
LE TUTELE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Il settore del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'ambito urbano, non gode purtroppo di un sistema organico, strutturato e uniforme di tutele a garanzia dell'applicazione dei diritti dei passeggeri, specialmente dei diritti di natura risarcitoria.

Il principale riferimento organico in tema di diritti dei passeggeri è costituito dai regolamenti europei. La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

Quanto sancito da tali regolamenti però è applicabile solo parzialmente all'ambito del trasporto pubblico locale, ancor meno all'ambito strettamente urbano.

Più in particolare, i diritti dei passeggeri su gomma (autobus) sono sanciti dal Regolamento (UE) 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio europeo che si applica nella sua totalità ai passeggeri di servizi regolari che percorrono distanze pari o superiori ai 250 km.

Tale specifica rende inapplicabile quanto stabilito nel Regolamento al trasporto locale effettuato con autobus, se non solo per alcuni aspetti, di seguito specificati.

A tutti i passeggeri di autobus a prescindere dalla distanza di percorrenza, quindi anche nel caso di viaggi inferiori ai 250 km, occorre garantire i seguenti diritti:

- **non discriminazione** basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- **trattamento non discriminatorio** nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- **informazioni** sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line; ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta;
- **sistema di trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il vettore notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo;
- **Organismi nazionali indipendenti** in ciascun paese dell'UE con il compito di applicare il Regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni. In Italia, l'Organismo designato è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Cosa può fare il passeggero in caso di disservizi?

Il passeggero può presentare **reclamo** al vettore entro 3 mesi dalla data prevista del viaggio. Entro 1 mese dal ricevimento del reclamo il gestore del servizio deve notificare al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve però superare i 3 mesi.

Dalla nostra analisi, risulta che il tempo massimo di risposta ai reclami indicato dai gestori è pari o inferiore ai 30 giorni nel 90% delle carte esaminate.

Nel caso in cui siano decorsi 90 giorni dalla presentazione del reclamo senza aver ricevuto alcuna risposta, è possibile presentare reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti**, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus (181/2011).

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti è l'organismo responsabile dell'applicazione delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011 in Italia, competente in caso di violazioni all'irrogazione delle sanzioni previste con D.lgs 4 novembre del 2014 n.169.

Sul sito dell'ART sono visionabili le modalità e i termini per inoltrare il reclamo.

Ovviamente, se il reclamo afferisce ad un servizio di trasporto con percorrenza inferiore ai 250km, fattispecie in cui rientra il trasporto urbano, può essere oggetto di reclamo o segnalazione presso ART solo quanto previsto come applicabile dal Regolamento, come specificato nel modulo predisposto sul sito dell'Autorità.

Nel caso specifico del trasporto pubblico locale, si consiglia di prendere sempre visione di quanto previsto nella carta della mobilità/carta dei servizi del gestore che eroga il servizio in quanto, a livello locale, possono essere previsti diversi livelli di tutela dei diritti degli utenti del servizio.

Purtroppo, nella buona parte delle città, e per i più comuni dei disservizi subiti, non è previsto alcun tipo di rimborso o di indennizzo.

Tuttavia, segnalare questi disservizi trasformando disagi e lamentele in reclami strutturati è molto importante in quanto rappresenta il primo passo per incidere verso il cambiamento.

Reclamare e partecipare alla definizione e valutazione della qualità dei servizi pubblici locali sono dei diritti, oltre che doveri civici!

In proposito, giova ricordare che dal 2007 esiste una norma (comma 461, art.2, L. 244/07) che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. **Sulla base di questo comma i cittadini possono incidere realmente per modificare la qualità dei servizi nel caso in cui questa risulti carente o non rispettosa dei requisiti indicati nelle carte dei servizi.**

In diverse città italiane, **anche a seguito dell'attività di monitoraggio e controllo esercitata da parte dei cittadini e delle associazioni dei consumatori (come previsto dal comma 461)**, è stata possibile la definizione di alti standard di qualità del servizio e finanche forme di indennizzo o rimborso nei casi più frequenti di disservizio.

