa legislativa della Comunità che conferisce determinati diritti ai passeggeri di autobus che effettuano viaggi internazionali (opzione I) e nel trasporto sia nazionale (regionale, a lunga distanza) che internazionale (opzione II) in relazione ai servizi di linea e ai servizi occasionali. Quest'opzione garantirebbe il conseguimento di un livello uniforme e sufficiente di protezione dei passeggeri in tutti gli Stati membri.

L'opzione "impegni volontari e autoregolazione" prevede che le autolinee mettano a punto e adottino regimi di autoregolazione a scala europea o a scala nazionale in relazione ai diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus.

La sintesi dei risultati della valutazione d'impatto è contenuta nel documento "Commission Staff Working Document, Impact Assessment accompanying the proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the rights of passengers in international bus and coach transport".

Data l'estrema varietà delle questioni esaminate dalla valutazione d'impatto, si è ritenuto opportuno individuare non una ma una serie di opzioni, come quelle più efficienti ai fini di un giusto equilibrio tra costi e benefici.

Per quanto attiene il principio di non discriminazione e di assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, la miglior soluzione consiste in una combinazione dell'opzione 2 (protezione minima — unicamente per i servizi occasionali) con l'opzione 3.I, "protezione massima" (limitati ai soli servizi internazionali regolari). Per dare effettiva attuazione al principio della non discriminazione e dell'assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta, l'azione proposta dovrà garantire un livello ottimale di accessibilità,

¹⁶ Disponibile al seguente indirizzo http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm.

obbligando quindi vettori e operatori dei terminali ad installare le opportune infrastrutture di accesso e, in pari tempo, ad evitare un aumento del prezzo dei biglietti a fronte di tale obbligo.

Per quanto attiene il regime della responsabilità, la valutazione dell'impatto ha messo in luce che i vantaggi più significativi per i viaggiatori scaturirebbero — senza peraltro aumentare sensibilmente i costi — da un'opzione consistente nell'istituire un vero e proprio regime di responsabilità. In tal modo i viaggiatori potrebbero beneficiare di una tutela giuridica ed economica e, in pari tempo, le differenze tra normative nazionali verrebbero abolite.

Il regime di responsabilità suddetto risulta l'opzione più efficiente in relazione agli obblighi di assistenza ed informazione in caso di interruzione del viaggio. Una più elevata protezione dei viaggiatori si tradurrà nella prestazione di servizi migliori. A sua volta, se le imprese miglioreranno la qualità dell'assistenza prestata ai viaggiatori, potranno probabilmente posizionarsi meglio rispetto ai loro concorrenti, con i quali competono sia sul piano dei prezzi che sul piano della qualità del servizio. Di conseguenza, la Commissione è favorevole all'opzione "protezione massima" in relazione agli obblighi di assistenza e di informazione.

La presente proposta è accompagnata dalla relazione sulla valutazione d'impatto con i relativi allegati.

5. ASPETTI GIURIDICI

5.1 Base giuridica

La base giuridica della presente proposta è costituita dall'articolo 71 del trattato che istituisce la Comunità europea, articolo al quale si applica la procedura di codecisione.

5.2 Scelta dello strumento giuridico più appropriato

Finalità principale della proposta è garantire un livello adeguato di protezione delle persone che viaggiano in autobus, con particolare riferimento alle persone con disabilità o ridotta mobilità. Le norme dettate dalla presente proposta di regolamento dovranno essere applicate in modo effettivo ed uniforme in tutta l'Unione europea. Il regolamento, in quanto atto direttamente applicabile, risulta lo strumento più idoneo per garantire l'applicazione più coerente di queste disposizioni in tutti gli Stati membri. In passato, il legislatore comunitario aveva già scelto il regolamento quale strumento per tutelare i diritti dei viaggiatori del trasporto aereo e ferroviario. Anche in questo caso, per conferire ai viaggiatori trasportati in autobus diritti azionabili ed equivalenti la Commissione ritiene che il regolamento sia lo strumento più appropriato.

