



**CONSIGLIO
DELL'UNIONE EUROPEA**

Bruxelles, 22 dicembre 2009 (07.01.10)

17669/09

**Fascicolo interistituzionale:
2008/0237 (COD)**

**TRANS 506
CODEC 1470**

RISULTATI DEI LAVORI

del:	Segretariato generale del Consiglio
alle:	delegazioni

n. prop. Comm.:	16933/08 TRANS 460 CODEC 1759
n. doc. prec.:	17412/09 TRANS 498 CODEC 1442

Oggetto:	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
	- <i>Accordo politico</i>

Si allega, per le delegazioni, il testo dell'accordo politico sulla proposta di regolamento in oggetto, concordato dal Consiglio "Trasporti, telecomunicazioni e energia" del 17 dicembre 2009.

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**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione¹,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo²,

visto il parere del Comitato delle regioni³,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria di cui all'articolo 294 del trattato FUE,

considerando quanto segue:

¹

²

³ GU C [...] del [...], pag. [...].

- (1) L'azione dell'Unione 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 il passeggero che viaggia con autobus è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantirgli un livello minimo di protezione.
- (2 bis) Le misure dell'Unione europea volte a migliorare i diritti dei passeggeri per quanto riguarda i trasporti effettuati con autobus dovrebbero tener conto delle caratteristiche specifiche di questo settore, che è costituito essenzialmente da piccole e medie imprese.
- 2bisbis) Tenendo conto delle specificità dei servizi regolari specializzati e dei trasporti per conto proprio, questi tipi di trasporto dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione del presente regolamento. I servizi regolari specializzati dovrebbero includere il trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta con servizi accessibili solo a loro, il trasporto dei lavoratori tra il domicilio e il luogo di lavoro, il trasporto verso e dagli istituti scolastici per scolari e studenti e il trasporto dei soldati e dei loro familiari tra il loro luogo d'origine e il luogo di stanza.
- 2ter) Tenendo conto delle specificità dei servizi di trasporto urbano, suburbano e regionale, gli Stati membri dovrebbero aver diritto di escludere tali servizi regolari dall'applicazione di una parte cospicua del presente regolamento. Per individuare i servizi regolari urbani, suburbani e regionali, gli Stati membri dovrebbero tener conto di criteri quali distanza, frequenza dei servizi, numero di fermate previste, tipo di autobus, regimi di emissione dei biglietti, fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, codici degli autobus e orari.

- (3) Il passeggero e, come minimo, le persone verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare, dovrebbero essere tutelate adeguatamente in caso d'incidente sopravvenuto nel trasporto con autobus, tenendo conto della direttiva 2009/103/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 settembre 2009 concernente l'assicurazione della responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli e il controllo dell'obbligo di assicurare tale responsabilità.⁴
- (3 bis) Nella scelta della legislazione nazionale applicabile al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali e perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente sopravvenuto durante il trasporto con autobus, si dovrebbe tener conto del regolamento (CE) n. 864/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, sulla legge applicabile alle obbligazioni extracontrattuali (Roma II) e del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)⁵.
- (4) I passeggeri dovrebbero aver diritto, oltre al risarcimento secondo la legislazione nazionale applicabile in caso di decesso, lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente sopravvenuto nel trasporto con autobus, ad assistenza per le esigenze pratiche immediate a seguito di un incidente. Tale assistenza dovrebbe comprendere servizi di pronto intervento, sistemazione, cibo, indumenti e trasporto.
- (5) [...]
- (6) I servizi di trasporto viaggiatori effettuati con autobus dovrebbero 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 dovrebbero avere la possibilità di usufruire dei servizi di trasporto effettuato con autobus a condizioni simili a quelli degli altri cittadini. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

⁴ GU L 263 del 7.10.2009, pag. 11.

