

chi protegge il cittadino a cura di CittadinanzAttiva

Servizio Pit (lun., mer. e ven.: 9,30-13,30), fax 0636718333. Info salute: 0636718444; e-mail: pit.salute@cittadinanzattiva.it; servizi: 0636718555; e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; giustizia: 0636718484; e-mail: pit.giustizia@cittadinanzattiva.it.

12 Buon viaggio!

Viaggio spesso in pullman per lunghe distanze, in Italia ed Europa. Ho sentito parlare di nuove tutele per i viaggiatori, vorrei saperne di più. via e-mail



Il regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettua-

to con autobus, entrato in vigore il 1° marzo 2013, garantisce nuovi diritti ai circa 70 milioni di passeggeri che ogni anno viaggiano in autobus nell'Ue.

Il citato regolamento stabilisce tutele analoghe a quelle di cui beneficiano già i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo. In particolare, tra i nuovi diritti applicabili ai servizi di lunga percorrenza in autobus (vale a dire oltre 250 km) figurano:

adeguata assistenza (spuntini, pasti e bevande e, se necessario, fino a 2 pernottamenti in albergo, per un massimo di 80 euro a notte, fatti salvi casi di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali) in caso di cancellazione o di ritardo superiore a 90 minuti per viaggi di durata superiore alle 3 ore;

garanzia di rimborso o riprotezione in caso di *overbooking*, cancellazione o ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti;

indennizzo pari al 50 per cento del prezzo del biglietto in caso di ritar-

do alla partenza superiore ai 120 minuti, di cancellazione del viaggio e di mancata offerta al passeggero da parte del vettore di riprotezione o rimborso;

informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate;

assistenza mirata gratuita per i disabili o le persone a mobilità ridotta nonché trasporto gratuito per gli accompagnatori;

un sistema per la gestione dei reclami istituito dalle società di trasporti e a disposizione di tutti i passeggeri. Al riguardo, il reclamo deve essere trasmesso dal passeggero al vettore entro 3 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro 1 mese dal ricevimento del reclamo, il vettore notifica al passeggero lo stato della pratica. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i 3 mesi dal ricevimento del reclamo.

Per saperne di più:

consulta il sito internet della Commissione Europea "I diritti dei passeggeri a portata di mano": <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/index.html>;

scarica la guida "Moving in Europa, per una mobilità più sostenibile e tutelata" su www.activecitizenship.net/files/MoveinEurope/MoveinEurope-IT.pdf.

Mariano Votta

project manager mobility, a paradigm of European citizenship di [CittadinanzAttiva](http://www.cittadinanzattiva.it)