

Regolamento UE 181/2011 - "Sintesi"

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

L'art.25 par.1, prescrive che i Vettori e gli Enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedano affinché, al più tardi alla partenza, i Passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal Regolamento UE 181/2011. Nel seguito si riporta una "sintesi" degli adempimenti a carico di ARST SpA e dei diritti fondamentali riconosciuti ai Passeggeri dal Regolamento sopra richiamato.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla consultazione della **Carta della Mobilità** di ARST SpA, ai capitoli: "Le Condizioni di Utilizzo del Servizio" e "I Rapporti con il Cliente".

- ✓ ARST SpA applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.
- ✓ Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, ARST SpA non rifiuta il trasporto di Passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di ARST SpA, in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.
- ✓ ARST SpA fornisce informazioni adeguate ai Passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite, su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta.

I Passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le stazioni che, eventualmente, su internet. A tal fine, si precisa che l'Organismo Nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è :

ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti)

con sede in Via Nizza 230, 10126 Torino;

Telefono:011.19212.500 ;

E-mail: art@autorita-trasporti.it;

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

- ✓ ARST SpA garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i Passeggeri, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.
- ✓ Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad uno dei seguenti recapiti:
 - Direzione Centrale, via Posada, 10 – 09122 Cagliari
 - e-mail aziendale : arst@arst.sardegna.it

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. ARST SpA, entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al Passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

I Passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo ad ARST SpA, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi suindicati, in materia di: condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie, inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta, informazione al Passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami e mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo (in riferimento ai seguenti articoli del Regolamento UE 181/2011: articolo 4, paragrafo 2; articolo 9; articolo 10, paragrafo 1; articolo 16, paragrafo 1, lettera b); articolo 16, paragrafo 2; articolo 17, paragrafi 1 e 2; articoli da 24 a 28).