⁵ GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40 e GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

- (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 o a mobilità ridotta la possibilità di effettuare viaggi con autobus a condizioni simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, si dovrebbero stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non essere escluse a causa della loro disabilità o mancanza di mobilità, se non per motivi giustificati in base a norme o obblighi in materia di sicurezza o alla progettazione del veicolo o dell'infrastruttura. Nel quadro della pertinente normativa sulla protezione dei lavoratori, le persone con disabilità o a mobilità ridotta dovrebbero godere del diritto di assistenza nelle stazioni di autobus e a bordo dei veicoli. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione deve essere fornita alle persone interessate senza oneri aggiuntivi. I vettori dovrebbero fissare condizioni d'accesso, preferibilmente sulla base del sistema europeo di normalizzazione.
- (8) Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli enti di gestione delle stazioni dovrebbero, ove possibile, tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. In ogni caso i gestori delle stazioni degli autobus dovrebbero designare i punti nei quali tali persone possono comunicare il loro arrivo e le necessità di ricevere assistenza.

8 bis) Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta il personale dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Al fine del riconoscimento reciproco della qualificazione nazionale di conducente, si potrebbe prevedere una formazione sulla sensibilizzazione alla disabilità in quanto parte della qualificazione iniziale o della formazione periodica di cui alla direttiva 2003/59/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 luglio 2003, sulla qualificazione iniziale e la formazione periodica dei conducenti di taluni veicoli stradali adibiti al trasporto di merci o passeggeri, che modifica il regolamento (CEE) 3820/85 del Consiglio e la direttiva 91/439/CEE del Consiglio e che abroga la direttiva 76/914/CEE del Consiglio.⁶ Per assicurare la coerenza tra l'introduzione dei requisiti in materia di formazione e i termini fissati in tali direttive, dovrebbe essere consentita una possibilità di deroga per un periodo limitato.

(8ter) Ove possibile, nella formazione connessa alla disabilità dovrebbero essere consultate o coinvolte le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

⁶ GU L 226 del 10.9.2003, pag. 4.

- (9) Fra i diritti di cui godono i passeggeri che viaggiano su autobus dovrebbero rientrare 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 dovrebbero essere fornite in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- (10) Il presente regolamento non dovrebbe limitare i diritti dei vettori di chiedere un risarcimento a qualsiasi soggetto, compresi i terzi, in conformità della legislazione nazionale applicabile.
- (11) Si dovrebbero limitare i disagi subiti dai viaggiatori a causa della cancellazione del loro viaggio o di un ritardo prolungato. A tale scopo i passeggeri in partenza dalle stazioni dovrebbero ricevere la necessaria assistenza e le necessarie informazioni. I passeggeri dovrebbero altresì avere la possibilità di cancellare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il proseguimento o il riavviamento a condizioni soddisfacenti.
- (12) Tramite le associazioni professionali, i vettori dovrebbero collaborare 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 dovrebbero essere volte a migliorare l'assistenza ai passeggeri, in particolare in caso di cancellazione del viaggio e ritardo prolungato.
- (13) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori sanciti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"⁷. Il presente regolamento non si dovrebbe applicare 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 dovrebbero essere pienamente informati dei diritti ad essi conferiti dal presente regolamento, in modo da poterli effettivamente esercitare.
- (15) I passeggeri dovrebbero 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 all'organismo o agli organismi designati a questo fine dallo Stato membro interessato.

⁷ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- (16) Gli Stati membri dovrebbero verificare l'osservanza del presente regolamento da parte dei vettori e designare uno o più organismi competenti incaricati di assicurarne l'effettiva applicazione. Tale vigilanza non dovrebbe pregiudicare il diritto dei passeggeri di adire gli organi giurisdizionali, conformemente alle norme procedurali nazionali.
- (16bis) Tenendo conto delle procedure istituite dagli Stati membri per la trasmissione di reclami, i reclami riguardanti l'assistenza dovrebbero essere indirizzati di preferenza all'organismo o agli organismi designati per l'attuazione del presente regolamento nello Stato membro in cui è situato il punto d'imbarco o di sbarco.
- (17) Gli Stati membri dovrebbero istituire un sistema sanzionatorio per le violazioni del presente regolamento e assicurare l'applicazione di queste sanzioni. Le sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (18) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, segnatamente la garanzia di un livello di protezione e assistenza equivalente in tutti gli Stati membri nel trasporto di passeggeri effettuato per mezzo di autobus non possono essere realizzati in misura sufficiente dai soli Stati membri e possono dunque, a causa della dimensione internazionale, essere realizzati meglio a livello dell'Unione, l'Unione può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato UE. 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 dati⁸.

