

Progetto  
“Formiamo consumAUTORI del futuro”  
L.R.4/2017

## I DIRITTI DEGLI UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO

### CONTATTI

[www.udiconer.it](http://www.udiconer.it)

St. Saliceto Panaro, 11 - 41122

Modena

mail: [segreteria@udiconer.it](mailto:segreteria@udiconer.it)

[www.udiconer.it](http://www.udiconer.it)

Skype: udiconer

Tel **059 9784204**



Elemento cardine della mobilità urbana è il trasporto pubblico locale (TPL)

In Italia la domanda di mobilità è in continua trasformazione, sia per quanto riguarda le dinamiche che le caratteristiche.

Dal 2012 ad oggi il tasso di mobilità è cresciuto ininterrottamente, sfiorando l'88,5% nel 2017.

Le recenti tendenze mostrano un progressivo, anche se ancora modesto, incremento delle scelte dei cittadini a favore di mezzi sostenibili. Per questo motivo è fondamentale essere a conoscenza dei propri diritti, al fine di tutelarsi qualora si verificano problemi durante il viaggio.

I passeggeri hanno diritto a:

- ◆ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ◆ continuità e certezze del servizio;
- ◆ informazioni tempestive sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi
- ◆ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate;
- ◆ igiene e pulizia dei mezzi;
- ◆ riconoscibilità del personale
- ◆ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare.



PARTENZE		DEPARTURES		ORARIO	ATTESA	INFORMAZIONI	PIATTAFORMA
COMPAGNIA	NUMERO	DESTINAZIONE	ORARIO	ATTESA	INFORMAZIONI	PIATTAFORMA	
Alato	ES 8727	TRIESTE C.LE	18:05 50'		I-SIRMIONE (19.06) - UE	16	
Alato	AU 9977	NAPOLI C.LE	18:15 35'		BURTINA (21.04) - ROM	13	
Alato	EQ 10	ZURICH HB	18:25		CANCELLATO		
Alato	R 2154	DOMODOSSOLA	18:29 40'		TE (19.01) - SESTO CAL	14	
Alato	AU 9653	ROMA TERMINI	18:30		ENTRALE (19.32)		
Alato	AU 9939	NAPOLI C.LE	18:35 30'		ID EMILIA AU MEDIOPADF		
Alato	ES 8825	ANCONA	18:35 30'		- REGGIO EMILIA (20.00)		
Alato	AU 9753	UDINE	18:45 15'		ERA DEL GARDA (19.42)		
Alato	AU 9555	AREZZO	18:50		ADANA (19.36) - BOLOG		
Alato	21950	RIVOLI 2	18:55		CANCELLATO		



Nel dettaglio i passeggeri devono avere accesso a tutte le informazioni relative al viaggio .

Sono previste misure sempre a favore dei passeggeri in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio. Se un viaggio a lunga distanza viene cancellato o subisce un ritardo superiore alle due ore, il passeggero può chiedere il rimborso del biglietto e se necessario il trasporto gratuito verso il punto di partenza, o può chiedere di essere trasportato senza spese ulteriori verso la destinazione finale del viaggio.

Altrimenti, l'utente potrà richiedere il rimborso della spesa effettuata oltre ad un risarcimento pari al 50% del biglietto. Per i ritardi che si verificano tra i 60 e i 119 minuti è previsto un risarcimento del 25%.

In caso di sciopero la compagnia deve garantire i servizi minimi che generalmente si concentreranno durante gli orari di massima affluenza.

Le norme che regolano la circolazione degli autobus prevedono inoltre che un autista possa guidare solo per 4 ore e mezza consecutive, dopo di che sono obbligati ad una pausa di 45 minuti.

#### **I DIRITTI DEGLI UTENTI CHE VIAGGIANO SUI MEZZI PUBBLICI: LA SICUREZZA**

Uno dei principali diritti che si ha viaggiando con un Servizio di Trasporto Pubblico è indubbiamente quello di poter viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità. Per questo motivo la decisione presa è stata quella di installare un sistema di telecamere di videosorveglianza sui mezzi di trasporto pubblico.

#### **DIRITTI NON RISPETTATI: COME TUTELARCI**

Quando i nostri diritti non vengono rispettati, possiamo compiere alcune azioni per tutelarci. Oltre a farlo presente al personale di servizio, è importante effettuare un reclamo. Il Regolamento (UE) n. 181/2011 prevede il dovere per i vettori di predisporre di un sistema di trattamento dei reclami.

Le tempistiche per presentarlo sono entro i 3 mesi dalla data del servizio. Il viaggiatore riceverà il primo riscontro dal vettore entro il primo mese, mentre la risposta definitiva non deve pervenire oltre i 3 mesi. Dal 1° gennaio 2017 è inoltre disponibile il Sistema Telematico di acquisizione reclami.

