

DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN AUTOBUS - SINTESI¹

N.B. I diritti dei passeggeri di cui al presente documento, salvo dove diversamente specificato, sono garantiti dai singoli operatori che svolgono il servizio di trasporto (di seguito: vettori); in particolare, il gestore dell'autostazione non è responsabile di eventuali danni e/o disagi provocati dai vettori.

Premessa

Il regolamento (CE) n. 181/2011 (di seguito: "Regolamento"), entrato in vigore il 1° marzo 2013, prevede una serie minima di diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus all'interno dell'Unione Europea. Il Regolamento si applica ai "servizi regolari" (cioè ai servizi forniti con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite) per categorie di passeggeri non determinate, il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro².

I seguenti diritti fondamentali saranno applicabili a tutti i servizi regolari, indipendentemente dalla distanza prevista del servizio:

- condizioni di trasporto non discriminatorie;
- accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR) senza oneri aggiuntivi e risarcimento finanziario per la perdita o il danneggiamento delle attrezzature che ne agevolano la mobilità;
- norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti;
- sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri, appositamente predisposti dai vettori;
- organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.

Inoltre, i seguenti diritti valgono per servizi regolari in cui la distanza prevista è di 250 km o superiore (di seguito: servizi regolari su lunghe distanze):

- fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto;
- risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danneggiamento derivanti da incidenti;
- informazioni in caso di cancellazione del servizio o di un ritardo alla partenza;
- diritto di rimborso del costo completo del biglietto o reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato;
- assistenza adeguata in caso di cancellazione o di ritardo prolungato (applicabili solo se la durata prevista del viaggio è superiore a tre ore);
- risarcimento fino al 50% del costo del biglietto se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o il reinstradamento su percorso alternativo in caso di cancellazione o di ritardo prolungato;
- assistenza specifica senza oneri aggiuntivi, alle PMR sia nelle stazioni degli autobus, sia a bordo dei veicoli.

¹ Sintesi non vincolante redatta a norma dell'articolo 25, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 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.

² Alcuni diritti si applicano anche ai cosiddetti "servizi occasionali", in cui il gruppo di passeggeri è costituito su iniziativa di un cliente o del vettore stesso, a condizione che il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero sia situato nel territorio di uno Stato membro, con riferimento in particolare a:

a) condizioni di trasporto non discriminatorie,
b) fornitura di biglietti (elettronici) o di qualsiasi altro documento che dia diritto al trasporto,
c) risarcimento e assistenza in caso di decesso, lesioni, perdite o danni derivanti da incidenti,
d) risarcimento finanziario per la perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità delle PMR.

Il Regolamento prevede inoltre che gli Stati membri, su una base trasparente e non discriminatoria, possano concedere deroghe:

- ai diritti supplementari summenzionati, con riferimento a servizi nazionali regolari, per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni);
- all'applicazione dell'intero regolamento, per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta (per un massimo di otto anni) laddove una parte significativa di servizi regolari, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione europea.

Sintesi dei diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus

1) Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

2) Diritto all'informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle PMR (per esempio stampa a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio).

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza il vettore o, se opportuno, il gestore dell'autostazione, informano quanto prima della situazione i passeggeri in partenza, 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. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, il gestore dell'autostazione compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Il vettore trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri per via elettronica ove possibile, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

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

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento. Tale risarcimento finanziario non è automatico ma deve esserne fatta richiesta ai tribunali nazionali.

Inoltre, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

4) Diritto alla continuazione, al reinstradamento e al rimborso in caso di cancellazione o di ritardo prolungato

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se il vettore prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre 120 minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se il vettore non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono 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.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, il vettore deve inviare un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa (fermata, stazione) da cui il viaggio possa proseguire.

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

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

6) Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PMR)³

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le PMR hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini:

a) Diritto di accesso al trasporto per le PMR, senza oneri aggiuntivi

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle PMR di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti.

Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri in quanto PMR. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della PMR in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la

struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se il vettore, l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi

³ Gli Stati membri possono esonerare i servizi nazionali regolari dall'applicazione delle disposizioni applicabili alle PMR purché assicurino che il livello di protezione delle PMR, ai sensi delle loro norme nazionali, sia almeno uguale a quello previsto dal Regolamento.

summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una PMR sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua condizione di PMR, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

I vettori e i gestori delle stazioni predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle PMR. Tali condizioni devono essere rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

b) Diritto ad assistenza speciale

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni devono fornire, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle PMR.

Le PMR devono notificare al vettore le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato dell'autostazione all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

c) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora un vettore o il gestore dell'autostazione abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile).

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

7) Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del Regolamento

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori 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 vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

8) Applicazione dei diritti dei passeggeri

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile 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.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.

Si informa la Gentile Clientela che è possibile presentare segnalazioni/reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, solo dopo aver presentato un reclamo al vettore e decorsi i 90 giorni dall'invio.

La segnalazione può essere effettuata tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino;
- posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it, oppure reclami-bus@autorita-trasporti.it;
- accesso al Sistema Telematico di acquisizione reclami (Site), direttamente sul sito *web* dell'Autorità (www.autorita-trasporti.it).

Link [Commissione Europea](#)

Summary of the rights of passengers travelling by bus and coach¹

Notice: Passenger rights highlighted in this document, if not differently addressed, are granted by bus/coach operators; in particular, the coach station operator is not responsible for any damage and/or disruption by bus/coach operators.

Foreword

Regulation (EU) 181/2011 (hereinafter the Regulation) becomes applicable on 1 March 2013.

It provides for a minimum set of rights for passengers travelling by bus and coach services within the European Union.

In principle, the Regulation applies to "regular services" (in other words services provided at specified intervals along specified routes, passengers being picked up and set down at predetermined stopping points) for non-specified categories of passengers, where the boarding or alighting point of the passengers is situated in the territory of a Member State².

The following core rights will be applicable to all regular services, irrespective of the scheduled distance of the service:

- non-discriminatory transport conditions,
- access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost and the financial compensation for the loss or damage of their mobility equipment,
- minimum rules on travel information for all passengers before and during their journey as well as general information about their rights,
- a complaint handling mechanism by carriers available to all passengers,
- independent national bodies in each Member State with the mandate to enforce the regulation and where appropriate to impose penalties.

In addition, the following rights are applicable to regular services where the scheduled distance is 250 km or more (hereinafter long-distance regular services):

- provision of (electronic) tickets or any other documents giving entitlement to transport,
- compensation and assistance in case of death, injury, loss or damage caused by accidents,
- information when the service is cancelled or delayed in departure,
- right of reimbursement of the full ticket price or rerouting in case of cancellation or long delay,
- adequate assistance in case of cancellation or long delay (only applicable when the scheduled duration of the journey is more than 3 hours),
- compensation up to 50 % of the ticket price if the carrier failed to offer the passenger the choice between reimbursement of the ticket price or rerouting in case of cancellation or long delay,
- specific assistance at no additional cost for disabled persons and persons with reduced mobility both at bus terminals and on board.

However, Member States may, on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption from these additional rights to purely domestic regular services for a period of no longer than four years, which may be renewed once (making a maximum of 8 years).

Finally, Member States may on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption from

the application of the entire Regulation for a period of no longer than four years which may be renewed once (making a maximum of 8 years) in case of regular services where significant part of the service (including at least one scheduled stop) is operated outside the European Union.

Overview of the rights of passengers travelling by bus and coach transport

1) Right to non-discriminatory transport conditions

All persons have the right not to be discriminated directly or indirectly based on their nationality or on the place of establishment of the carriers or ticket vendors within the Union when purchasing tickets of bus and coach passenger transport services.

In case of long-distance regular services, the carrier shall issue a ticket to the passenger (it can also be issued in electronic format) unless other documents give entitlement to the transport.