5.3 Principio di sussidiarietà

La tutela dei viaggiatori, in quanto parte integrante della normativa sul mercato interno e della politica comune dei trasporti, rappresenta un problema di dimensioni autenticamente europee che richiede una soluzione al livello comunitario. La liberalizzazione del mercato e la cura degli interessi dei consumatori, ed in particolare delle persone disabili e a mobilità ridotta, sono due aspetti complementari del mercato interno. In considerazione del numero sempre crescente di consumatori che effettuano viaggi all'interno dell'Unione europea per motivi personali o professionali è essenziale garantire a queste persone diritti equivalenti dovunque esse si trovino. È pertanto finalità della presente proposta garantire che i passeggeri che

viaggiano a bordo di autobus in tutto il territorio dell'Unione europea godano in pari misura degli stessi diritti e dello stesso livello di protezione.

Data la dimensione internazionale di questo modo di trasporto (con riferimento tanto agli autoveicoli quanto alle imprese) quest'obiettivo non può essere conseguito in misura sufficiente con un'iniziativa isolata degli Stati membri. L'accordo internazionale attualmente vigente (Convenzione CVR della Commissione economica dell'ONU per l'Europa) non può essere considerato uno strumento efficace, in quanto è stato ratificato solo da un numero molto esiguo di Stati membri. In queste condizioni, quindi, è necessario un intervento della Comunità.

5.4 Principio di proporzionalità

La proposta è conforme al principio di proporzionalità. La Commissione l'ha limitata a settori in cui sono necessarie specifiche norme comunitarie, evitando di disciplinare questioni che è preferibile lasciare all'autoregolamentazione. La proposta riguarda quindi esclusivamente aspetti nei quali è evidente e largamente accettata l'esigenza di un intervento comunitario. Le disposizioni del regolamento sono pertanto proporzionate rispetto all'obiettivo perseguito e adeguate alle circostanze. Nella migliore delle ipotesi, in assenza di un'armonizzazione normativa i viaggiatori beneficerebbero di una tutela diversa da uno Stato membro all'altro; nella peggiore delle ipotesi, per contro, non avrebbero alcuna tutela giuridica. Inoltre, in qualsiasi viaggio in Europa avrebbero difficoltà a conoscere i loro diritti e ad esigerne il rispetto.

5.5 Controllo dell'applicazione delle norme

I passeggeri, e specialmente le persone disabili e a mobilità ridotta, si trovano in posizione di svantaggio quando i vettori non rispettano i loro obblighi. La Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità dispone che coloro che si dichiarano vittime di una violazione delle disposizioni di questa Convenzione da parte di uno Stato che l'ha sottoscritta, abbiano la possibilità di presentare una Comunicazione. Pertanto, la definizione di nuove norme comunitarie fornirà una tutela giuridica più efficace e uniforme in tutta l'UE. Il regolamento proposto dovrà essere applicato rigorosamente. Per questo motivo, la proposta della Commissione contiene un articolo che impone agli Stati membri di istituire sanzioni in caso di inosservanza delle sue norme e di designare gli organismi incaricati di controllare l'effettiva applicazione del regolamento e ricevere ed esaminare i reclami dei viaggiatori. Queste disposizioni si ispirano agli stessi principi recepiti dal regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato e dal regolamento relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

5.6 Spazio economico europeo e Svizzera

Il regolamento proposto è rilevante per lo Spazio economico europeo e deve quindi essere esteso a quest'ultimo. La proposta presenta interesse anche per la Svizzera.

5.7 Autoregolamentazione

La Commissione è consapevole del fatto che i vettori hanno concluso un certo numero di accordi volontari e adottato altre misure di autoregolamentazione che garantiscono servizi di

un livello di qualità adeguato. La Commissione resta favorevole a misure di questa natura in quanto integrano l'iniziativa comunitaria qui proposta.

