



Roma

1 dicembre 2017

Diritti dei passeggeri con autobus

Avv. Paola Galantino - Dirigente ANAV



Riflessione.....



*«Con riguardo al rapporto passeggeri/chilometri, il trasporto con autobus rappresenta il 9,2% di tutti i servizi di trasporto terrestre nell'UE e, dopo l'auto privata (81,7%), costituisce il **principale mezzo di trasporto di persone su terra**»*

«L'autobus è un mezzo di trasporto flessibile e, a differenza di treni o aeroplani, solitamente è in grado di effettuare le operazioni di imbarco e sbarco dei passeggeri ovunque sia disponibile una minima infrastruttura fissa»

«un accesso limitato ai servizi di trasporto con autobus può comprometterne gravemente l'integrazione nella società»

*[Commissione UE – Relazione al Parlamento e Consiglio UE
Bruxelles, 27.9.2016 - COM(2016) 619 final]*

Agenda

- * **Quadro normativo e servizi coinvolti**
- * Le principali disposizioni del regolamento
- * La disabilità
- * Le autostazioni
- * L'Autorità dei trasporti

Quadro normativo e principi guida

Regolamento (UE) 16.2.2011 n. 181 (in vigore dal 1.3.2013)

relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004

D.Lgs 4.11.2014 n. 169 - Disciplina sanzionatoria

D.Mit 5.3.2015 n. 84 – Criteri e modalità per la designazione delle autostazioni che forniscono assistenza a persone con disabilità

D.Mit 1.4.2015 n.71 – designazione «Terminal Romano» (Crotone)

R.D. 13.7.2015 n.106 – designazione «Terminal Bus Lampugnano» (Milano)

D.Mit 9.10.2015 – Individuazione strutture regionali/province autonome per inoltro reclami

Dal 1° gennaio 2017 - Sistema Telematico ART di acquisizione reclami ([SiTe](#)).

Giugno 2017 - Relazione ART attività al 1° trimestre 2017



Servizi coinvolti



Il Regolamento si applica :

- ai **servizi di trasporto regolari** il cui punto di accesso o discesa del passeggero è situato nel territorio di uno SM e la distanza prevista per il servizio è **pari o superiore a 250 Km**;
- per quelli la cui distanza è inferiore e per i **trasporti occasionali** la portata del Regolamento è fortemente ridotta per le numerose eccezioni contemplate:
- ai servizi regolari per distanze **inferiori ai 250 km** la normativa europea trova, infatti, applicazione limitatamente al diritto: a condizioni contrattuali/tariffarie non discriminatorie, al trattamento non discriminatorio delle disabilità e/o PRM e al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità in caso di incidente, ad informazioni tempestive e complete prima e durante il viaggio, ad informazioni facilmente accessibili sui loro diritti e sulle modalità di gestione e di risoluzione dei reclami.

L'Italia non si è avvalsa della possibilità di escludere l'applicazione del Regolamento per i servizi regolari interni.

Servizi regolari di linea



SERVIZI
REGOLARI DI LINEA
< 250km

NAZIONALI
competenza statale
regionale e trasporto
pubblico locale

INTERNAZIONALI
UE e SEE e
Confederazione Elvetica

Si applicano solo i
diritti fondamentali

Dal 1° marzo 2018
obbligo formazione
conducenti

SERVIZI
REGOLARI DI LINEA
> 250km

NAZIONALI
competenza statale
regionale e trasporto
pubblico locale

INTERNAZIONALI

si applica
interamente

Dal 1° marzo 2018
obbligo formazione
conducenti

Servizi occasionali



**SERVIZI
DI NOLEGGIO
AUTOBUS CON
CONDUCENTE
IN AMBITO UE**

Si applicano unicamente le norme su

-risarcimento e assistenza in caso di incidente +

-indennizzo in caso di perdita o danneggiamento attrezzature per la mobilità

Agenda

- * Quadro normativo e servizi coinvolti
- * **Le principali disposizioni del regolamento**
- * La disabilità
- * Le autostazioni
- * L'Autorità dei trasporti



Disposizioni Generali

- strumenti per la tutela minima posta a garanzia dei diritti delle persone trasportate con autobus, anche nell'ipotesi di **disabilità o mobilità ridotta** del medesimo passeggero;
- garanzia di **non discriminazione** tra i passeggeri (condizioni di trasporto);
- diritti ai passeggeri in **caso di incidente** che provochi conseguenze pregiudizievoli (al passeggero o al **bagaglio**);
- forme di **assistenza** e tutela (ipotesi di cancellazione della partenza o ritardo);
- diritto all'**informazione** del passeggero
- misure che garantiscano accesso al trasporto e libera fruibilità dei servizi.

**Principio di
responsabilità solidale**



Risarcimento e assistenza in caso di incidente

Decesso e lesioni dei passeggeri (articolo 7)
Perdita e danneggiamento del bagaglio (articolo 7)
Esigenze pratiche immediate del passeggero (articolo 8)

I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento. Per ogni singolo evento l'importo massimo previsto non è inferiore a:

- 220.000€/pax per **decesso/lesioni dei passeggeri**
- 1.200€/bagaglio per **perdita o danneggiamento**

Attrezzature per la mobilità: l'importo è sempre pari al costo della sostituzione/riparazione dell'attrezzatura.



Massimale RCA *

1 mln di €
Danni a cose



15 mln di €
Danni a persone

(*) *Massimali raddoppiati dal 1° gennaio 2018*

Evento incidente La disposizione si preoccupa di stabilire unicamente una soglia minima di adeguatezza del risarcimento del danno non incidendo sul regime della responsabilità del vettore e sul relativo criterio di imputazione.

