



**CONSIGLIO
DELL'UNIONE EUROPEA**

**Bruxelles, 4 marzo 2010
(OR. en)**

5218/10

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

**TRANS 6
CODEC 8**

ATTI LEGISLATIVI ED ALTRI STRUMENTI

Oggetto: Posizione del Consiglio in prima lettura in vista dell'adozione del
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

**REGOLAMENTO (UE) N. .../2010
DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

del

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

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 Commissione europea,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria²,

¹ Parere del 16 luglio 2009 (non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale).

² Posizione del Parlamento europeo del 23 aprile 2009 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e posizione del Consiglio del ... (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale). Posizione del Parlamento europeo del ... (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

considerando quanto segue:

- (1) L'azione dell'Unione nel settore del trasporto con autobus dovrebbe mirare, 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) Dal momento che il passeggero che viaggia con autobus è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantirgli un livello minimo di protezione.
- (3) Le misure dell'Unione volte a migliorare i diritti dei passeggeri nel settore del trasporto con autobus dovrebbero tener conto delle caratteristiche specifiche di tale settore, che è costituito essenzialmente da piccole e medie imprese.
- (4) 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 servizi riservati al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, il trasporto dei lavoratori tra il domicilio e il luogo di lavoro, il trasporto verso e dagli istituti scolastici per scolari e studenti.

- (5) Tenendo conto delle specificità dei servizi regolari urbani, suburbani e regionali, gli Stati membri dovrebbero aver il diritto di escludere tali tipi di trasporto dall'applicazione di una parte significativa del presente regolamento. Per individuare i servizi regolari urbani, suburbani e regionali, gli Stati membri dovrebbero tener conto di criteri quali la distanza, la frequenza dei servizi, il numero di fermate previste, il tipo di autobus, i regimi di emissione dei biglietti, le fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, i codici degli autobus e gli orari.
- (6) I passeggeri e, come minimo, le persone verso le quali il passeggero, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto un'obbligazione alimentare dovrebbero essere tutelati adeguatamente in caso d'incidente derivante dall'utilizzo di 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 responsabilità¹.

¹ GU L 263 del 7.10.2009, pag. 11.

- (7) Nella scelta della legislazione nazionale applicabile al risarcimento in caso di decesso o lesioni personali nonché per perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, occorre 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)¹, 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)².
- (8) Oltre al risarcimento secondo la legislazione nazionale applicabile in caso di decesso, lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, i passeggeri dovrebbero aver diritto ad assistenza per le esigenze pratiche immediate a seguito di un incidente. Tale assistenza dovrebbe comprendere servizi di primo soccorso, sistemazione, cibo, indumenti e trasporto.
- (9) I servizi di trasporto di passeggeri effettuati con autobus dovrebbero essere a beneficio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità o 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 che siano comparabili a quelle godute dagli altri cittadini. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini in relazione alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

¹ GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40.

² GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

- (10) 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 comparabili a quelle godute dagli altri cittadini, occorre stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non esserne escluse a causa della loro disabilità o mobilità ridotta, eccetto che per ragioni giustificate da motivi di sicurezza o dalla configurazione 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 dovrebbe essere fornita gratuitamente alle persone interessate. I vettori dovrebbero fissare condizioni d'accesso, preferibilmente utilizzando il sistema europeo di normalizzazione.
- (11) 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 dove tali persone possono comunicare il loro arrivo e la necessità di ricevere assistenza.

- (12) Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, il personale dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Al fine del riconoscimento reciproco delle qualificazioni nazionali di conducente, si potrebbe prevedere una formazione in materia di 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 passeggeri¹. Per assicurare la coerenza tra l'introduzione dei requisiti in materia di formazione e i termini fissati in tale direttiva, dovrebbe essere consentita una possibilità di deroga per un periodo limitato.
- (13) Ove possibile, nell'organizzazione della formazione in materia di disabilità dovrebbero essere consultate o coinvolte le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- (14) Fra i diritti dei passeggeri di autobus dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri di autobus dovrebbero essere fornite in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

¹ GU L 226 del 10.9.2003, pag. 4.

- (15) 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.
- (16) Si dovrebbe ridurre il disagio subito 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 assistenza informazioni adeguate. I passeggeri dovrebbero altresì avere la possibilità di annullare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il proseguimento o il reinstradamento a condizioni soddisfacenti.
- (17) Tramite le associazioni professionali, i vettori dovrebbero collaborare al fine di adottare intese 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, allo scopo di migliorare l'assistenza ai passeggeri, in particolare in caso di annullamento del viaggio e ritardo prolungato.
- (18) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sui diritti dei viaggiatori sanciti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"¹. Il presente regolamento non si dovrebbe applicare in caso di annullamento di un viaggio con circuito tutto compreso per motivi diversi dalla cancellazione del servizio di trasporto con autobus.