6. DISPOSIZIONI DELLA PROPOSTA

Capo I

Questo capo contiene disposizioni di natura generale che riguardano l'oggetto del regolamento, le definizioni e il suo ambito applicativo. La proposta disciplina la responsabilità delle imprese che esercitano l'attività di trasporto con autobus, prescrive l'obbligo di non discriminazione e l'obbligo di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. La proposta definisce anche gli obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio, nonché le opportune disposizioni ai fini del controllo dell'applicazione del regolamento e della gestione dei reclami dei viaggiatori.

Articolo 1

Definisce l'oggetto del regolamento.

Articolo 2

Definisce la sfera di operatività del regolamento.

Articolo 3

Contiene le definizioni dei termini usati nel regolamento.

Articolo 4

Riguarda la prestazione della prova che è stato concluso un contratto di trasporto e vieta qualsiasi disposizione contrattuale di natura discriminatoria, basata sulla nazionalità o sul luogo di residenza dei viaggiatori.

Articolo 5

Sancisce l'inammissibilità di deroghe ai diritti sanciti dalla presente proposta.

Capo II

Definisce le norme sulla responsabilità delle imprese che esercitano attività di trasporto con autobus verso i viaggiatori e il loro bagaglio. I passeggeri avranno diritto a risarcimenti uniformi e saranno tutelati da norme armonizzate sulla responsabilità delle imprese di trasporto. La responsabilità di queste imprese è illimitata. Inoltre, nel ricorso di alcune condizioni, i vettori non potranno contestare le richieste di risarcimento danni al di sotto di un importo determinato. I passeggeri vittime di un incidente hanno il diritto di ricevere somme di denaro in anticipo per affrontare le difficoltà economiche in cui essi o le loro famiglie vengono a trovarsi in caso di lesioni o decesso. Le disposizioni di questo capo definiscono inoltre le norme di risarcimento in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio.

Articolo 6

Riguarda la responsabilità in caso di lesioni o decesso dei viaggiatori.

Articolo 7

Detta le norme generali in materia di risarcimento danni.

Articolo 8

Obbliga i vettori a effettuare anticipi di pagamento in caso di incidenti.

Articolo 9

Detta le norme relative all'indennizzo per i bagagli perduti o danneggiati.

Capo III

Essenzialmente, questo capo contiene disposizioni riguardanti le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta che utilizzano autobus come mezzo di trasporto. Questa categoria di viaggiatori si trova spesso nell'impossibilità di utilizzare gli autobus a causa dell'inaccessibilità di questi servizi e della insufficiente assistenza prestata dalle stesse imprese di trasporto. Le disposizioni di questo capo disciplinano questi aspetti vietando qualsiasi discriminazione basata sulla disabilità o la ridotta mobilità degli interessati in relazione alla prenotazione di un viaggio o all'imbarco su un veicolo. Queste disposizioni consentono alcune eccezioni e deroghe particolari, specialmente per motivi di sicurezza previsti dalla legge.

L'ambito dell'obbligo di assistenza ai terminali e a bordo dei veicoli è definito più precisamente nell'allegato I. Tale assistenza deve essere fornita gratuitamente a condizione che l'interessato abbia comunicato in anticipo di averne necessità e arrivi al terminale al momento stabilito prima della partenza prevista. Il personale dell'impresa di trasporto e il personale del terminale devono possedere le competenze necessarie per poter fornire assistenza alle persone con disabilità.

Articolo 10

Detta norme che vietano di rifiutare il trasporto a causa di una disabilità o di una mobilità ridotta.

Articolo 11

Riguarda le deroghe, le condizioni speciali e l'informazione in rapporto con le norme del presente Capo.

Articolo 12

Detta norme generali in materia di accessibilità per le persone disabili e le persone a mobilità ridotta.

Articolo 13

Detta le norme in tema di assistenza alle persone con disabilità e a quelle a mobilità ridotta.

Articolo 14

Detta le norme per l'assistenza nei terminali.

Articolo 15

Riguarda l'assistenza prestata a bordo.

Articolo 16

Definisce le modalità di prestazione dell'assistenza.

Articolo 17

Riguarda le comunicazioni che segnalano a terzi la necessità di prestare assistenza a persone disabili e persone a mobilità ridotta; le segnalazioni spettano ai vettori e ai venditori di biglietti.