Esclusi solo: Servizi regolari < 250km

In caso d'incidente il vettore deve prestare assistenza, “ragionevole e proporzionata”, per le esigenze pratiche immediate del passeggero: sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e agevolazione prima assistenza (ove necessario)



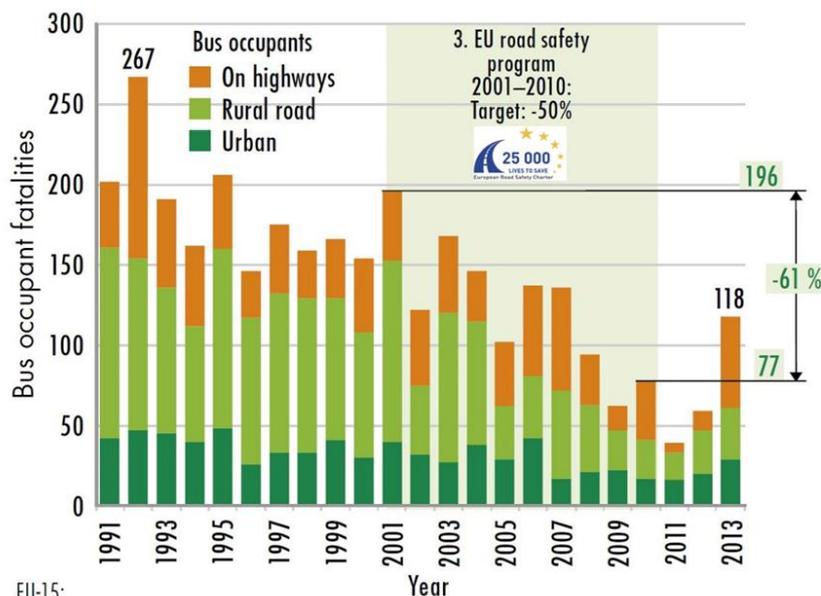
Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a **80€/notte e per un massimo di due notti.**



Bus occupant fatalities in 15 EU states



1991–2013 (EU-15)



EU-15:

Belgium, Denmark, Germany, Finland, France, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Austria, Portugal, Spain, Sweden, United Kingdom

Data sources: CARE, StBA

DEATHS BY BILLION KILOMETERS TRAVELLED - EUROPE

© www.jacdec.de



A livello europeo il numero di morti si è ridotto del 16,7% rispetto al 2010 (anno di riferimento della strategia europea per la sicurezza stradale).



Bagaglio

contratto di trasporto - il vettore si obbliga non solo a trasportare una persona da un luogo ad un altro, ma assume su di sé il rischio della incolumità fisica del viaggiatore nonché della perdita/danno delle cose che il viaggiatore porta con sé.



➔ obbligo di diligenza nell'esecuzione della prestazione (art. 1218 cc):

“il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”.

❖ **clausole generatrici di squilibrio** Bagaglio «a mano» e «consegnato al vettore» -

Manca definizione civilistica - dottrina prevalente riferisce tale locuzione al complesso di oggetti di carattere personale il cui trasporto sia in funzione di quello del viaggiatore: se le cose trasportate rimangono nella detenzione del viaggiatore = **obbligazione accessoria** al trasporto delle persone (obbligazione principale). Se le cose trasportate vengono affidate alla custodia esclusiva del vettore = autonomo contratto di trasporto di cose. Per i bagagli non consegnati, il vettore non è responsabile salvo il passeggero provi che il danno è stato determinato da causa imputabile al vettore.

\$ L. 450/85 + L.202/1954+art.412 Cod Nav.: 6€/kg max

Cancellazione e ritardo

Il Regolamento - a differenza di ciò che avviene nel settore ferroviario e marittimo - non contempla ipotesi di ritardo all'arrivo. Unico parametro per la determinazione dei diritti dei passeggeri è il ritardo alla partenza.

Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di overbooking, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

a) continuazione o reinstradamento, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;

b) rimborso biglietto e, ove opportuno, ritorno gratuito in bus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.



Se il vettore non può offrire la scelta: il passeggero ha diritto al 50% del biglietto + rimborso (entro un mese dalla richiesta). Rimborso entro 14gg dall'offerta o dal ricevimento della domanda e 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.

Cancellazione e ritardo

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto a continuazione, reinstradamento o al rimborso del biglietto.



Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore deve assicurare:

- o la continuazione con altro veicolo dal luogo in cui sta veicolo inutilizzabile;
- o il trasporto dal luogo in cui sta il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Si applica solo a: Servizi regolari > 250km

Assistenza in caso di cancellazione/ritardo

Viaggi di **durata prevista > 3 ore**, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:

a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;

b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti.

Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80€/notte e per un massimo di due notti.

* **esclusione meteo e catastrofi**

Informazione



In caso di cancellazione/ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, **compie sforzi ragionevoli per informare** i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

Ove possibile, le informazioni *de quo* sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui sopra, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

«... mancata previsione di misure idonee a garantire in modo efficace l'osservanza degli obblighi informativi che gravano sulle imprese di trasporto. Tale carenza è tanto più fortemente avvertita in quanto l'inosservanza degli obblighi informativi è la fattispecie più frequentemente segnalata nei reclami» [Relazione Annuale ART 2017]

maggio 2017 : richiesta info ART alle imprese di trasporto pax

Informazione



Al fine di promuovere una maggior consapevolezza dei diritti dei passeggeri sono state inviate specifiche richieste di informazioni alle imprese che effettuano il trasporto di passeggeri con autobus per verificare, in particolare:

- i) le modalità attraverso le quali viene data attuazione agli obblighi previsti dall'art. 25 “Informazioni sui diritti dei passeggeri” del Regolamento, indicando il contenuto e il formato – se del caso con evidenza fotografica - delle informazioni sui diritti dei passeggeri messe a disposizione del pubblico;
- ii) se nei siti web delle imprese le informazioni relative ai diritti dei passeggeri siano accessibili direttamente dall'home page, fornendo il relativo link;
- iii) le modalità attraverso le quali viene data attuazione agli obblighi previsti dall'art. 26 “Reclami” del Regolamento, specificando come vengono resi noti i recapiti per l'inoltro dei reclami e se i medesimi siano chiaramente identificabili e rintracciabili anche tramite il sito web, fornendo il relativo link.

Diritto informazione sul viaggio



Vettori e gestori delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, devono:

1. fornire informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, e su richiesta, in formati accessibili.
2. provvedere affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet.

Su richiesta di una persona con DMR le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile.

Tipo di info:

- dati necessari per contattare l'organismo di controllo (anche su home page);
- sintesi delle disposizioni UE.

