



## **Diritti del passeggero nel settore del trasporto con autobus**

Obiettivo di Caputo Bus è quello di mantenere i più alti standard di efficienza e sicurezza. Non a caso la nostra società segue precise procedure, create ad hoc al fine di rendere il più confortevole possibile il viaggio dei nostri Clienti. In tal senso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni dei punti previsti dal nostro sistema di gestione e di controllo della qualità sono: a) dimostrare la conformità dei prodotti offerti al cliente; b) assicurare la conformità del sistema-qualità alla norma di riferimento ed alle politiche ed impegni della direzione; c) migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema; d) stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001 vigente e dalla Politica per la Qualità.

Quanto premesso risulta evidente anche nella nostra [Carta dei servizi](#)

Su questa pagina troverete informazioni circa tutti i diritti ufficiali dei passeggeri nel settore del trasporto con autobus. Agire in modo orientato al cliente è la nostra massima priorità. Vi preghiamo quindi di mettervi in contatto con noi, senza esitare, nel caso riscontraste una qualsiasi carenza o disservizio durante il Vs. viaggio.

Potrete contattarci al numero 0827 36991 oppure al numero 0827 39097;

oppure potrete inviarci una e-mail all'indirizzo: [info@caputobus.it](mailto:info@caputobus.it)

Potrete compilare il modulo di Reclamo/Segnalazione scaricabile nella home page del sito aziendale [www.caputobus.it](http://www.caputobus.it)

### **Diritti dei passeggeri secondo il Regolamento (UE) n. 181/2011**

#### **1) Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

Nell'acquisto del biglietto per il servizio di trasporto persone a mezzo autobus, nessun utente deve essere discriminato, direttamente o indirettamente, in base alla sua cittadinanza o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione Europea.

Per il regolare servizio di trasporto, i vettori emettono al passeggero un biglietto cartaceo o eventualmente in formato elettronico.

## **2) Diritto all'informazione**

Nel trasporto su autobus di linea, tutti i passeggeri hanno il diritto a ricevere informazioni adeguate durante l'intero viaggio. Fanno parte di questo diritto la comunicazione dei diritti dei passeggeri e delle indicazioni necessarie a prendere contatto con gli organismi nazionali responsabili del presente regolamento. Tutte le informazioni generali rilevanti, nonché le condizioni di trasporto, devono essere fornite in formato accessibile anche a persone disabili o con mobilità ridotta; tali formati possono essere, ad esempio, stampa in caratteri grandi, linguaggio chiaro. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione di autobus, informerà quanto prima i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista e comunicherà la nuova ora di partenza prevista non appena tale informazione sarà disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, il vettore fornirà tali informazioni anche per via elettronica, nel caso in cui il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

## **3) Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente**

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento nel caso di lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il regolamento stabilisce unicamente determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico, ma dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativamente alle esigenze pratiche immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

4) Diritto alla continuazione del viaggio, al reinstradamento e al rimborso del prezzo del biglietto in caso di annullamento o di ingente ritardo.

In caso di numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, oppure qualora il vettore preveda ragionevolmente che la partenza di un regolare servizio di linea subisca un ritardo di oltre 120 minuti o venga annullato, i passeggeri avranno diritto a scegliere tra le seguenti opzioni: la continuazione del viaggio, il prima possibile, fino alla destinazione finale con percorso modificato (reinstradamento), senza oneri aggiuntivi e a condizioni analoghe, oppure il rimborso dell'intero prezzo del biglietto e ove necessario, il ritorno gratuito, il prima possibile, al punto di partenza indicato nel contratto di trasporto.

Il passeggero avrà la stessa scelta anche qualora il servizio di linea venga annullato o qualora la partenza da una fermata ritardi di oltre 120 minuti. Qualora il vettore, nelle situazioni sopra elencate, non proponga ai passeggeri la scelta tra rimborso e continuazione del viaggio lungo un percorso alternativo, i passeggeri avranno diritto ad un rimborso pari al 50 % del prezzo del biglietto.

Questo diritto al risarcimento e l'eventuale rimborso del prezzo del biglietto non escludono il diritto dei passeggeri a far valere, davanti a tribunali nazionali e secondo le norme di legge vigenti, eventuali rivendicazioni derivanti da danni subiti a causa dell'annullamento o del ritardo del servizio di linea.

Qualora l'autobus diventasse inutilizzabile durante il viaggio, il vettore dovrà inviare un altro veicolo sul luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, al fine di trasportare i passeggeri fino alla loro destinazione o comunque fino ad un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui sia possibile proseguire il viaggio.