Articolo 18

Prevede l'obbligo di assicurare un'adeguata formazione del personale ai problemi che le disabilità comportano.

Articolo 19

Detta le norme generali per il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità.

Capo IV

Questa parte riguarda gli obblighi delle autolinee in caso di interruzione del viaggio a causa dell'annullamento del servizio o di ritardi. Quindi, in caso di annullamento e, per i servizi regolari aventi una durata minima di 3 ore, di ritardo alla partenza superiore a 2 ore, i vettori sono obbligati a fornire servizi alternativi ragionevoli in tempi comparabili o, qualora ciò non sia possibile, sono obbligate ad informare i viaggiatori in merito agli altri servizi disponibili. In caso di inosservanza di questo obbligo i vettori dovranno versare un'indennità corrispondente alla metà del prezzo del biglietto. In tutti i casi, i viaggiatori hanno diritto a ricevere informazioni riguardanti il viaggio.

Articolo 20

Detta norme generali sulla responsabilità per la cancellazione dei viaggi o per ritardi prolungati. Definisce l'ambito del diritto all'informazione, al reinstradamento e/o al rimborso e all'indennizzo in caso di cancellazione del viaggio e di ritardo prolungato.

Articolo 21

Sancisce il diritto a ricevere informazioni sul viaggio.

Articolo 22

Definisce le condizioni che consentono di chiedere un indennizzo supplementare.

Articolo 23

Impone alle imprese di trasporto di cooperare per trovare soluzioni idonee per rafforzare i diritti dei viaggiatori e migliorare la qualità del servizio.

Capo V

Obbliga i vettori a istituire procedure interne per la gestione dei reclami. I reclami inoltrati dai viaggiatori devono essere presi in esame entro ben precisi limiti di tempo. È obbligo delle imprese di trasporto e dei gestori dei terminali di informare i passeggeri circa i loro diritti.

Articolo 24

Riguarda le informazioni che i vettori e gli enti che gestiscono i terminali devono fornire ai viaggiatori.

Articolo 25

Impone ai vettori ed agli enti che gestiscono i terminali di fornire ai viaggiatori le informazioni sui diritti che il presente regolamento conferisce loro.

Articolo 26

Detta le disposizioni per una procedura di gestione dei reclami.

Capo VI

Definisce le norme per il controllo dell'applicazione del regolamento e il quadro istituzionale appropriato. Gli Stati membri hanno l'obbligo di designare organismi nazionali incaricati di far osservare il regolamento, ai quali i viaggiatori potranno rivolgersi quando ritengano violati i diritti che ad essi conferisce il presente regolamento. Questi organismi nazionali hanno l'obbligo di cooperare gli uni con gli altri. Inoltre, gli Stati membri devono preconstituire un sistema di sanzioni dissuasivo in caso di inosservanza dei diritti dei viaggiatori.

Articolo 27

Riguarda l'applicazione del regolamento, ivi compresa l'istituzione degli organi nazionali competenti per la sua applicazione.

Articolo 28

Impone agli organi in questione di pubblicare annualmente una relazione di attività.

Articolo 29

Istituisce il principio della cooperazione tra gli organi nazionali preposti all'applicazione del regolamento.

Articolo 30

Riguarda le sanzioni che gli Stati membri devono irrogare in caso di inosservanza.

Capo VII

Questo capo prevede che la Commissione riferisca al Consiglio ed al Parlamento europeo in merito all'applicazione del regolamento tre anni dopo la sua entrata in vigore. Il regolamento entrerà in vigore 20 giorni dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'UE e diverrà applicabile un anno dopo la sua entrata in vigore.

Articolo 31

Definisce gli obblighi della Commissione riguardo alla presentazione delle relazioni.

Articolo 32

Riguarda la modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla cooperazione tra le autorità nazionali incaricate dell'esecuzione della legislazione in materia di protezione dei consumatori.

Articolo 33

Stabilisce la data di entrata in vigore del regolamento.