¹ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- (19) I passeggeri dovrebbero essere pienamente informati dei loro diritti ai sensi del presente regolamento, in modo da poterli effettivamente esercitare.
- (20) I passeggeri dovrebbero poter esercitare i loro diritti mediante adeguate procedure di reclamo, organizzate dai vettori o, se del caso, mediante presentazione dei reclami all'organismo o agli organismi designati a tal fine dallo Stato membro interessato.
- (21) Gli Stati membri dovrebbero garantire l'osservanza del presente regolamento e designare uno o più organismi competenti incaricati di assicurarne la supervisione e l'effettiva applicazione. Rimane salvo il diritto dei passeggeri di adire gli organi giurisdizionali conformemente al diritto nazionale.
- (22) 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 garantire l'applicazione del presente regolamento nello Stato membro in cui è situato il punto d'imbarco o di sbarco.

- (23) Gli Stati membri dovrebbero fissare sanzioni per le violazioni del presente regolamento e assicurarne l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (24) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire la garanzia di livelli di protezione e di assistenza equivalenti in tutti gli Stati membri nel trasporto di passeggeri effettuato per mezzo di autobus, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri e possono dunque, a causa delle dimensioni e degli effetti dell'intervento, essere realizzati meglio a livello dell'Unione, l'Unione può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (25) Il presente regolamento dovrebbe far salva 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 dati¹.

¹ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

- (26) Il controllo dell'applicazione 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")¹. Occorre pertanto modificare di conseguenza il suddetto regolamento.
- (27) 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 sull'Unione europea, 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 etnica², 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 fornitura³,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

¹ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.
² GU L 180 del 19.7.2000, pag. 22.
³ 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:

- a) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- b) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- d) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- e) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- f) il trattamento dei reclami;
- g) le regole generali per garantire l'applicazione del regolamento.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari:
 - a) se il punto d'imbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro;
oppure
 - b) se il punto d'imbarco del passeggero è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il punto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.
2. Inoltre, il presente regolamento si applica, ad eccezione dei capi da III a VI, ai passeggeri che viaggiano con servizi occasionali se il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro.
3. Il presente regolamento non si applica ai servizi regolari specializzati e ai trasporti per conto proprio.
4. Fatti salvi l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9 e l'articolo 10, paragrafo 1, gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento i servizi regolari urbani, suburbani e regionali, compresi quelli transfrontalieri di tale tipo.

5. Fatti salvi l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9 e l'articolo 10, paragrafo 1, gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento, in modo trasparente e non discriminatorio, i servizi regolari interni. Tali deroghe possono essere accordate per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile due volte.
6. Per un periodo massimo di cinque anni, gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento, in modo trasparente e non discriminatorio, 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. Tali deroghe sono rinnovabili.
7. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate per diversi tipi di servizi ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6. 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 dei paragrafi 4, 5 e 6.
8. Nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come prescrizione tecnica che impone a vettori o a enti di gestione delle stazioni obblighi di modifica o sostituzione degli autobus o delle infrastrutture o delle attrezzature alle fermate e alle stazioni.

⁺ GU si prega di inserire la data: cinque anni a partire dalla data di applicazione del presente regolamento.

Articolo 3
Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) "servizi regolari": i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite;
- b) "servizi regolari specializzati": i servizi regolari, chiunque ne sia l'organizzatore, che assicurano il trasporto su autobus di determinate categorie di passeggeri, ad esclusione di altri passeggeri;
- c) "trasporti per conto proprio": i trasporti effettuati su autobus da una persona fisica o giuridica, senza fine commerciale e di lucro, in cui:
 - l'attività di trasporto costituisce soltanto un'attività accessoria per tale persona fisica o giuridica, e
 - i veicoli utilizzati sono di proprietà della persona fisica o giuridica o sono stati acquistati a rate dalla medesima ovvero hanno costituito oggetto di un contratto di leasing a lungo termine e sono 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;

- d) "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 del cliente o del vettore stesso;
- e) "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;
- f) "biglietto": un documento in corso di validità o altra prova di un contratto di trasporto;
- g) "vettore": una persona fisica o giuridica, diversa dall'operatore turistico o dal venditore di biglietti, che offre servizi regolari o occasionali di trasporto al pubblico;
- h) "vettore esecutore": una persona fisica o giuridica, diversa dal vettore, che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;
- i) "venditore di biglietti": un intermediario che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;
- j) "agente di viaggio": un intermediario che agisce per conto del passeggero nella conclusione di contratti di trasporto;

- k) "operatore turistico": l'organizzatore o il rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- l) "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta": una persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o 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 alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri;
- m) "condizioni d'accesso": le norme, gli orientamenti e le informazioni pertinenti sull'accessibilità degli autobus e/o delle stazioni designate, comprese le strutture per persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- n) "prenotazione": una prenotazione di un posto a sedere nell'autobus per un servizio regolare a uno specifico orario di partenza;