⁸ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

- (20) L'attuazione del presente regolamento dovrebbe 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")⁹. Sarebbe pertanto necessario modificare di conseguenza il suddetto regolamento.
- (21) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti, segnatamente, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, di cui all'articolo 6 del trattato UE, tenendo altresì presente la direttiva 2000/43/CE del Consiglio, del 29 giugno 2000, che attua il principio della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica e la direttiva 2004/113/CE del Consiglio del 13 dicembre 2004, che attua il principio della parità di trattamento tra uomini e donne per quanto riguarda l'accesso a beni e servizi e la loro fornitura,¹⁰

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

⁹ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

¹⁰ GU L 180 del 19.7.2000, pag. 22 e GU L 373 del 21.12.2004, pag. 37.

Capo I

Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- (1) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- (2) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti sopravvenuti nel trasporto con autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- (3) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- (4) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- (5) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- (6) il trattamento dei reclami;
- (7) le regole generali per garantire l'applicazione delle norme del regolamento.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari:
 - a) il cui punto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro; oppure
 - b) il cui punto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il punto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.
2. Il presente regolamento non si applica ai servizi regolari specializzati e ai trasporti per conto proprio.
3. Il presente regolamento si applica inoltre ai servizi occasionali in cui il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro, fermi restando i capi da III a VI.
- 3bis. Gli Stati membri possono escludere i servizi regolari urbani, suburbani e regionali, compresi quelli transfrontalieri di tale natura, dall'applicazione del presente regolamento. Ciò non si applica all'articolo 4, paragrafo 2, all'articolo 10 e all'articolo 11, paragrafo 1.
- 3bis bis. Fatte salve le disposizioni di cui al paragrafo 3bis, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile due volte, all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento ai servizi regolari interni.
- 3ter. Per un periodo massimo di cinque anni, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga prorogabile all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, per determinati servizi regolari laddove una parte significativa del servizio regolare, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione.

3quater. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate per diversi tipi di servizi ai sensi dei paragrafi 3 bis, 3 bis bis e 3 ter. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga la deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro il [...] ¹¹ la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 3 bis, 3 bis bis e 3 ter.

4. [...]

5. Nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come prescrizione tecnica che impone obblighi a vettori o a enti di gestione delle stazioni volti a modificare o sostituire gli autobus o le infrastrutture o le attrezzature alle fermate o alle stazioni .

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

(1) "servizi regolari" i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza e su un itinerario determinati e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo alle fermate preventivamente stabilite;

1bis) "servizi regolari specializzati", i servizi, chiunque ne sia l'organizzatore, che assicurano il trasporto su autobus di determinate categorie di passeggeri, a esclusione di altri passeggeri;

¹¹ Cinque anni dopo la data di applicazione del presente regolamento come nel regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

- 1ter) “trasporti per conto proprio”, i trasporti effettuati su autobus senza fine di lucro o commerciale, da una persona fisica o giuridica, in cui:
- l’attività di trasporto costituisca soltanto un’attività accessoria per tale persona fisica o giuridica, e
 - i veicoli utilizzati siano di proprietà della persona fisica o giuridica o siano stati acquistati a rate dalla medesima ovvero abbiano costituito oggetto di un contratto di leasing a lungo termine e siano guidati da un dipendente di tale persona fisica o giuridica o dalla persona fisica stessa o da personale impiegato dall'impresa o messo a disposizione dell'impresa in base a un obbligo contrattuale;
- (2) "servizi occasionali", i servizi che non rientrano nella definizione di servizi regolari e la cui principale caratteristica è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa di un committente o del vettore stesso;
- (3) [...]
- (4) "contratto di trasporto", un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi passeggeri regolari o occasionali;
- (5) "biglietto", un documento in corso di validità o altro giustificativo di un contratto di trasporto;
- (5bis) “vettore”, una persona, diversa dall'operatore turistico o dal venditore di biglietti, che offre servizi regolari o occasionali di trasporto al pubblico;
- 5ter) "vettore di fatto", una persona diversa dal vettore che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;
- (6) "venditore di biglietti", un intermediario che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;
- (6bis) "agente di viaggio", un intermediario che agisce per conto del passeggero nella conclusione di contratti di trasporto;