2) Right to information

All passengers travelling by regular bus and coach services have the right to adequate information throughout their travel. This right includes the right to be informed about passenger rights and the contact details of national enforcement bodies.

All the relevant general information and the conditions of carriage shall be available in formats accessible for disabled persons and persons with reduced mobility (for example large print, plain language, Braille, audio tapes).

In addition, in case of long-distance regular services passengers departing from terminals shall be informed by the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, in the event of cancellation or delay in departure about the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled departure time, and of the estimated departure time as soon as this information is available. In case the passengers miss a connecting service due to a cancellation or delay, the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall make reasonable efforts to inform them of the alternative connections. The carrier shall also provide this information to the passengers by electronic means if this is feasible, if the passengers requested it and gave the necessary contact details to the carrier.

3) Right of compensation and assistance in the event of accidents

In case of long-distance regular services, passengers are entitled to compensation for death, personal injury as well as for loss of and damage to luggage due to accidents arising out of the use of bus and coach services. The conditions and amount of compensation is governed by applicable national law, and only certain minimum amounts are stipulated in the Regulation. This financial compensation is not automatic, it must be claimed in national courts.

In addition, the carrier shall provide reasonable and proportionate assistance covering the immediate practical needs of passengers travelling on long-distance regular services following the accident. Such assistance shall include, where necessary, accommodation, food, clothes, transport and the facilitation of first aid.

4) Right of continuation, re-routing and reimbursement in case of cancellation or long delay

In case of long-distance regular services³, if there is an overbooking or the carrier reasonably expects either the delay of more than 120 minutes as compared to the scheduled time of departure or the cancellation of the service, the passengers have the right to choose between

- re-routing to the final destination at no additional costs at the earliest opportunity under comparable conditions, and
- reimbursement of the full ticket price combined, where relevant, with a free of charge return service at the earliest opportunity to the first point of departure set out in the transport contract.

The same right to choose is applicable if the service is cancelled or delayed in departure from a bus stop for more than 120 minutes.

The passenger shall have the right to compensation amounting to 50 % of the ticket price: if the carrier fails to offer the passenger in the above mentioned situation either reimbursement or rerouting.

This right of compensation and the eventual reimbursement of the ticket does not prevent passengers from seeking damages in accordance with national law before national courts in respect of loss resulting from cancellation or delay of regular services.

If the bus or coach breaks down during the journey, the carrier must send another bus or coach to the place where the original bus or coach broke down, either to continue the service and carry the passengers to their destination or to transport them to a suitable waiting point or terminal from where continuation of the journey becomes possible.

5) Right of assistance in case of cancelled or delayed departures

In case of a long-distance regular service of more than three hours of duration, in situations of cancellation or following a delay of more than 90 minutes passengers are entitled to adequate assistance: including snacks, meals and refreshments as well as, if necessary, accommodation (the carriers may limit the total cost of accommodation to 80 euro per night for a maximum of two nights and they are not obliged to cover accommodation costs in case the cancellation or delay is caused by severe weather conditions or major natural disasters).

6) Right of disabled passengers and passengers with reduced mobility⁴

Besides the general passenger rights, disabled persons and persons with reduced mobility have the following rights when using regular bus and coach services, in order to allow them to enjoy the same possibilities to travel as other citizens.

(a) Right to access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost

Carriers, travel agents and tour operators may not ask a disabled person or person with reduced mobility to pay any additional fee for reservations and tickets.

They are also not allowed to refuse accepting a reservation from, providing a ticket to, or taking on board passengers on the ground of their disability or reduced mobility. Exceptions may only be made when transporting the disabled person or person with reduced mobility in question would not be possible in compliance with the applicable passenger safety legislation and the health and safety requirements of the competent authorities or when the design of bus, coach or the transport infrastructure make it impossible to transport this person in a safe and operationally feasible manner.