#### **5) Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

Per i viaggi con autobus a lunga percorrenza la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo della partenza da una stazione superiore a 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a ricevere un'assistenza adeguata. Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'azienda fornirà sistemazione in un alloggio. (Il vettore potrà limitare il costo complessivo dell'alloggio per ogni passeggero a 80 euro a notte, per un massimo di due notti). Il vettore non è tenuto a farsi carico dei costi relativi all'alloggio qualora l'annullamento o il ritardo siano dovuti a condizioni meteorologiche fortemente avverse o a gravi catastrofi naturali.)

**6) Diritti dei disabili e di persone con mobilità ridotta** Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta vigono in questo settore, oltre ai diritti generali dei passeggeri, anche i seguenti diritti, volti a far sì che tali persone possano usufruire delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini. a) Diritto delle persone disabili o con mobilità ridotta ad accedere a tutti i servizi di trasporto senza sovrapprezzo alcuno. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non dovranno pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per prenotazioni o acquisto di biglietti.

Non possono inoltre rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Sono ammesse delle eccezioni esclusivamente qualora il trasporto di una persona disabile o con mobilità ridotta non fosse possibile secondo le vigenti norme di sicurezza per il trasporto di passeggeri oppure nel rispetto dei requisiti per la tutela della salute e della sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; altra eccezione è consentita qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture renda impossibile il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Qualora un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico nel campo del trasporto a lunga percorrenza si rifiuti di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questi dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto. In caso di mancata accettazione della prenotazione o di rifiuto di emettere il biglietto, il vettore, agente di viaggio o operatore turistico dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora il vettore rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto o prenotazione, e che abbia correttamente informato il vettore stesso circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo.

I vettori e i gestori delle stazioni di autobus dovranno provvedere a garantire delle modalità di accesso non discriminatorie per le persone disabili o con mobilità ridotta. Dovranno inoltre portare tali modalità a conoscenza del pubblico e metterle fisicamente a disposizione in caso di richiesta del

passaggero.

#### **b) Diritto all'assistenza speciale**

Nel trasporto su lunghe distanze i vettori e i gestori delle stazioni di autobus, ognuno per quanto riguarda la sua sfera di competenza, dovranno prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta.

Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare il vettore, con almeno 36 ore di anticipo, circa le loro particolari necessità di assistenza, e trovarsi poi all'orario stabilito prima della partenza (massimo 60 minuti prima) presso il punto concordato della stazione di autobus.

#### **c) Diritto al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità**

Qualora a causa o per colpa del vettore o del gestore della stazione di autobus si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), il responsabile dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

#### **7) Diritto alla presentazione di reclami presso il vettore o presso gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento**

I passeggeri possono presentare il reclamo presso il vettore entro tre mesi dalla data del viaggio, avvenuto o programmato, su autobus di linea. Il vettore dovrà comunicare al passeggero, entro un mese dalla ricezione del reclamo, se questo è stato accettato, rifiutato o se la pratica è ancora in fase di elaborazione. Entro tre mesi dalla ricezione del reclamo, il vettore dovrà fornire al passeggero una risposta definitiva.

I termini indicati non valgono in caso di questioni relative al risarcimento per casi di morte o infortunio, nonché in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di un incidente.

8) **Far valere i diritti del passeggero** Ogni stato membro dovrà nominare uno o più enti preposti a far valere i diritti sanciti dal regolamento.

L'organismo nazionale designato sarà responsabile dell'applicazione del presente regolamento relativamente ai servizi regolari di autobus di linea da località site nel territorio dello stato membro stesso, nonché relativamente a servizi regolari di autobus di linea da un paese terzo a dette località.

Ogni passeggero potrà presentare a tali organismi nazionali un reclamo per una presunta infrazione al regolamento. Nel caso di violazione dei diritti, il passeggero può presentare in prima istanza, il reclamo al vettore il quale dovrà dare riscontro al reclamo entro 90 giorni. Nel caso non venisse trovata alcuna soluzione, il passeggero potrà rivolgersi, in seconda istanza, all'[Autorità di Regolazione dei Trasporti](#), utilizzando il [modulo reclamo passeggeri autobus](#). L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

Email: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

#### 9) **Avviso ai passeggeri**

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (**N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo a Caputo Bus srl e decorsi novanta giorni dall'invio**), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n.230, 10126-Torino, oppure inviando una mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it)

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).