Ulteriori richieste

I passeggeri possono rivolgersi ai competenti organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

TRAVEL-NET

Rete di enti per la soluzione alternativa delle controversie –

- gestiscono le controversie dei consumatori/utenti nei settori dei viaggi e del trasporto pubblico.
- riunisce i principali operatori del settore per giungere a una risoluzione alternativa delle controversie rapida e semplice;
- consentirà agli enti per la risoluzione alternativa delle controversie partecipanti di condividere le conoscenze e di scambiarsi *best practice* e così da offrire una risoluzione delle controversie più efficace.
- I problemi con le agenzie di viaggio costituiscono le controversie transfrontaliere dei consumatori più numerose in UE, che possono essere risolte con l'aiuto di un ente per la risoluzione alternativa delle controversie¹⁹



Sistema trattamento reclami



I vettori devono disporre di un sistema per il trattamento dei reclami

Il passeggero che ne ha titolo può presentare al vettore reclamo:

I. trasmissione: entro 3 mesi dall'evento;

II. notifica dell'esito: entro 1 mese dalla ricezione;

III. risposta definitiva: entro 3 mesi dal ricevimento del reclamo.

- Verifica delle **home pagine dei siti web dei vettori** per garantire che contengano informazioni sui diritti dei passeggeri (*Relazione al Parlamento Europeo e al Consiglio del 27.9.2016 - Commissione Europea*)



Soltanto in caso di risposta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi 90gg dalla trasmissione al vettore, il passeggero può rivolgersi all'Autorità. Per il TPL regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati ad apposite strutture regionali individuate dal MIT (DM 9.10.2015)

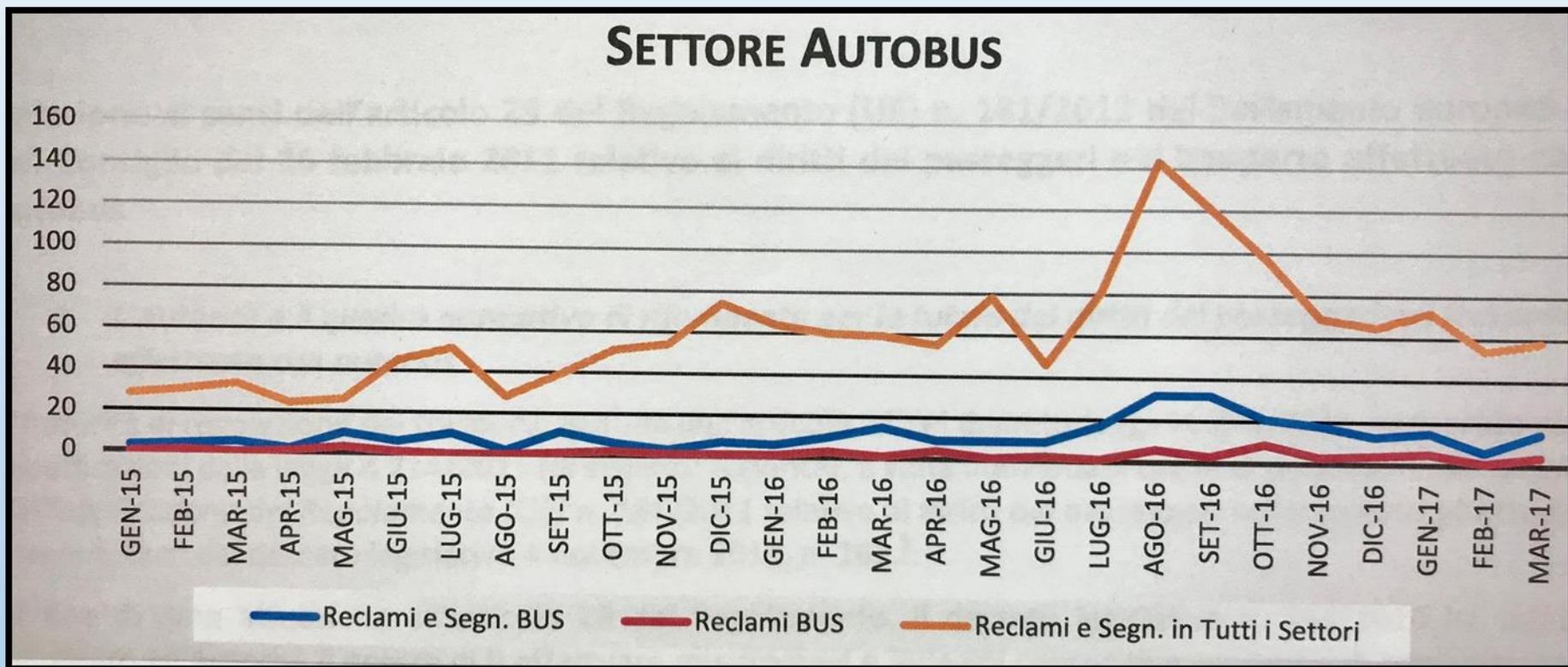
Sanzione: inadempimento istituzione sistema reclami - omissione notifica esito/definizione reclamo = da 2.500€ a 25.000€ - da 300€ a 1.500€

Esclusi solo: Servizi occasionali

Sistema trattamento reclami

Segnalazione= l'istanza inviata dall'utente non formulata con le prescritte modalità

Reclamo= l'istanza correttamente inoltrata contenente gli elementi essenziali per una valutazione compiuta della fattispecie rappresentata dall'utente.



Fonte ART: 1°giugno 2016 – 15 giugno 2017 sono pervenuti all'Autorità 212 tra segnalazioni e reclami, nel settore autobus.

Agenda

- * Quadro normativo e servizi coinvolti
- * Le principali disposizioni del regolamento
- * **La disabilità**
- * Le autostazioni
- * L'Autorità dei trasporti



Diritti persone disabili o PMR



Diritto al trasporto (articolo 9)

Deroghe (articolo 18)

Eccezioni e condizioni speciali (articolo 10)

Accessibilità e informazione (articolo 11)

Condizioni di prestazione dell'assistenza (articolo 14)

Trasmissione di informazioni a terzi (articolo 15)

Informazione (articolo 20)

Tema di grande rilevanza e sensibilità a livello internazionale:

- livello di protezione adeguato alle norme UE
- assistenza specifica gratuita (accompagnatori)
- trattamento non discriminatorio
- risarcimento perdita/danni attrezzature se incidente
- obblighi gestori terminal

Norme che si applicano:

Servizi regolari < 250km: artt. 9; 10, par. 1; 16, par.2; 17 par. 1 e 2

Servizi regolari > 250km: interamente

Servizi occasionali UE: artt. 17 par. 1 e 2; 18.