In case of long-distance regular services, if the carrier, travel agent and tour operator refuses to accept a reservation, provide a ticket or take on board a passenger on the above mentioned grounds, it shall immediately inform the passenger of the refusal's reasons, and in case the passenger so requests, put this information in writing. In addition, in case of refusal to accept

reservation or to provide a ticket, it shall inform this person about any acceptable alternative service operated by the carrier. If the reasons for which the passenger concerned was refused a booking or boarding can be removed by the presence of a person who can provide the necessary assistance, this passenger may request to be accompanied by a person of his or her choice free of charge.

In case of long-distance regular services, if a disabled person or a person with reduced mobility holds a ticket or a reservation and duly notified the carrier about his or her specific needs, and is nonetheless denied boarding on the ground of the disability or reduced mobility, he or she may choose between reimbursement and rerouting, the latter being conditional upon the availability of appropriate travel services.

The carriers and terminal operators shall have in place non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility. These conditions shall be made publicly available and shall be distributed physically at the request of the passenger.

(b) right to special assistance

In case of long-term regular services, carriers and terminal management bodies shall provide, within their respective areas of competence, assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility.

Disabled persons and persons with reduced mobility have to notify the carrier about their specific needs at the latest 36 hours before the assistance is needed, and have to present themselves at the designated point of the bus terminal at the agreed time before the departure time (this cannot be more than 60 minutes).

(c) right for compensation for loss of or damage to mobility equipment

Where a carrier or terminal operator has caused loss of or damaged a mobility equipment (wheelchair and other assistive devices), it has to pay a compensation corresponding to the replacement cost of the equipment concerned, or the costs of repair (provided that it is possible to repair that equipment).

If necessary, it shall make every effort to temporarily replace the mobility equipment lost or damaged.

7) Right to submit complaints to the carriers and national enforcement bodies

Passengers may submit complaints to the carrier within 3 months from the date on which the regular service was performed or when a regular service should have been performed. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier shall give notice to the passenger that his complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The carrier shall provide the final reply within 3 months from the receipt of the complaint.

The above mentioned deadlines do not apply to issues related to compensation for death, personal injury or damage and loss of luggage in the event of accidents.

8) Enforcement of passenger rights

Each Member State must designate one or more national enforcement bodies to enforce the rights mentioned in the Regulation.

The national enforcement body is responsible for the enforcement of the Regulation as regards regular services from points situated on the territory of the Member State and regular services from a third country to such points.

Passengers may submit complaints to the appropriate national enforcement body about the infringement of the Regulation. A Member State may decide that passengers as a first step shall submit a complaint to the carrier in which case the national enforcement body shall act as an appeal body for the complaints not resolved.

In compliance with the UE181/2011 Regulation, bus/coach passengers can write their comments, complaints or suggestions to ART (Italian Transport Authority) after having already written to the bus/coach operator without getting a feedback in 90 days. ART can be reached by: • registered mail (Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, Italy); • email: reclami-bus@autorita-trasporti.it; • their website: www.autorita-trasporti.it.

Link to the [European Commission](#)

¹ Summary drafted in accordance with Article 25(2) of Regulation (EU) N° 181/2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 [OJ L 55, 28,2,2011, p 1]. This summary is not legally binding.

² In addition, some rights also apply to the so called "occasional services", where the group of passengers is constituted on the initiative of the customer or the carrier himself provided that the initial boarding point or the final alighting point of the passenger is situated in the territory of a Member State: non-discriminatory transport conditions, provision of (electronic) tickets or any other documents giving entitlement to transport, compensation and assistance in case of death, injury, loss or damage caused by accidents, financial compensation for the loss or damage of the mobility equipment of disabled passengers and passengers with reduced mobility.

³ this provision is not applicable to passengers with open tickets as long as the time of departure is not specified, except for passengers holding a travel pass or a season ticket

⁴ Member States may exempt domestic regular services from the application of the provisions applicable to disabled persons and persons with reduced mobility provided that they ensure that the level of protection of these persons under their national rules is at least the same as under the Regulation