Allegato I

Definisce l'ambito dell'assistenza che deve essere prestata alle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta nei terminali (a) e a bordo degli autobus (b).

Allegato II

Specifica il contenuto della formazione alla problematica delle disabilità.

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 71, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione¹⁷,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹⁸,

visto il parere del Comitato delle regioni¹⁹,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato,

considerando quanto segue:

- (1) L'azione comunitaria nel settore del trasporto con autobus deve essere rivolta, tra l'altro, a garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri, simile a quello offerto da altri modi di trasporto, qualunque sia la loro destinazione. Occorre inoltre tenere in debita considerazione le esigenze relative alla protezione dei consumatori in generale.
- (2) Poiché le persone che viaggiano in autobus sono la parte più debole del contratto di trasporto, è opportuno salvaguardare i diritti di questi viaggiatori, indipendentemente dalla loro nazionalità o dal loro luogo di residenza nella Comunità.
- (3) I passeggeri devono poter fruire di norme sulla responsabilità simili a quelle vigenti in altri modi di trasporto in caso di incidenti che provochino decesso o lesioni.
- (4) I passeggeri devono avere il diritto di ricevere anticipi di pagamento destinati a coprire le loro esigenze economiche immediate a seguito di un incidente.

¹⁷

¹⁸

¹⁹ GU C [...], del [...], pag. [...].

- (5) Le imprese che esercitano l'attività di trasporto con autobus devono essere responsabili per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dei viaggiatori secondo condizioni simili a quelle vigenti in altri modi di trasporto.
- (6) I servizi di trasporto viaggiatori effettuati con autobus devono andare a beneficio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovuta a disabilità, all'età o ad altri fattori devono avere la possibilità di usufruire dei servizi di trasporto effettuato con autobus a condizioni simili a quelli degli altri cittadini. 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.
- (7) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta la possibilità di effettuare viaggi con autobus a condizioni simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, si devono stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone devono quindi avere accesso al trasporto e non essere escluse a causa della loro disabilità o mancanza di mobilità, se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Esse devono godere del diritto di assistenza nelle stazioni degli autobus e a bordo dei veicoli, anche per l'imbarco e lo sbarco. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione deve essere fornita alle persone interessate senza oneri aggiuntivi. I vettori devono fissare norme in materia di accessibilità, basandosi di preferenza sul sistema europeo di normalizzazione.
- (8) Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli organismi di gestione devono, ove possibile, tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta. In ogni caso i gestori delle stazioni degli autobus devono designare i punti nei quali tali persone possono comunicare il loro arrivo e le necessità di ricevere assistenza.
- (9) Fra i diritti di cui godono i passeggeri che viaggiano su autobus rientra il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri che viaggiano su autobus devono essere fornite in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.
- (10) Il presente regolamento non deve avere l'effetto di restringere i diritti dei vettori di chiedere un risarcimento a qualsiasi soggetto, compresi i terzi, in conformità della legislazione applicabile.
- (11) Si devono limitare i disagi subiti dai viaggiatori a causa della cancellazione del loro viaggio o di un ritardo prolungato. A tale scopo i passeggeri devono ricevere la necessaria assistenza e le necessarie informazioni. I passeggeri devono avere la possibilità di cancellare il viaggio e farsi rimborsare il prezzo del biglietto oppure ottenere un rinvio a condizioni soddisfacenti ovvero informazioni su servizi di trasporto alternativi. Se i vettori omettono di fornire ai passeggeri l'assistenza necessaria, questi devono avere il diritto di ottenere un risarcimento in denaro.

