

## I

(Atti legislativi)

## REGOLAMENTI

## REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 16 febbraio 2011

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 europeo <sup>(1)</sup>,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 24 gennaio 2011 <sup>(2)</sup>

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, comparabile 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) 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 responsabilità <sup>(3)</sup>.

(5) Nella scelta della legislazione nazionale applicabile al risarcimento in caso di decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, 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) <sup>(4)</sup>, 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) <sup>(5)</sup>.

(6) 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, laddove necessario, servizi di primo soccorso, sistemazione, cibo, indumenti e trasporto.

<sup>(1)</sup> GU C 317 del 23.12.2009, pag. 99.

<sup>(2)</sup> Posizione del Parlamento europeo del 23 aprile 2009 (GU C 184 E dell'8.7.2010, pag. 312), posizione del Consiglio in prima lettura dell'11 marzo 2010 (GU C 122 E dell'11.5.2010, pag. 1), posizione del Parlamento europeo del 6 luglio 2010 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale), decisione del Consiglio del 31 gennaio 2011 e risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 15 febbraio 2011 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

<sup>(3)</sup> GU L 263 del 7.10.2009, pag. 11.

<sup>(4)</sup> GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40.

<sup>(5)</sup> GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli enti di gestione delle stazioni dovrebbero cercare di tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, conformemente ai requisiti della «progettazione per tutti». 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.
- (10) Analogamente, fatta salva la legislazione vigente o futura concernente le prescrizioni tecniche per gli autobus, i vettori dovrebbero, laddove possibile, tener conto di tali esigenze al momento di decidere le attrezzature dei veicoli nuovi e di quelli recentemente rinnovati.
- (11) Gli Stati membri dovrebbero cercare di migliorare le infrastrutture esistenti qualora ciò sia necessario per consentire ai vettori di garantire l'accesso alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nonché di prestare loro un'assistenza adeguata.
- (12) Per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, il personale dovrebbe ricevere una formazione adeguata. Ai fini 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 passeggeri<sup>(1)</sup>. 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) Nella preparazione del contenuto della formazione in materia di disabilità dovrebbero essere consultate o coinvolte le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- (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, a richiesta, in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, quali stampa a caratteri grandi, linguaggio chiaro, Braille, comunicazioni elettroniche accessibili con tecnologia adattiva e nastri audio.
- (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 significativo. A tale scopo i passeggeri in partenza dalle stazioni dovrebbero ricevere assistenza e informazioni adeguate in un modo accessibile a tutti i passeggeri. I passeggeri dovrebbero altresì avere la possibilità di annullare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il proseguimento o il reindirizzamento a condizioni soddisfacenti. Se i vettori omettono di fornire ai passeggeri l'assistenza necessaria, questi ultimi dovrebbero avere il diritto di ottenere un risarcimento finanziario.
- (17) Con la partecipazione delle parti interessate, delle associazioni di categoria e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri, delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori dovrebbero collaborare al fine di adottare intese a livello nazionale o europeo. Tali intese dovrebbero essere volte a migliorare l'attenzione e l'assistenza ai passeggeri qualora il viaggio sia interrotto, segnatamente in caso di ritardi prolungati, interruzione o cancellazione dei servizi, con un'attenzione particolare per i passeggeri che hanno esigenze speciali dovute alla loro disabilità, mobilità ridotta, malattia, anzianità e gravidanza, nonché per gli accompagnatori e i passeggeri che viaggiano con bambini in tenera età. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione dovrebbero essere informati di queste disposizioni.

(1) GU L 226 del 10.9.2003, pag. 4.

- (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» <sup>(1)</sup>. 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.
- (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 promuovere l'utilizzo dei trasporti pubblici e di informazioni e biglietti integrati, al fine di ottimizzare l'uso e l'interoperabilità dei diversi modi di trasporto e degli operatori.
- (24) Gli Stati membri dovrebbero fissare sanzioni per le violazioni del presente regolamento e assicurarne l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (25) Poiché l'obiettivo 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 può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque, a motivo delle dimensioni e degli effetti dell'intervento, essere conseguito meglio a livello dell'Unione, quest'ultima 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 tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (26) 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 dati <sup>(2)</sup>.

- (27) L'esecuzione 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») <sup>(3)</sup>. È pertanto opportuno modificare di conseguenza il suddetto regolamento.
- (28) 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 etnica <sup>(4)</sup>, 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 fornitura <sup>(5)</sup>,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

#### 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.

<sup>(2)</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

<sup>(3)</sup> GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

<sup>(4)</sup> GU L 180 del 19.7.2000, pag. 22.

<sup>(5)</sup> GU L 373 del 21.12.2004, pag. 37.

<sup>(1)</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

## Articolo 2

### Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista del servizio è pari o superiore a 250 km.

2. Per quanto riguarda i servizi di cui al paragrafo 1, ma qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28.

3. Inoltre, il presente regolamento si applica, ad eccezione degli articoli da 9 a 16, dell'articolo 17, paragrafo 3, nonché dei capi IV, V e 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.

4. Fatti salvi l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28, gli Stati membri possono escludere dall'applicazione del presente regolamento, in modo trasparente e non discriminatorio, i servizi regolari interni. Tali esclusioni possono essere concesse a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento per un periodo non superiore a quattro anni, rinnovabile una volta.

5. Per un periodo massimo di quattro anni a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento, gli Stati membri possono escludere, in modo trasparente e non discriminatorio, determinati servizi regolari dall'applicazione del presente regolamento laddove una parte significativa di tali servizi regolari, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio dell'Unione. Tali deroghe sono rinnovabili una volta.

6. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate per diversi tipi di servizi ai sensi dei paragrafi 4 e 5. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga la deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro il 2 marzo 2018, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4 e 5.

7. Nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come confliggente o aggiuntiva di ulteriori obblighi rispetto alla legislazione in vigore concernente le prescrizioni tecniche per gli autobus o le infrastrutture o attrezzature alle fermate e alle stazioni.

8. Il presente regolamento non incide sui diritti dei viaggiatori di cui alla direttiva 90/314/CEE e non si applica in caso di

cancellazione di un viaggio con circuito tutto compreso di cui alla suddetta direttiva per motivi diversi dalla cancellazione del servizio regolare.

## 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 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;
- c) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi regolari o occasionali;
- d) «biglietto»: un documento in corso di validità o altra prova di un contratto di trasporto;
- e) «vettore»: una persona fisica o giuridica, diversa dall'operatore turistico, dall'agente di viaggio o dal venditore di biglietti, che offre servizi regolari o occasionali di trasporto al pubblico;
- f) «vettore esecutore»: una persona fisica o giuridica, diversa dal vettore, che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;
- g) «venditore di biglietti»: un intermediario che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;
- h) «agente di viaggio»: un intermediario che agisce per conto del passeggero nella conclusione di contratti di trasporto;
- i) «operatore turistico»: l'organizzatore o il rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- j) «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;

- k) «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;
- l) «prenotazione»: una prenotazione di un posto a sedere nell'autobus per un servizio regolare a uno specifico orario di partenza;
- m) «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;
- n) «fermata d'autobus»: un punto diverso dalla stazione in cui, secondo il percorso specificato, è prevista una fermata del servizio regolare per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri;
- o) «ente di gestione della stazione»: l'organismo responsabile, in uno Stato membro, della gestione di una stazione designata;
- p) «cancellazione»: la mancata effettuazione di un servizio regolare originariamente previsto;
- q) «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 emettono 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 ha 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, comprese spese ragionevoli per le esequie, 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) 1 200 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 e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

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

## 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 informano la persona in questione su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

3. Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta che 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 sua 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 del viaggio o il reinstradamento 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. Se un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico rifiuta di accettare la prenotazione di una persona, di emetterle o fornirle in altro modo un biglietto o di imbarcarla a causa della sua disabilità o mobilità ridotta in virtù delle ragioni di cui al paragrafo 1, tale persona può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornire l'assistenza richiesta dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta cosicché le ragioni di cui al paragrafo 1 cessano di applicarsi.

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, incluso il testo delle legislazioni internazionali, dell'Unione o nazionali che stabiliscono le disposizioni di sicurezza, sulle quali si basano le condizioni d'accesso non discriminatorie, sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli enti di gestione delle stazioni materialmente o su Internet, in formati accessibili su richiesta, nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni è prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

3. Gli operatori turistici mettono a disposizione le condizioni d'accesso di 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 su 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 assistenza almeno nella misura 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 assistenza almeno nella misura 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 trentasei ore; 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 sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che il vettore e il passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
  - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta 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 al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 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 cinque anni dal 1° marzo 2013, gli Stati membri possono concedere una deroga all'applicazione del paragrafo 1, lettera b), riguardo alla formazione dei conducenti.

### Articolo 17

#### Risarcimento per sedie a rotelle e 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. 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 2, 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 sia almeno uguale 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 2 marzo 2018, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi del paragrafo 1.

### 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 o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e 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. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

3. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

4. 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 di cui al paragrafo 1.

5. Il pagamento del rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 4 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, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica 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, compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

3. Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.



4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

#### 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 novanta minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:

- a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 EUR a notte e per un massimo di due 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.

#### Articolo 23

##### Deroghe

1. Gli articoli 19 e 21 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

2. L'articolo 21, lettera b), non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

#### CAPO V

### DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI INFORMAZIONE E RECLAMI

#### Articolo 24

##### 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 25

##### 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. Tali 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, ove possibile, 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 28, 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 in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione.

#### Articolo 26

##### Reclami

I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel presente regolamento.

#### Articolo 27

##### Trasmissione dei reclami

Fatte salve richieste risarcitorie a norma dell'articolo 7, se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo 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 28

##### 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 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 ai sensi dell'articolo 27.

#### Articolo 29

##### Relazione sull'applicazione del presente regolamento

Entro il 1° giugno 2015, e in seguito ogni due anni, gli organismi responsabili dell'applicazione designati ai sensi dell'articolo 28, 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.

#### Articolo 30

##### Cooperazione tra gli organismi responsabili dell'applicazione

Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione di cui all'articolo 28, 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 31

##### 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 effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali norme e misure alla Commissione entro il 1° marzo 2013 e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

#### CAPO VII

##### DISPOSIZIONI FINALI

#### Articolo 32

##### Relazione

Entro il 2 marzo 2016 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 33

##### Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

«19. Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (\*).

(\*) GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1».

#### Articolo 34

##### 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 1° marzo 2013.

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

Fatto a Strasburgo, il 16 febbraio 2011.

Per il Parlamento europeo

Il presidente

J. BUZEK

Per il Consiglio

Il presidente

MARTONYI J.

## 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 include i seguenti aspetti:

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento, e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta,
- barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative,
- cani riconosciuti da assistenza, loro ruolo ed esigenze,
- capacità di far fronte a situazioni inattese,
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone non udenti, 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 allo smistamento 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,
  - consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita,
  - conoscenza delle tecniche di primo soccorso.
-