Guida all'accessibilità



Migliorare il trasporto collettivo attraverso la comprensione da parte dello staff delle disabilità.

Nel 2011 si contavano **nell'Unione Europea 80 milioni di persone con disabilità, vale a dire il 15% della popolazione totale**. Con le variazioni delle tendenze demografiche e l'aumento della popolazione anziana, si stima che molte persone possano avere delle limitazioni al viaggio ad un certo punto della loro esistenza

La guida si rivolge al personale degli operatori locali di trasporto che interagisce occasionalmente o regolarmente con tali persone al fine di fornire consigli pratici su come **identificare e rapportarsi nella maniera corretta** alle diverse disabilità può migliorare il servizio offerto alla clientela.



Diritto al trasporto

I vettori devono obbligatoriamente accettare una prenotazione, emettere/fornire un biglietto o far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Senza alcun onere aggiuntivo.

Eccezioni e condizioni speciali

È possibile rifiutare :

- per rispettare gli obblighi in materia di salute e sicurezza nazionali o internazionali;
- qualora la configurazione del veicolo/infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a MR in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Se il vettore si avvale del rifiuto: obblighi stringenti di informativa



Obblighi stringenti di informativa

- ❖ Info su eventuali servizi alternativi “accettabili” gestiti
- ❖ Info immediata ragioni (obbligo a carico di vettore, agenti di viaggio/operatori turistici)
- ❖ Info per iscritto (su richiesta del disabile/PMR) entro 5gg lavorativi dalla richiesta

Lo sapevate che?

Entro i prossimi anni Francia e Germania obbligheranno gli operatori ad utilizzare soltanto autobus capaci di trasportare persone con disabilità. Spagna e UK si prefiggono il medesimo obiettivo entro il 2020. [*Fonte: Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe (2016)*]

GERMANIA

la legge sul trasporto passeggeri (PBefG – artt. 42b e 62 co.3) impone l'obbligo dei due posti per sedia a rotelle nei **servizi a lunga percorrenza. Dal 1° gennaio 2016** per gli autobus immatricolati per la prima volta da tale data e, a regime, **dal 2020 per tutti indistintamente.**



Considerando 10 Reg. 181 «*fatta salva la legislazione vigente o futura concernente le prescrizioni tecniche per gli autobus, i vettori dovrebbero, laddove possibile, tener conto di tali esigenze al momento di decidere le attrezzature dei veicoli nuovi e di quelli recentemente rinnovati.*»

Condizioni di prestazione dell'assistenza

Cooperazione vettori/stazioni per fornire assistenza **a condizione che:**

- a) la necessità di assistenza sia comunicata con almeno 36h di preavviso e
- b) il passeggero interessato si presenti al punto indicato:



- 1) ad un orario precedentemente stabilito dal vettore (non più di 60' prima dell'orario di partenza pubblicato, salvo accordo vettore-passeggero; oppure
- 2) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30' prima dell'orario di partenza pubblicato.

Il passeggero ha obbligo di notificare le specifiche esigenze per il posto a sedere **al momento della prenotazione o dell'acquisto** anticipato del biglietto, purché tali esigenze siano note in tale occasione.

Vettori e stazioni (e soggetti coinvolti adottano tutte le misure necessarie per agevolare il ricevimento delle notifiche). Questo obbligo si applica a tutte le **stazioni designate e relativi punti vendita**, compresa la vendita per telefono e via Internet.

In mancanza della notifica i vettori (e gli altri soggetti tenuti) 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 a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Trasmissione di informazioni a terzi (tempestività)

! la mancata notifica non incide sul diritto al rimborso del biglietto.

In caso di rifiuto al trasporto

Il passeggero DMR, con prenotazione/biglietto, che abbia notificato le esigenze di trasporto, (+ eventuale accompagnatore) può scegliere tra: a) rimborso e, se del caso, ritorno gratuito al primo punto di partenza *asap*; e b) salvo non sia praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi “*ragionevoli*” fino alla destinazione indicata.



Se il vettore rifiuta il trasporto, in virtù delle ragioni che lo consentirebbero, a causa della disabilità o MR, il passeggero può richiedere di essere accompagnato da persona di sua scelta, in grado di fornire l’assistenza richiesta, cosicché le ragioni di cui sopra decadono. L’accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, siede accanto alla persona con disabilità/MR.



Sanzione: da 500€ a 5.000€ - da 150€ a 15.000€

Accessibilità e informazione



obblighi per vettori e gestori stazioni:

1. Stabilire e disporre di condizioni d'accesso non discriminatorie, mettendole a disposizione del pubblico, materialmente o su web, in **formati accessibili su richiesta**. Laddove richieste dal passeggero le distribuiscono materialmente.
2. prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone DMR.
3. Rendere disponibili informazioni generali relative al viaggio e alle condizioni di trasporto in formati adeguati e accessibili per le persone con DMR, comprese, se del caso, le prenotazioni e informazioni in linea. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, assicura che le persone con DMR ricevano le informazioni necessarie **in casi di cancellazione o ritardo** alla partenza.

Sanzione: da 150€ a 15.000€

Diritto all'assistenza a bordo dell'autobus

A bordo degli autobus, fatte salve le condizioni d'accesso indicate, i **vettori** prestano gratuitamente assistenza alle persone con DMR almeno per consentire di:

- ottenere le informazioni essenziali sul 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.



La formazione per sensibilizzazione

Reg. 181/11 art. 16 + D.Lgs 169/14 art.12

Vettori (e se del caso Gestori di stazioni) stabiliscono **procedure**

di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicurano:

- che il **personale non conducente**, compreso quello alle dipendenze di altre parti esecutrici, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità o MR riceva formazione o istruzioni al riguardo [allegato II, parti a) e b)]; e
- che il **personale, conducenti compresi**, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti, riceva formazione o istruzioni [allegato II, parte a)].

SANZIONE da 1.000€ a 30.000€ in caso di omissione

Dal **1° marzo 2018** obbligo formativo per i conducenti dei servizi regolari, nazionali e internazionali, UE/SEE +Svizzera.



