

[Home](#) Trasporto con autobus

## Trasporto con autobus

ART è l'organismo nazionale responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del [regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

[Guarda il video-tutorial sui diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus](#)

`<span style="display: inline-block; width: 0px; overflow: hidden; line-height: 0;" data-mce-type="bookmark" class="mce_SELRES_start">?</span><span style="display: inline-block; width: 0px; overflow: hidden; line-height: 0;" data-mce-type="bookmark" class="mce_SELRES_start">?</span>`

Di seguito viene indicato **quando e come presentare un reclamo all'Autorità per il trasporto con autobus**.

---

## QUANDO PRESENTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITÀ

**Il passeggero che intende presentare reclamo – singolarmente o tramite le associazioni rappresentative – deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che effettua il servizio**, attenendosi alle eventuali indicazioni fornite dall'impresa stessa e verificando di inviare correttamente il reclamo all'indirizzo dedicato (di norma segnalato sul sito *web* dell'impresa di trasporto e/o nelle condizioni generali di trasporto).

### TEMPISTICHE

**Solo dopo aver presentato reclamo all'impresa di trasporto con autobus – e se questo è stato presentato entro tre mesi dalla data in cui il servizio è stato o avrebbe dovuto essere prestato – il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità:**

- **quando ritiene che la risposta ricevuta dall'impresa di trasporto con autobus non sia soddisfacente;**
- **oppure se l'impresa di trasporto con autobus non fornisce risposta entro 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo.**

\* \* \*

*Nota bene: per il trasporto con autobus, si può inoltrare reclamo all'Autorità esclusivamente per i servizi di trasporto con autobus cosiddetti "regolari": ossia quei servizi di trasporto passeggeri effettuato con autobus con frequenza e itinerario determinati e per i quali sono previste fermate prestabilite per i punti di imbarco/sbarco dei passeggeri. Non è invece prevista la possibilità di inoltrare reclamo all'Autorità per i servizi di trasporto "occasional". Inoltre, per i servizi di trasporto con autobus per tratte inferiori ai 250 km, sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come espressamente indicato nel [SiTe](#) o nell'apposito Modulo di reclamo.*

## COME PRESENTARE IL RECLAMO ALL'AUTORITA'

Il reclamo può essere presentato all'Autorità mediante una delle seguenti:

### MODALITA'

- via *web* tramite il [sistema di acquisizione telematica dei reclami \(SiTe\)](#), accessibile dal sito dell'Autorità con una procedura guidata per il caricamento dei documenti necessari, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali;
- inviando l'apposito [Modulo di reclamo](#), debitamente compilato, unitamente alla documentazione obbligatoria, **via posta elettronica certificata (PEC)** all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), **esclusivamente in formato .pdf**;
- inviando l'apposito [Modulo di reclamo](#), debitamente compilato, unitamente alla documentazione obbligatoria, a mezzo di **raccomandata con avviso di ricevimento**, all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti degli utenti - Via Nizza 230 – 10126 Torino.

---

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

**PRIMA DI INOLTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITA' SI SUGGERISCE DI LEGGERE LE DOMANDE E RISPOSTE FREQUENTI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI E LE TUTELE PREVISTE PER LE SPECIFICHE MODALITA' DI TRASPORTO. A TAL FINE SI RIMANDA ALLA SEZIONE WEB ART: ['Frequently asked questions – FAQ'](#)**

---

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### [Regolamento UE](#)

La normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus attraverso il [regolamento \(UE\) n. 181/2011](#). Tale disciplina è volta a migliorare i diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, tenendo conto delle caratteristiche specifiche del settore.

I diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, il cui punto d'imbarco o sbarco è

situato nel territorio di uno Stato EU, si applicano:

- integralmente ai servizi di lunga percorrenza, ossia per le tratte pari o superiori ai 250 km;
- parzialmente ai servizi che coprono distanze più brevi.

Il regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce, tra l'altro: i diritti dei passeggeri in caso di ritardo o cancellazione della partenza, inclusa l'assistenza, il diritto all'informazione per tutta la durata del viaggio, l'accessibilità e l'assistenza per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, le tempistiche per la risposta ai reclami.

### Attuazione del regolamento UE in Italia

L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del [regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus e dell'irrogazione delle sanzioni previste in base al [decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169](#).

In attuazione della suddetta normativa, l'Autorità ha approvato il [regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento \(UE\) n.181/2011 che modifica il Regolamento \(CE\) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus](#) ed il relativo [Modulo di reclamo](#).

---

### **CONTENUTO MINIMO DEI DIRITTI DEFINITO DALL'AUTORITA'**

L'Autorità ha inoltre definito il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, in particolare:

- [Delibera n. 28/2021](#) – Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami” (disposizioni applicabili dal 1° gennaio 2022)
- 

### **RELAZIONI SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'AUTORITA'**

L'art. 29 del regolamento (UE) n. 181/2011 prevede che l'Autorità di regolazione dei trasporti pubblici, con cadenza biennale, una relazione sull'attività svolta.

- [Relazione sull'attività svolta, al 1° quadrimestre 2021](#) (data di pubblicazione: 26/05/2021)
- [Relazione sull'attività svolta, al 1° quadrimestre 2019](#) (data di pubblicazione: 24/05/2019)
- [Relazione sull'attività svolta, al 1° trimestre 2017](#)

Per maggiori informazioni sull'attività svolta puntualmente dall'Autorità a tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, si rimanda alla consultazione del [Rapporto annuale](#).