- o) "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;
- p) "fermata d'autobus": un punto diverso dalla stazione in cui, secondo il percorso specificato, è prevista una fermata del servizio regolare per consentire lo sbarco e l'imbarco dei passeggeri;
- q) "ente di gestione della stazione": l'organismo responsabile, in uno Stato membro, della gestione di una stazione designata;
- r) "cancellazione": la mancata effettuazione di un servizio regolare originariamente previsto;
- s) "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

Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie

1. I vettori forniscono al passeggero un biglietto, 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 cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

Articolo 5

Adempimento degli obblighi ad opera di altri soggetti

1. Se l'adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore esecutore, un venditore di biglietti o un'altra persona, il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione che ha affidato l'adempimento di tali obblighi resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale soggetto.

2. Inoltre, il soggetto a cui il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione hanno affidato l'adempimento di un obbligo soggiace alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda l'obbligo in questione.

Articolo 6

Esclusione di deroghe

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal presente regolamento non sono soggetti a limitazioni o deroghe, in particolare 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 7

Decesso o lesioni dei passeggeri e perdita o danneggiamento del bagaglio

1. I passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. In caso di decesso di un passeggero, tale diritto si applica come minimo alle persone verso le quali il passeggero, 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. Per ogni singolo evento, l'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di decesso e lesioni personali o perdita o danneggiamento del bagaglio non è inferiore a:
 - a) 220 000 EUR per passeggero;

- b) per quanto riguarda i servizi regolari o occasionali urbani, suburbani e regionali, 500 EUR per bagaglio e per quanto riguarda tutti gli altri servizi regolari o occasionali 1200 EUR per bagaglio. 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 8

Esigenze pratiche immediate del passeggero

In caso d'incidente derivante dall'utilizzo di 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.

Capo III

Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

Articolo 9

Diritto al trasporto

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

Articolo 10

Eccezioni e condizioni speciali

1. In deroga all'articolo 9, paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:
 - a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.
2. 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.
3. Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, nonostante sia in possesso di una prenotazione o di un biglietto e abbia soddisfatto i requisiti di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), sia stato rifiutato il permesso di salire a bordo a causa della disabilità o mobilità ridotta, la persona in questione e l'eventuale accompagnatore ai sensi del paragrafo 4 del presente articolo possono scegliere tra:
- a) il diritto al rimborso e, se del caso, 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 reinstradamento del viaggio con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

La mancata notifica di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), non incide sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto.

- 4. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1, lettera a), il vettore, l'agente di viaggio o l'operatore turistico possono esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza richiesta dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta, se ciò è strettamente necessario. L'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, siede accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.
- 5. Se si avvalgono del paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ne comunicano immediatamente le ragioni alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informano per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Articolo 11
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 stabiliscono, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, o dispongono già di tali condizioni.
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. Gli operatori turistici mettono a disposizione le condizioni d'accesso 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. Le informazioni sulle condizioni d'accesso di cui ai paragrafi 2 e 3 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, se del caso, le prenotazioni e informazioni in linea. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Articolo 12

Designazione delle stazioni

Gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali è fornita 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.

Articolo 13

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

1. Fatte salve le condizioni d'accesso indicate all'articolo 11, paragrafo 1, nelle stazioni designate dagli Stati membri i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, prestano gratuitamente l'assistenza specificata nella parte a) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
2. Fatte salve le condizioni d'accesso indicate all'articolo 11, paragrafo 1, a bordo degli autobus i vettori prestano gratuitamente l'assistenza specificata nella parte b) dell'allegato I alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Articolo 14

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) la necessità di assistenza della persona sia comunicata ai vettori, agli enti di gestione delle stazioni, agli agenti di viaggio o agli operatori turistici con un preavviso di almeno due giorni lavorativi; e
 - b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita precedentemente dal vettore a condizione che non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato; o
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

2. In aggiunta al paragrafo 1, 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.
3. I vettori, gli enti di gestione delle stazioni, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per agevolare il ricevimento delle 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.
4. In mancanza della notifica di cui ai paragrafi 1, lettera a), e 2, 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 a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.
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 15

Trasmissione di informazioni a terzi

Se ricevono una notifica di cui all'articolo 14, paragrafo 1, lettera a), gli agenti di viaggio o gli operatori turistici trasmettono quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione al vettore o all'ente di gestione della stazione.

Articolo 16

Formazione

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:
 - a) il personale non conducente, compreso quello alle dipendenze di altre parti esecutrici, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità o a mobilità ridotta riceva una formazione o istruzioni al riguardo, come indicato all'allegato II, parti a) e b); e
 - 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).
2. Per un periodo massimo di due anni dal ...⁺, gli Stati membri possono concedere una deroga all'applicazione del paragrafo 1, lettera b), riguardo alla formazione dei conducenti.

