

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori e delle loro cose quando viaggiano in treno all'interno della Unione europea. (una guida della Unione europea)

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori e delle loro cose quando viaggiano in treno all'interno dell'Unione europea. (una guida della Unione europea)

MEMO/10/282 Bruxelles, 29 giugno 2010

Diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario

A quando risale l'introduzione dei diritti dei passeggeri?

La legislazione del terzo pacchetto ferroviario del 2007 ha aperto, a partire dal 1° gennaio 2010¹, il mercato dei servizi ferroviari internazionali di trasporto passeggeri e – grazie al cosiddetto regolamento sui servizi pubblici² – ha definito meglio il quadro giuridico-finanziario per l'aggiudicazione di contratti di servizio pubblico relativi al trasporto terrestre per garantire ai cittadini europei servizi pubblici di trasporto di elevata qualità.

In tale contesto, che vede configurarsi un mercato unico dei trasporti, è essenziale adottare misure per promuovere i diritti dei consumatori e garantire a quest'ultimi un'adeguata tutela e all'industria ferroviaria condizioni eque di concorrenza basate su servizi di qualità.

Quali sono i diritti fondamentali comuni a tutti gli Stati membri?

Ai sensi del regolamento sui passeggeri del trasporto ferroviario (n. 1371/2007) si applicano in tutta Europa norme minime comuni, ad esempio in caso di ritardo o cancellazione di treni. Inoltre, poiché l'esistenza di diritti è di per sé priva di significato se i passeggeri non ne sono a conoscenza o non sono in grado di farli valere, le imprese ferroviarie sono tenute a informare i passeggeri sui loro obblighi e diritti e a istituire organismi cui quest'ultimi possano rivolgersi per presentare un reclamo.

Gli Stati membri, tuttavia, su base trasparente e non discriminatoria, possono concedere un'esenzione temporanea a tale obbligo limitatamente alla rete ferroviaria interna per un periodo non superiore a 5 anni rinnovabile per due volte (per un totale di 15 anni) e una deroga permanente per i servizi urbani, suburbani e regionali.

Alcune disposizioni del regolamento saranno comunque obbligatorie per tutto il traffico ferroviario: norme sulla disponibilità di biglietti, responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli, copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie, diritti di trasporto per i passeggeri a mobilità ridotta, informazioni sull'accessibilità dei servizi ferroviari e obblighi relativi alla sicurezza personale dei passeggeri.

Quindi, grazie alla combinazione di diritti fondamentali e possibili esenzioni a livello nazionale, il

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

regolamento riesce a conciliare l'obiettivo di assicurare diritti fondamentali ai passeggeri della UE con le condizioni eterogenee dei servizi ferroviari negli Stati membri.

Di che diritti godono i passeggeri del trasporto ferroviario con disabilità o a mobilità ridotta?

La legislazione UE sui diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario garantisce ai passeggeri a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in modo comparabile a quello degli altri cittadini.

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni sono tenuti a definire norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Su richiesta le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator sono inoltre obbligati a fornire informazioni sull'accessibilità dei servizi ferroviari e le motivazioni degli stessi.

Le imprese ferroviarie sono tenute a fornire gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dallo stesso, a condizione, tuttavia, che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto.

La persona con disabilità o a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi almeno un'ora prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione o, se non è stato stabilito un orario, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'orario di registrazione.

In caso di perdita totale o parziale o di danneggiamento di attrezzature per la mobilità per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta, la società ferroviaria è tenuta a versare un pieno indennizzo.

Di quali diritti all'informazione godono i passeggeri del trasporto ferroviario?

Dal dicembre 2009 i passeggeri del trasporto ferroviario in Europa devono essere informati in modo completo e con le modalità più appropriate. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone ipoudenti e/o ipovedenti. Le informazioni in questione comprendono:

Informazioni prima del viaggio:

condizioni generali applicabili al contratto;

informazioni sul percorso più rapido e sul biglietto più economico;

presenza di infrastrutture – di accesso al treno e a bordo del treno – per le persone con

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

disabilità e a mobilità ridotta e per i passeggeri in bicicletta;

disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette;

eventuali interruzioni o ritardi del viaggio;

tipologia dei servizi offerti a bordo;

luoghi e procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

Informazioni durante il viaggio:

servizi offerti a bordo;

comunicazione della stazione successiva;

in caso di ritardo del treno l'orario di arrivo previsto;

principali coincidenze disponibili;

gli aspetti della sicurezza da tenere in considerazione.

I passeggeri hanno il diritto di viaggiare con la propria bicicletta?

Le imprese ferroviarie sono tenute a consentire ai passeggeri di portare con sé la bicicletta su qualsiasi treno, purché sia di facile maneggevolezza, non arrechi pregiudizio al servizio ferroviario specifico e il materiale rotabile lo consenta.