- (7) "operatore turistico" (tour operator), l'organizzatore o il rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- (8) "persona con disabilità o a mobilità ridotta", una persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale e locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione 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;
- 8bis) "condizioni d'accesso", le norme, orientamenti e informazioni pertinenti sull'accessibilità degli autobus e/o delle stazioni designate, comprese le strutture per persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- (9) "prenotazione", una prenotazione di un posto a sedere nell'autobus per la partenza specifica di un servizio regolare;
- (3 bis) "stazione", una stazione presidiata in cui secondo un percorso preciso un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, dotata di strutture tra le quali il banco dell'accettazione, la sala d'attesa o la biglietteria;
- 9ter) "fermata d'autobus", un punto diverso dalla stazione, in cui secondo il percorso programmato è prevista una fermata del servizio regolare, per consentire lo sbarco e l'imbarco dei passeggeri;
- (10) "ente di gestione della stazione", l'organismo in uno Stato membro responsabile della gestione di una stazione designata;
- (11) "cancellazione", la mancata effettuazione di un servizio originariamente previsto;
- (12) "ritardo", la differenza di tempo fra l'ora di partenza del servizio regolare prevista secondo l'orario pubblicato e l'ora della sua partenza effettiva.

Articolo 4

Contratto di trasporto e condizioni contrattuali non discriminatorie

1. I vettori forniscono ai passeggeri uno o più biglietti, a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto. Il biglietto può essere emesso in formato elettronico.
2. Fatte salve le tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori sono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla nazionalità dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

Articolo 4bis

Altre parti di fatto

1. Se l'adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore di fatto, venditore di biglietti o altra persona, il vettore, agente di viaggio, operatore turistico o ente di gestione della stazione, che ha affidato tali obblighi, resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale persona.
2. Inoltre, la persona cui il vettore, agente di viaggio, operatore turistico, o ente di gestione della stazione ha affidato l'adempimento di un obbligo è soggetta alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda l'obbligo in questione.

Articolo 5

Inammissibilità di deroghe

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri 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 ai passeggeri condizioni contrattuali più favorevoli di quelle sancite dal presente regolamento.

Capo II

Risarcimento e assistenza in caso di incidente

Articolo 6

Decesso o lesioni dei passeggeri e perdita o danneggiamento del bagaglio

1. I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a risarcimento in caso di decesso, lesioni personali e perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente sopravvenuto durante il trasporto con autobus. In caso di decesso del passeggero, tale diritto si applica come minimo alle persone verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare.
2. L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile. L'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio, per ciascun caso distinto è pari almeno a:
 - a) 220.000 EUR per passeggero;
 - b) per quanto riguarda i servizi regolari o occasionali urbani, suburbani e regionali, 500 EUR per collo e per quanto riguarda tutti gli altri servizi regolari o occasionali 1200 EUR per collo. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Articolo 7

[...]

Articolo 8

Esigenze pratiche immediate del passeggero

In caso d'incidente sopravvenuto nel trasporto con autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

Articolo 9

[...]

Capo III

Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Articolo 10

Diritto al trasporto

1. I vettori, gli agenti di viaggi e gli operatori turistici non rifiutano di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta in quanto tali.
2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Articolo 11

Deroghe e condizioni speciali

1. Nonostante le disposizioni dell'articolo 10, paragrafo 1 i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:
 - a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, dell'Unione o nazionale ovvero gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
 - b) qualora la progettazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda materialmente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

- 1bis. Qualora una prenotazione non sia accettata o un biglietto non sia emesso o altrimenti fornito per i motivi indicati al paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici compiono sforzi ragionevoli per informare la persona in questione su un servizio alternativo accettabile gestito dal vettore.
2. Qualora alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, che sia in possesso di prenotazione o biglietto e che abbia soddisfatto i requisiti di cui all'articolo 16, paragrafo 1 bis, sia stato rifiutato l'imbarco a causa della disabilità o mobilità ridotta, la persona in questione, e l'eventuale accompagnatore in applicazione del paragrafo 3, possono scegliere tra:
- a) il diritto al rimborso e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
 - b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento o il riavviamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

La mancata notifica di cui all'articolo 16, paragrafo 1, lettera a) non incide sul diritto al rimborso del prezzo del biglietto in quanto tale.

3. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1, lettera a), il vettore, l'agente di viaggio 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 loro l'assistenza richiesta, se questa è strettamente necessaria. L'accompagnatore è trasportato gratuitamente e se possibile siede accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.
4. Se il vettore, l'agente di viaggio 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 la giustificano o, a richiesta, le comunicano per iscritto tali ragioni entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Articolo 12
Accessibilità e informazione

1. In collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, stabiliscono o hanno in vigore condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
 2. Le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli enti di gestione delle stazioni materialmente o su Internet, nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri.
 3. [...]
 4. Gli operatori turistici mettono a disposizione le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1 che si applicano alle tratte comprese nei viaggi, nelle vacanze e nei circuiti "tutto compreso" da essi organizzati, venduti o proposti.
- 4 bis. Le informazioni sulle condizioni d'accesso di cui ai paragrafi 2 e 4 sono distribuite materialmente a richiesta del passeggero.
5. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto siano disponibili in formati adeguati e accessibili per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, comprese, laddove applicabili, le prenotazioni e informazioni on-line. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Articolo 13

[...]

Articolo 14

Designazione delle stazioni

Gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali si presta assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Gli Stati membri ne informano la Commissione. La Commissione rende disponibile su Internet un elenco delle stazioni di autobus designate.

2. [...]

Articolo 15

Diritto all'assistenza nelle stazioni di autobus designate e a bordo degli autobus

1. Fatte salve le condizioni d'accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni designate da uno Stato membro prestano gratuitamente, ciascuno per quanto di sua competenza, l'assistenza specificata nella parte a) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
2. Fatte salve le condizioni d'accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1, i vettori prestano gratuitamente a bordo degli autobus l'assistenza specificata nella parte b) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Articolo 16

Condizioni di prestazione dell'assistenza

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:
 - a) ai vettori, agli enti di gestione delle stazioni, agli agenti di viaggio o agli operatori turistici sia comunicata, con un preavviso di almeno due giorni lavorativi, la necessità che tale persona ha di ricevere questa assistenza;

b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

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

1 bis. Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta notificano al vettore, all'agente di viaggio o all'operatore turistico le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, purché tali esigenze siano note in tale occasione.

2. I vettori, gli enti di gestione delle stazioni, gli agenti di viaggio 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 tutte le stazioni designate e relativi punti di vendita, compresa la vendita per telefono e via Internet.
3. In mancanza della notifica di cui al paragrafo 1, i vettori gli enti di gestione delle stazioni, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici compiono 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. [...]
5. L'ente di gestione della stazione designa un punto all'interno o all'esterno della stazione presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza. Tale punto è chiaramente segnalato e offre informazioni di base riguardo alla stazione e all'assistenza prestata, in formati accessibili.

Articolo 17

Trasmissione di informazioni a terzi

Se gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ricevono la notifica di cui all'articolo 16, paragrafo 1, trasmettono quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione al vettore o all'ente di gestione della stazione.

2. [...].

Articolo 18

Formazione

1. I vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono procedure di formazione sulla disabilità, comprese istruzioni, e assicurano che:
 - a) il personale non conducente, compreso quello alle dipendenze di altre parti di fatto, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, riceva una formazione o istruzioni al riguardo, come indicato nell'allegato II, parti a) e b);
 - b) il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti, riceva una formazione o istruzioni come indicato nell'allegato II, parte a).
2. Gli Stati membri possono, per un periodo massimo di due anni dalla data di applicazione di cui all'articolo 33, paragrafo 2, concedere una deroga all'applicazione dell'articolo 18, paragrafo 1, lettera b) riguardo alla formazione dei conducenti.

Articolo 19

Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni sono responsabili in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza in seguito alla fornitura di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dal vettore o dall'ente di gestione della stazione responsabile di tale perdita o danneggiamento.
2. La compensazione è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.
3. Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi temporanei di sostituzione. Le sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza hanno, ove possibile, caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelle delle attrezzature o dispositivi perduti o danneggiati.

Articolo 19 bis

Deroghe

1. Fatto salvo l'articolo 2, paragrafo 3bis, gli Stati membri possono esentare i servizi regolari interni dall'applicazione di tutte o alcune delle disposizioni del presente Capo, purché possano assicurare che il livello di protezione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi delle loro norme nazionali è almeno equivalente a quello previsto dal presente regolamento.
2. Gli Stati membri notificano alla Commissione la concessione delle deroghe di cui al paragrafo 1. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga la deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro il [...] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi del paragrafo 1.