⁺ GU: si prega di inserire la data di applicazione del presente regolamento.

Articolo 17

*Risarcimento per sedie a rotelle
e altre 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 derivanti dalla 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. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.
3. Se necessario, deve essere fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea. Ove possibile, le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza hanno caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelli perduti o danneggiati.

Articolo 18

Deroghe

1. Fatto salvo l'articolo 2, paragrafo 4, gli Stati membri possono esentare i servizi regolari interni dall'applicazione di tutte o di alcune delle disposizioni del presente capo, purché assicurino 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 accordate ai sensi del 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.

⁺ GU si prega di inserire la data: cinque anni a partire dalla data di applicazione del presente regolamento.

Capo IV

Diritti del passeggero in caso di cancellazione o ritardo

Articolo 19

Continuazione, reinstradamento e rimborso

1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:
 - a) la continuazione o il reinstradamento 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 superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento 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 non accetti un'altra forma di pagamento.

Articolo 20
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 quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta 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
Assistenza in caso di cancellazione
o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a due ore 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) assistenza per trovare un albergo o un 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.

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 agli 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.

Capo V

Disposizioni generali in materia di informazione e reclami

Articolo 23

Diritto all'informazione sul viaggio

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

Articolo 24

Informazioni sui diritti dei passeggeri

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, 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, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 27, paragrafo 1.

2. Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione nelle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione.

Articolo 25

Reclami

I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati agli articoli 4 e 8 e agli articoli da 9 a 24.

Articolo 26

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 9 a 24, 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 fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Capo VI

Applicazione e organismi nazionali responsabili dell'applicazione

Articolo 27

Organismi nazionali responsabili dell'applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nuovi o esistenti responsabili dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza 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 dai vettori, dagli operatori turistici e dagli enti di gestione delle stazioni.

2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo.

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 violazioni del presente regolamento.

Gli Stati membri possono decidere:

- a) che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo in relazione agli articoli 4 e 8 e agli articoli da 9 a 24; e/o
- b) che l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funga da organo di secondo grado per reclami non risolti ai sensi dell'articolo 26.

Articolo 28

Relazione sull'applicazione del presente regolamento

Entro il 1° giugno ...⁺, e in seguito ogni due anni, gli organismi responsabili dell'applicazione designati ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 1, pubblicano una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene in particolare una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del presente regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate.

⁺ GU si prega di inserire la data: due anni a partire dalla data di applicazione del presente regolamento.

Articolo 29
Cooperazione tra gli organismi
responsabili dell'applicazione

Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione di cui all'articolo 27, paragrafo 1, si scambiano, ove opportuno, 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 violazioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'effettiva applicazione. Le sanzioni previste sono efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali norme e misure alla Commissione entro il ...⁺ e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

⁺ GU: si prega di inserire la data di applicazione del presente regolamento.

Capo VII

Disposizioni finali

Articolo 31

Relazione

Entro il ...⁺ la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul funzionamento e gli effetti del presente regolamento. Se necessario, la relazione è accompagnata da 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 del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

"18. Regolamento (UE) n.⁺⁺/ 2010 del Parlamento e del Consiglio, del ...⁺⁺⁺, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus*.

* GU ...".

⁺ GU: si prega di inserire la data: tre anni a partire dalla data di applicazione del presente regolamento.

⁺⁺ GU: si prega di inserire il numero del presente regolamento.

⁺⁺⁺ GU: si prega di inserire la data di adozione del presente regolamento.

Articolo 33
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Esso si applica a decorrere dal ...⁺.

Articolo 34
Pubblicazione

Il presente regolamento è pubblicato nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

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

Fatto a, il

Per il Parlamento europeo
Il presidente

Per il Consiglio
Il presidente

⁺ GU si prega di inserire la data: due anni a partire dalla data di pubblicazione.

ALLEGATO I

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

a) Assistenza nelle stazioni designate

Assistenza e 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, a seconda dei casi;
- riporre il proprio bagaglio a bordo;
- recuperare il proprio bagaglio;

- scendere dal veicolo;
- portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza;
- recarsi al posto a sedere.

b) Assistenza a bordo

Assistenza e 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.

ALLEGATO II

Formazione in materia di disabilità

a) Formazione in materia di 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 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, ipoudenti, 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 alla manutenzione dei bagagli).

b) Formazione in materia di assistenza alla disabilità

La formazione del personale che assiste direttamente persone con disabilità e persone a mobilità ridotta include 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 con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un cane riconosciuto da assistenza, compreso il ruolo e le esigenze di tali cani;

- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare cani riconosciuti da assistenza;
 - conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere persone con disabilità e 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 con disabilità e delle persone a mobilità ridotta;
 - 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 primo soccorso.
-