- (12) I vettori devono collaborare per adottare disposizioni a livello nazionale o europeo allo scopo di migliorare le cure e l'assistenza offerte ai passeggeri ogni qualvolta il loro viaggio venga interrotto, in particolare in caso di ritardi prolungati.
- (13) Il presente regolamento non deve incidere sui diritti dei viaggiatori sanciti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"²⁰. Il presente regolamento non si applica in caso di cancellazione di un viaggio con circuito tutto compreso per motivi diversi dalla cancellazione del servizio di trasporto con autobus.
- (14) I passeggeri devono essere pienamente informati dei diritti ad essi conferiti dal presente regolamento, in modo da poterli effettivamente esercitare.
- (15) I passeggeri devono essere posti in grado di esercitare i propri diritti mediante adeguate procedure di reclamo, organizzate dai vettori o, se del caso, mediante presentazione dei reclami agli organismi designati a questo fine dallo Stato membro interessato.
- (16) Gli Stati membri devono verificare l'osservanza del presente regolamento da parte dei vettori e designare un apposito organismo incaricato di assicurarne l'effettiva applicazione. Tale vigilanza non pregiudica il diritto dei passeggeri di adire gli organi giurisdizionali, conformemente alle norme procedurali nazionali.
- (17) Gli Stati membri devono istituire un sistema sanzionatorio per le violazioni del presente regolamento e assicurare l'applicazione di queste sanzioni. Le sanzioni devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.
- (18) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, segnatamente la garanzia di livelli di protezione e assistenza elevati ed equivalenti in tutti gli Stati membri nel trasporto effettuato per mezzo di autobus non possono essere realizzati in misura sufficiente dai soli Stati membri e possono dunque, a causa della loro significativa dimensione internazionale essere realizzati meglio a livello comunitario, la Comunità può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato. In ottemperanza al principio di proporzionalità, enunciato nello stesso articolo, il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali scopi.
- (19) Il presente regolamento lascia impregiudicata la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati²¹.
- (20) L'attuazione del presente regolamento deve basarsi sul regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 ottobre 2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori ("regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori")²². È pertanto necessario modificare di conseguenza il suddetto regolamento.

²⁰ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

²¹ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

²² GU L 364 del 9.12.2004, pag.1.

- (21) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti, segnatamente, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Capo I **Disposizioni generali**

Articolo 1

Oggetto

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

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica al trasporto di passeggeri effettuato da autolinee mediante servizi regolari.
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) "vettore", 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 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 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 passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non risulti la persona avente diritto al risarcimento.

Articolo 9

Responsabilità per lo smarrimento e il danneggiamento del bagaglio

1. Il vettore è responsabile per lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio posto sotto la loro responsabilità. L'indennizzo massimo è fissato a 1800 euro per passeggero.
2. In caso di incidenti verificatisi in relazione con la prestazione di 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.

Articolo 12
Accessibilità e informazione

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.
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.

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.
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.
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.

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 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.

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.

Articolo 21

Fornitura di informazioni

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.
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.

Articolo 22

Ulteriori richieste risarcitorie

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.

Articolo 23

Misure aggiuntive a favore dei passeggeri

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.

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.

Articolo 28

Relazione sull'applicazione del presente regolamento

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:
 - (a) una descrizione delle iniziative prese per applicare le disposizioni del presente regolamento;
 - (b) un riferimento alla procedura applicabile alla risoluzione di reclami individuali;
 - (c) una sintesi delle norme in materia di accessibilità delle persone con disabilità e a mobilità ridotta applicabili nello Stato membro di appartenenza;
 - (d) dati aggregati sui reclami;
 - (e) dati sulle sanzioni applicate;
 - (f) altre questioni rilevanti ai fini di una migliore applicazione del presente regolamento.
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.

Articolo 29
Cooperazione fra gli organismi nazionali di tutela

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.

Articolo 30
Sanzioni

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.

Capo VII **Disposizioni finali**

Articolo 31
Relazione

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.

Articolo 32
Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato al regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il seguente punto:

"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".

²³ GUL [...], [...], pag. [...].

Articolo 33
Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.
2. Esso ha effetto [un anno dopo la sua entrata in vigore].

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles,

Per il Parlamento europeo
Il Presidente

Per il Consiglio
Il Presidente

ALLEGATO I

Assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

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.

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.

ALLEGATO II

Formazione in materia di disabilità

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).

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 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;

- conoscenza delle tecniche di pronto intervento.