La formazione per sensibilizzazione



Amministrativi
Biglietterie
Verificatori
Personale in stazione

Servizi cui si applica l'obbligo:

- **personale non conducente**, compreso quello alle dipendenze di altre parti esecutrici, che fornisce assistenza diretta
- **personale, conducenti compresi**, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti

Servizi regolari < 250

Competenza statale, Regionale e TPL

Servizi regolari > 250

Competenza statale, Regionale e TPL

NAZIONALI ED INTERNAZIONALI UE

Servizi occasionali esclusi

a) sensibilizzazione (lavoro a contatto col passeggero)

- sensibilizzazione alle disabilità (fisiche, sensoriali, di apprendimento) e alle barriere (ambientali/ fisiche/organizzative); cani da assistenza;
- capacità di far fronte a situazioni inattese, abilità interpersonali e metodi di comunicazione, trattamento adeguato dei passeggeri;
- capacità di maneggiare gli ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto l'eventuale personale addetto allo smistamento dei bagagli).



b) assistenza (personale che assiste direttamente persone con DMR)

- come essere di ausilio agli utilizzatori di sedie a rotelle;
- assistenza alle persone con DMR con cane (ruolo ed esigenze di tali cani);
- tecniche per scortare passeggeri (non vedenti e ipovedenti);
- conoscenza dei tipi di attrezzatura DMR;
- utilizzo attrezzature (salita e discesa) e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone con DMR,
- consapevolezza della necessità di **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 primo soccorso.



Considerando 13 Reg. 181/11 «Nella preparazione del contenuto della formazione in materia di disabilità dovrebbero essere consultate o coinvolte le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta».

- **Documento di istruzioni** e supporto alla formazione per la sensibilizzazione degli autisti e degli addetti a diretto contatto con persone disabili
- **Corso su App** - "Disabili e TP" parte integrante del documento di istruzioni: racconta e descrive, in circa un'ora, con immagini in 3D, le varie tipologie di disabilità per meglio rapportarsi con queste persone.

In alternativa

- **Corso frontale con Multimediale** di supporto al docente/formatore.

SOMMARIO

- A** INTRODUZIONE
- B** SENSIBILIZZAZIONE ALLE DISABILITÀ FISICHE, SENSORIALI (UDITIVE E VISIVE), NASCOSTE O DI APPRENDIMENTO
- C** BARRIERE INCONTRATE DA PERSONE CON DISABILITÀ
- D** ABILITÀ INTERPERSONALI E METODI DI COMUNICAZIONE CON PERSONE DISABILI
- E** CAPACITÀ DI FAR FRONTE A SITUAZIONI INATTESE
- F** CANI RICONOSCIUTI DA ASSISTENZA, LORO RUOLO ED ESIGENZE
- G** MOVIMENTAZIONE DELLE SEDIE A ROTELLE E DI ALTRI AUSILI ALLA MOBILITÀ

Disabilità e autobus

Strumenti di formazione

PROFESSIONALI

Disabilità e autobus - Istruzioni

Istruzioni e supporto alla formazione di autisti e addetti ai servizi pubblici di trasporto a contatto con persone con disabilità

1ª ed. - nov 2017 - pag. 48

Cartaceo € 8,50

Autori: E. Biagetti - G. Mesirca



APP

Disabilità e autobus - App

App con video e audio per la formazione di autisti e addetti ai servizi pubblici di trasporto a contatto con persone con disabilità

Gratuita in abbinamento a "Disabilità e autobus - Istruzioni"



MULTIMEDIALI

Disabilità e autobus - Corso multimediale

Corso multimediale, con video e audio per la formazione frontale di autisti e addetti ai servizi pubblici di trasporto a contatto con persone con disabilità

1ª ed. - nov 2017

Prezzo: € 79,00

Autori: E. Biagetti - G. Mesirca



L'informazione che fa strada
www.egaf.it | gruppo@egaf.it | tel. 0543/473347

egaf



▶ Professionali

Disabilità e autobus

ISTRUZIONI



RICEVUTA PER L'IMPRESA

staccare e conservare con cura

Timbro dell'impresa di trasporto

Per ricevuta

delle istruzioni per gli autisti per la sensibilizzazione nei rapporti con persone disabili che fruiscono dei servizi pubblici, previste dal reg. (UE) n. 181/2011, art. 16, par. 1, lett. b) e all. II, lett. a) costituito dal testo Egaf n. 9788884828163 -

Il sottoscritto dichiara altresì di aver ricevuto strumenti di formazione costituiti da APP denominata "Disabili e TP", contenente un corso della durata di circa un'ora avente il medesimo contenuto delle presenti istruzioni che si impegna a visionare con la massima attenzione.

Il sottoscritto dichiara infine di aver ricevuto formazione frontale da parte dell'impresa sopraindicata supportata dal multimediale Egaf avente il medesimo contenuto delle presenti istruzioni.

Dati conducente

Cognome _____

Nome _____

Nato/a a _____

Il _____

Matricola _____

Firma del conducente _____

Data di consegna del documento _____

Le imprese di autotrasporto persone sono soggette a sanzioni in caso di inosservanza della formazione degli autisti nei rapporti con persone disabili che fruiscono dei servizi di trasporto pubblico.

FORMAZIONE IN MATERIA DI SENSIBILIZZAZIONE ALLA DISABILITÀ Regolamento (UE) 181/2011

Art. 16 reg. (UE) n. 181/2011

1. I vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicurano che:
- b) il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti riceva una formazione o istruzioni come indicato all'allegato II, parte a).

(All. II, lett. a) reg. (UE) n. 181/2011)

a) Formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità

La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i passeggeri include 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 persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta,
- barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali fisiche, organizzative,
- cani riconosciuti da assistenza, loro ruolo ed esigenze,
- capacità di far fronte a situazioni inattese,
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, ipovedenti, ipovedenti, con persone 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 allo smistamento dei bagagli).

Documento
n. 9788884828163 -

Risarcimento per attrezzature mobilità

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 e sono tenuti al risarcimento che è pari al costo della sostituzione/riparazione.



Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature/dispositivi in sostituzione temporanea e, ove possibile, devono avere caratteristiche tecniche e funzionali simili.