Cosa succede in caso di ritardo o cancellazione di un treno?

Quando è previsto un ritardo di almeno un'ora il passeggero può scegliere tra:

ottenere il rimborso integrale del biglietto o per la parte del viaggio non effettuata e per la parte già effettuata qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero. In questo caso, inoltre, il passeggero può beneficiare della possibilità di ritornare al punto di partenza originario non appena possibile;

proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale quanto prima possibile o in una data successiva, a discrezione del passeggero.

I passeggeri che, nonostante il ritardo, decidano di proseguire il viaggio hanno diritto a una

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

compensazione pecuniaria.

La compensazione pecuniaria minima in caso di ritardo corrisponde:

al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;

al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di almeno 120 minuti.

Il risarcimento del prezzo del biglietto deve essere effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. In alcune circostanze i viaggiatori non hanno diritto a compensazioni, ad esempio quando la cancellazione, il ritardo o la perdita di una coincidenza sono provocati da circostanze che l'impresa ferroviaria, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso in questione, non poteva evitare.

L'impresa ha il dovere di comunicare ai passeggeri i ritardi e le cancellazioni di treni non appena tale informazione sia disponibile.

In caso di ritardo di almeno un'ora devono essere offerti ai passeggeri pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa.

Inoltre, quando a causa del ritardo si renda necessaria una permanenza di una o più notti, l'impresa ferroviaria deve garantire la sistemazione alberghiera o di altro tipo come pure il trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo della sistemazione.

Se il treno è bloccato sui binari, l'impresa ferroviaria deve organizzare il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, un punto di partenza alternativo o la destinazione finale del servizio, ove e allorché ciò sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria deve organizzare quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi.

Cosa succede in caso di decesso o lesioni di un passeggero?

In caso di decesso o lesioni di un passeggero in un incidente ferroviario, l'impresa ferroviaria è tenuta a erogare entro quindici giorni i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità del passeggero interessato o dei suoi congiunti; in caso di decesso di un passeggero tale pagamento deve essere almeno pari a 21.000 euro.

Come possono i passeggeri presentare un reclamo?

Le imprese ferroviarie sono tenute a istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami in relazione ai diritti e agli obblighi contemplati dal regolamento e a garantire un'ampia diffusione tra i passeggeri del recapito di tale servizio e delle sue lingue di lavoro.

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

Generalmente i reclami devono ottenere una risposta entro un mese; in casi giustificati il passeggero deve essere informato della data – in un lasso di tempo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo – entro la quale può aspettarsi una risposta.

Qual è il ruolo dell'organismo nazionale competente?

In ogni Stato membro esiste un organismo indipendente con il compito di garantire che i passeggeri del trasporto ferroviario beneficino appieno dei diritti sanciti dal regolamento, verificando la conformità delle imprese ferroviarie, dei gestori delle stazioni e dei venditori di biglietti con le disposizioni dello stesso e comminando sanzioni quando sia necessario.

La Commissione è stata informata della designazione di tali organismi in 23 Stati membri sui 25 che dispongono di una rete ferroviaria. I loro recapiti saranno pubblicati sul sito della Commissione all'indirizzo http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm.

Prossime tappe

Quali altri diritti dei passeggeri sono in via di definizione?

La Commissione aspira a estendere i diritti dei passeggeri a tutti i modi di trasporto e per questo nel dicembre 2008 ha presentato due proposte per tutelare i diritti dei passeggeri che viaggiano per via d'acqua o in autobus. in linea con gli obiettivi illustrati nella comunicazione della Commissione del 16 febbraio 2005 dal titolo "Rafforzare i diritti dei passeggeri nell'Unione europea"³.

La protezione dei passeggeri nell'intero sistema europeo dei trasporti sarà completa una volta che il Parlamento europeo e il Consiglio avranno adottato una normativa UE sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus⁴ e nel trasporto per mare o vie navigabili interne⁵. Una volta in vigore, tali regolamenti dovrebbero garantire ai passeggeri diritti fondamentali comuni in tutta l'Unione europea.

1 :

Direttiva 2007/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 che modifica la direttiva 91/440/CEE del Consiglio relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie e la direttiva 2001/14/CE relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria e all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria.

2 :

Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i

Nuovi diritti a tutela dei viaggiatori

regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70.

3 :

Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio - Rafforzare i diritti dei passeggeri nell'Unione europea, [COM(2005)46 definitivo].

4 :

Proposta di regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori [COM(2008)817].

5 :

Proposta di regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori [COM(2008)816].

dal

sito:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/282&format=HTML&aged=0&language=IT&guiLanguage=en>