Capo IV

Diritti del passeggero

in caso di cancellazione o ritardo

Articolo 20

Continuazione, riavviamento e rimborso

1. Quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla stazione superiore a due ore, il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra:
 - a) la continuazione o il riavviamento verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
 - b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.
2. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata superiore a due ore, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al riavviamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore.
3. Il pagamento del rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b) e al paragrafo 2 è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Il pagamento copre il costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero accetti un'altra forma di pagamento.

Articolo 21
Informazione

1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informano della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunicano 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 compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.
3. Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione assicurano che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.

Articolo 21 bis
Assistenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore il vettore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a due ore, offre al passeggero a titolo gratuito:

- a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, se sono disponibili sull'autobus o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- b) assistenza nella sistemazione in albergo o altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora un soggiorno di una o più notti si renda necessario.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Articolo 22

Ulteriori richieste risarcitorie

Nessuna disposizione del presente Capo impedisce ai passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali alle condizioni previste dalla legislazione nazionale per ottenere risarcimento dei danni risultanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Articolo 23

[...]

Capo V

Informazione dei passeggeri e trattamento dei reclami

Articolo 24

Diritto all'informazione sul viaggio

I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nelle rispettive aree di competenza, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile tali informazioni sono fornite in formati accessibili su richiesta.

2. [...]

Articolo 25

Informazioni sui diritti dei passeggeri

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nelle rispettive aree di competenza, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Le informazioni sono fornite alle stazioni e, in caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite in formato accessibile. 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.
2. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione i vettori e gli enti di gestione delle stazioni possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione nelle lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a loro disposizione.

Articolo 26

Reclami

I vettori istituiscono o dispongono di un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi in relazione agli articoli 4 e 8 e agli articoli da 10 a 25 del presente regolamento.

Articolo 26 bis

Trasmissione dei reclami

Se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo relativo agli articoli 4 e 8 e agli articoli da 10 a 25, lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Capo VI

Controllo dell'applicazione

Articolo 27

Organismi nazionali di attuazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nuovi o esistenti responsabili dell'attuazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolare da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti. Ogni organismo adotta i provvedimenti necessari per garantire il rispetto del presente regolamento.

Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente dagli enti di gestione delle stazioni.

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, conformemente alla legislazione nazionale, all'organismo competente designato a norma del paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a presunte infrazioni al presente regolamento.

Gli Stati membri possono decidere:

- a) che un passeggero in primo luogo presenti un reclamo al vettore ai sensi degli articoli 4 e 8 e degli articoli da 10 a 25 del presente regolamento; e/o
- b) che l'organismo nazionale di attuazione o altro organismo competente designato dagli Stati membri funga da organo di appello per reclami irrisolti ai sensi dell'articolo 26 bis.

4. [...].

Articolo 28

Relazione sull'applicazione del presente regolamento

Il 1° giugno ogni due anni dalla data di applicazione del presente regolamento, gli organismi di attuazione designati ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 1, pubblicano una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene fra l'altro una descrizione delle azioni adottate per applicare le disposizioni del presente regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni stesse.

2. [...]

Articolo 29

Cooperazione tra gli organismi di attuazione

Gli organismi nazionali di cui all'articolo 27, paragrafo 1, si scambiano, se del caso, informazioni sulle loro rispettive attività e sui principi e sulle pratiche decisionali. 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 tali norme e misure alla Commissione entro 24 mesi dalla data di pubblicazione del presente regolamento e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

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 Consiglio¹²".

¹² GU L [...] del [...], 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. Si applica due anni dopo la sua pubblicazione .

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

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

a) Assistenza nelle stazioni designate

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 al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco;
- salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie, se del caso;
- riporre il bagaglio a bordo;
- recuperare il bagaglio;
- scendere dal veicolo;
- portare a bordo dell'autobus un cane da assistenza riconosciuto;
- recarsi al posto a sedere.

b) Assistenza a bordo

L'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili se richieste dal passeggero;
- salire e scendere durante le pause di un viaggio, se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

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 l'eventuale 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 cani 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 alla salita a bordo e alla discesa e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza alla salita a bordo e alla discesa 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.
-