Agenda

- * Quadro normativo e servizi coinvolti
- * Le principali disposizioni del regolamento
- * La disabilità
- * **Le autostazioni**
- * L'Autorità dei trasporti



Le autostazioni - designazione

Stazione = la stazione **presidiata** in cui, secondo un percorso preciso, un servizio regolare prevede una fermata per l'imbarco/sbarco dei passeggeri, dotata di strutture ad hoc (banco accettazione, sala attesa, biglietteria)



Il Regolamento demanda agli SM l'individuazione delle stazioni in cui è fornita assistenza alle persone con disabilità o a MR.

«Fornire assistenza alle stazioni Bus è della massima importanza, per dare assistenza all'imbarco/sbarco dagli autobus. Nella maggior parte dei casi questo obbligo può essere facilmente rispettato nelle stazioni con un elevato volume di traffico passeggeri.»

Terminal Bus designati UE*

Austria: 1

Belgio: 1

Francia: 11

Germania: 2

Grecia: 26

Italia: 2 [Lampugnano e Romano]

Olanda: 1

Polonia: 1

Romania: 87

Slovacchia

Spagna: 4

Svezia: 3

Ungheria: 28

UK: 3

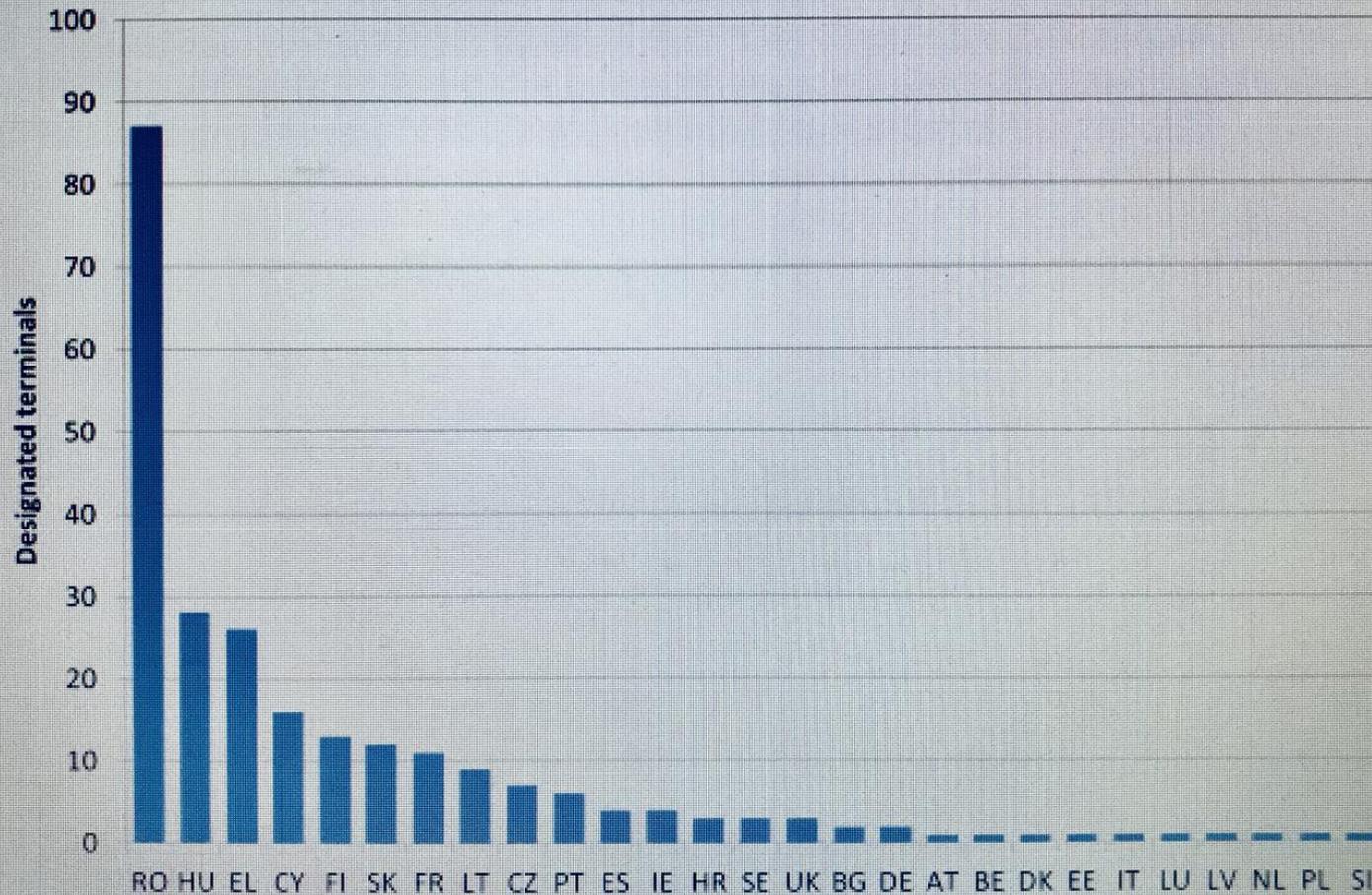
*ultimo aggiornamento 21.6.2017



Le autostazioni - designazione

Comprehensive Study on Passenger Transport by Coach in Europe | Final Report

Figure 7.1: PRMs: Designated Bus Terminals



Source: Member States' returns to the Commission.

Obblighi per i gestori delle autostazioni

Accessibilità e informazione (art.11)

Diritto all'assistenza nelle stazioni di autobus designate (art. 13)

Condizioni di prestazione dell'assistenza (art.14)

Risarcimento per dispositivi e attrezzature per la mobilità (art.17)

Informazione (articoli 20, 24, 25)



- dispongono o stabiliscono condizioni d'accesso non discriminatorie;
- cooperano e prestano gratuitamente assistenza almeno nella misura specificata nella parte a) dell'allegato I alle persone con disabilità o RM;
- adottano tutte le misure necessarie per agevolare il ricevimento delle notifiche di richiesta di assistenza;
- adempimenti informativi per casi di cancellazione o ritardo alla partenza
- adeguatezza informazioni per tutta la durata del viaggio e appropriate e comprensibili sui diritti dei passeggeri.

Diritto all'assistenza nelle stazioni designate

Vettori e gestori delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, prestano gratuitamente assistenza almeno per consentire:

- comunicare il proprio arrivo e la richiesta di assistenza;
- spostarsi dai punti designati al banco accettazione/sala attesa/zona di imbarco;
- salire a bordo del bus mediante elevatori, sedia a ruote, altre attrezzature necessarie, a seconda dei casi;
- recarsi al posto a sedere;
- portare a bordo un cane riconosciuto da assistenza;
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo;
- scendere dal veicolo.

