

## **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

### **SINTESI REGOLAMENTO (UE) 181/2011 – DIRITTI E OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA**

#### **Ambito di applicazione**

Il Regolamento 181/2011, per quanto concerne Trentino trasporti S.p.A., si applica ai servizi regolari su autobus con distanza inferiore ai 250 km.

#### **Diritti dei passeggeri**

##### **- non discriminazione all'accesso**

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.

Trentino trasporti esercizio S.p.A. non rifiuta 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. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi. L'Azienda può 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. Per maggiori informazioni si rinvia alle Condizioni generali di trasporto (disponibili su [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it))

##### **- informazione**

Ai passeggeri vengono fornite adeguate informazioni per tutta la durata del viaggio, ove possibile, su richiesta, anche in formati accessibili. I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le stazioni che su Internet.

#### **Responsabilità e risarcimento**

Trentino trasporti S.p.A. è responsabile 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. Il risarcimento è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

#### **Sicurezza, reclami e qualità del servizio**

Il Regolamento 181/2011 impone ai vettori di istituire un servizio per il trattamento dei reclami onde soddisfare i diritti e gli obblighi contemplati dal Regolamento (consultare sito [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it) sezione Reclami). I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o sarebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. L'impresa, 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 tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Inoltre, i passeggeri, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente) al reclamo già presentato al vettore, hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad un organo indipendente (Autorità di Regolazione dei trasporti – [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) – [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)) 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.

**Trentino trasporti S.p.A. invita i propri passeggeri a fare attenzione agli avvisi presenti nelle stazioni e sul sito internet [www.ttesercizio.it](http://www.ttesercizio.it) dove è visionabile il testo del Regolamento 181/2011.**