Sanzioni= da 300€ a 1.200€ /da 150€ a 900€



Condizioni di assistenza nelle stazioni designate

Il gestore del terminal designa un punto all'interno/esterno presso cui le persone con DMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza. Adeguatamente segnalato e offre informazioni basiche sulla stazione e sull'assistenza prestata, **in formati accessibili**.

1. la necessità di assistenza deve essere comunicata con preavviso (almeno 36h); e
2. la persona interessata deve presentarsi al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita in precedenza dal vettore opp concordata col passeggero; ovvero
 - ii) almeno 30' prima dell'orario di partenza pubblicato.

In mancanza di notifica viene compiuto ogni ragionevole sforzo per assicurare l'assistenza.



Agenda

- * Quadro normativo e servizi coinvolti
- * Le principali disposizioni del regolamento
- * La disabilità
- * Le autostazioni
- * **L'Autorità dei trasporti**



➤ Competenze



- vigilare sull'applicazione;
- monitoraggi e **indagini conoscitive** sui servizi
- **effettuare verifiche e ispezioni**
- istruire e valutare reclami per accertamento infrazioni (solo servizi regolari);
- accertare le violazioni e irrogare le sanzioni.

- **Potere sanzionatorio** (D.Lgs 129/2015) + Reg. procedimento (Delib. 86/2015)
- **Potere referente al Parlamento sull'applicazione;**
- **Organismo di seconda istanza per i reclami;**

Indagini conoscitive

Delib. 130/2016 Servizi interregionali

Motivi di reclamo – ART

❖ servizi regolari pari o superiore ai 250 Km

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con DMR
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- info relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione/ritardo partenza
- info al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

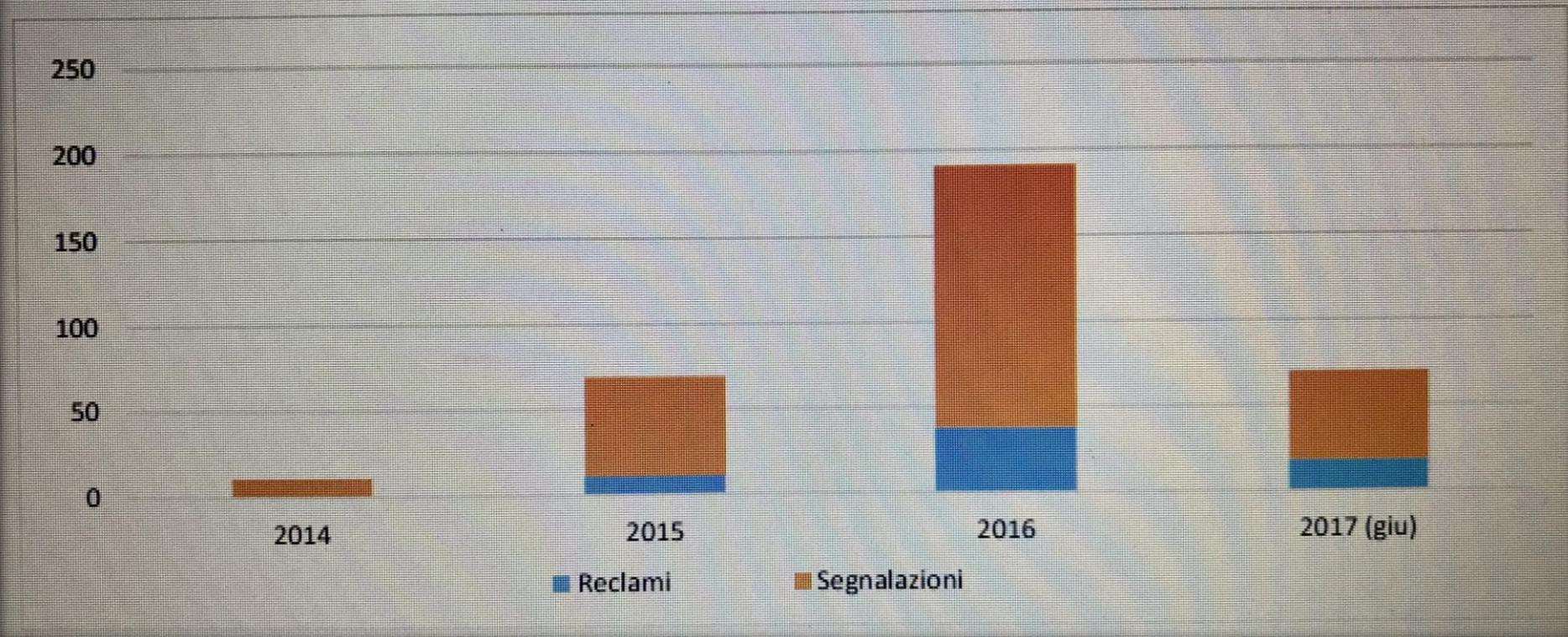
❖ servizi regolari la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km

❖ sono esclusi i servizi “occasionalisti”

1°giugno 2016 – 15 giugno 2017 sono pervenuti all'Autorità 212 tra segnalazioni e reclami, nel settore autobus

Segnalazioni e reclami

Figura 7. Reclami e segnalazioni. Trasporto via autobus (2014-2017)



Ogni anno (entro il 1° giugno) l'ART deve illustrare all'UE l'attività svolta nel biennio. Relazione 2017 - dati ad oggi consolidati (fino a tutto I trimestre 2017).

Il sistema sanzionatorio



- D.Lgs n. 169/2014 sanzioni

Stabilite in funzione dell'infrazione accertata e commisurate non solo alla gravità, alla reiterazione della violazione e alle azioni intraprese per attenuare o eliminarne gli effetti, ma anche al rapporto percentuale tra i passeggeri coinvolti dalla violazione e quelli trasportati.

- Reg. 20.1.2015 ART Procedimento sanzionatorio per le violazioni ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Delibera n. 49/2017 - “Linee guida ART sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie” al fine di assicurare coerenza, trasparenza e obiettività nell'esercizio della potestà sanzionatoria.

Criticità rilevate 2014-2017

- mancata risposta ai reclami nelle tempistiche previste;
- mancate o non adeguate informazioni al passeggero** sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata diffusione da parte degli operatori di informazioni tempestive** e complete ai passeggeri in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- mancata offerta al passeggero - sempre nell'ipotesi di cancellazione o ritardo - di un trasporto alternativo verso la destinazione

Nel corso del periodo di riferimento (2014 - 31.3.2017) ART ha avviato n. 5 procedimenti

Alcune sanzioni....



Offerta al pubblico di **condizioni contrattuali** o tariffe discriminatorie

da 1.000€ a 30.000€

Omessa assistenza ragionevole e proporzionata (esigenze pratiche e immediate dei passeggeri)

da 2.000€ a 40.000€
Per ciascun incidente

Rifiuto di una prenotazione, di emettere/fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità

da 500€ a 5.000€

violazione obblighi relativi a PD o PMR – Accessibilità ed informazione

da 150.00€ a 15.000

violazione obblighi relativi a persone con disabilità o a mobilità ridotta – **Formazione**

da 1.000€ a 30.000€

violazione in caso di cancellazione o ritardo

da 500€ a 5.000€
per ogni evento

Iniziative ART

La gestione dei reclami e l'applicazione di sanzioni in caso di non conformità sono solo esempi riportati nel regolamento di possibili misure che possono essere introdotte per far valere i diritti dei passeggeri di autobus.

Ulteriori iniziative a livello UE:

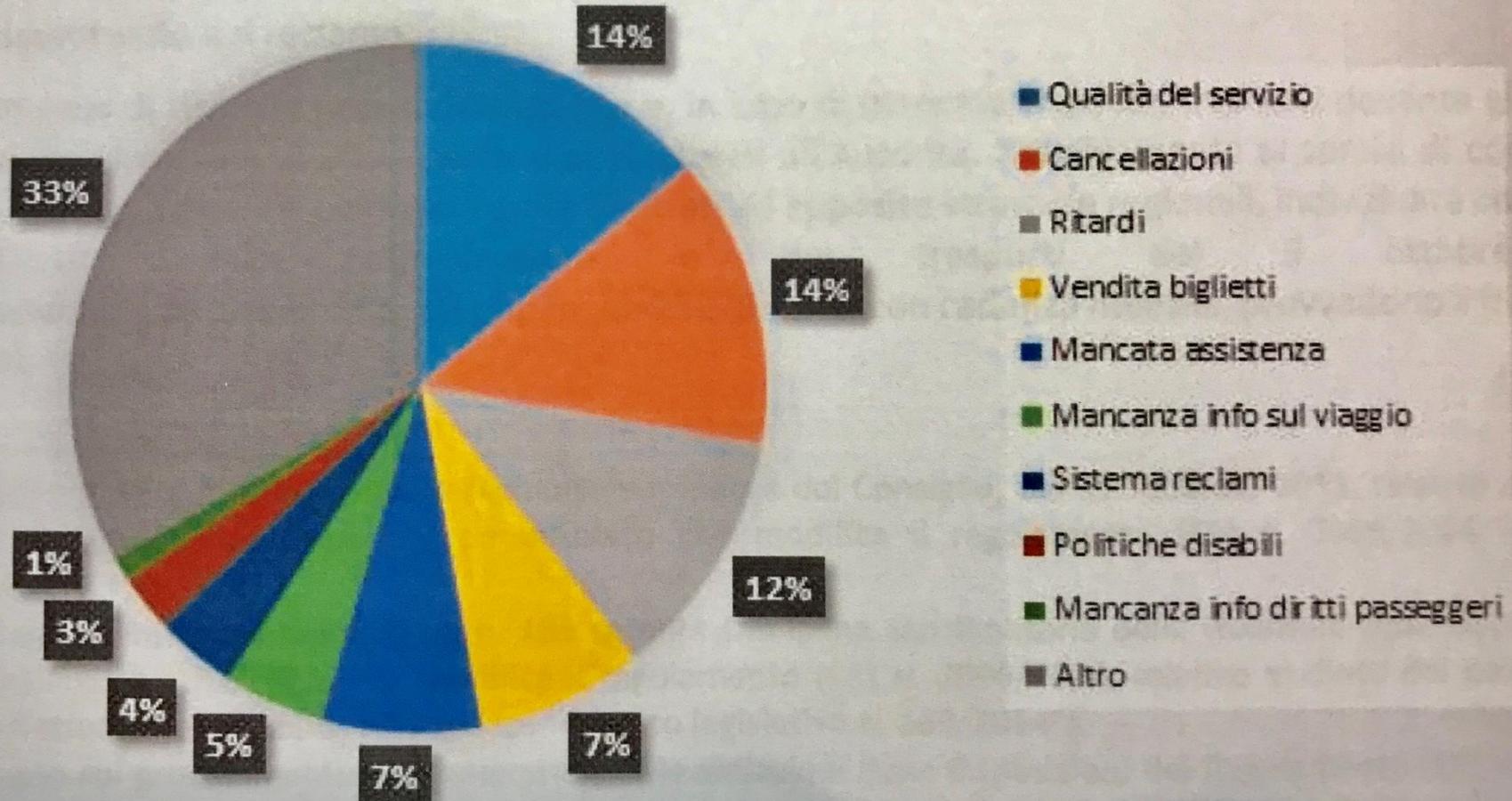
- ispezioni dei vettori e delle stazioni [Bulgaria, Germania, Estonia, Spagna, Francia, Lituania, Finlandia e Svezia];
- incontri con gli operatori per prepararli all'applicazione + pubblicazione opuscoli sui diritti dei passeggeri degli autobus [organismo nazionale responsabile dell'applicazione tedesco]
- Partecipazione a eventi fieristici [organismi nazionali responsabili dell'applicazione finlandesi]

2016 -2017

* **Verifica delle home page** dei vettori per garantire che contengano informazioni sui diritti dei passeggeri (Relazione al Parlamento Europeo e al Consiglio del 27.9.2016 - Commissione Europea)

* **Cooperazione con gli organismi** preposti all'esecuzione del Regolamento (National Enforcement Bodies Europei - NEBS)

MOTIVI SEGNALAZIONI AUTOBUS (AL 31.03.17)





Grazie per l'attenzione!

Avv. Paola Galantino - galantino@anav.it

