

[Home](#) L'UE per la tutela dei diritti dei passeggeri

L'UE per la tutela dei diritti dei passeggeri

La garanzia della mobilità dei passeggeri assicura il diritto dell'individuo alla libertà di circolazione.

I passeggeri necessitano dunque di un insieme comune di principi, in modo tale da poter essere più facilmente informati dei propri diritti qualora si verificano dei problemi durante un viaggio, indipendentemente dal mezzo di trasporto scelto o dal fatto che tale viaggio venga effettuato completamente all'interno di uno stesso Paese, in seno all'Unione europea oppure oltrepassando i suoi confini.

Per queste ragioni, l'[Unione Europea](#) si è impegnata a mettere i passeggeri al centro della sua politica dei trasporti, nelle diverse modalità di trasporto (terrestre – ferroviario e autobus, marittimo – via mare e vie navigabili interne, e aereo), e la Commissione Europea ha riconosciuto un insieme di diritti essenziali dei passeggeri nell'UE comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

La Corte dei Conti Europea ha analizzato l'estensione e la portata dei regolamenti per verificare se i diritti dei passeggeri siano tutelati con efficacia e se i viaggiatori ne godano effettivamente.

Gli *auditor* della Corte hanno visitato 10 Stati membri dell'UE e hanno espletato due sondaggi sulle esperienze dei passeggeri. È stato constatato che molti passeggeri non sono sufficientemente consapevoli dei propri diritti e che spesso non ne godono a causa di difficoltà nel farli rispettare. La Corte formula una serie di raccomandazioni volte a migliorare il quadro normativo disciplinante i diritti dei passeggeri e ad accrescere la consapevolezza. La Corte, inoltre, ha elaborato 10 suggerimenti per cercare di migliorare l'esperienza di viaggio di tutti i passeggeri.

Gli esiti dell'indagine sono stati pubblicati a novembre 2018.

- [Relazione speciale n. 30/2018: I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare](#)
- [Comunicato stampa](#)

Per una maggiore diffusione dell'informazione sui diritti dei passeggeri, la Commissione europea ha lanciato una campagna informativa dedicata.

» [CAMPAGNA D'INFORMAZIONE SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI DELLA COMMISSIONE EUROPEA](#) *(in lingua inglese)*

Your Passenger Rights

[??](#)

Passenger rights – Travelling is a right for all

[TRASPORTO FERROVIARIO](#)

La [normativa europea](#) disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario attraverso il [Regolamento comunitario \(CE\) n. 1371/2007](#).

L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento europeo e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al [Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70](#).

Tale disciplina mira ad offrire una migliore protezione ai passeggeri nel trasporto ferroviario e a garantire servizi ferroviari più affidabili e di qualità. I diritti dei passeggeri delle ferrovie si applicano a tutti i servizi internazionali di trasporto ferroviario di passeggeri attivi nell'Unione Europea.

TRASPORTO CON AUTOBUS

La [normativa europea](#) disciplina i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus attraverso il [Regolamento \(UE\) n. 181/2011](#).

L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal [Decreto Legislativo 4 novembre 2014, n. 169](#).

Le disposizioni sul trasporto con autobus sono entrate in vigore il 1° marzo 2013. Il suddetto regolamento si applica integralmente ai servizi di lunga percorrenza (vale a dire tratte superiori a 250 km), mentre solo alcune disposizioni si applicano a tutti i servizi, compresi quelli che coprono distanze più brevi.

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 prevede all'articolo 29 che entro il 1° giugno 2015 (e in seguito ogni due anni) l'Autorità di regolazione dei trasporti pubblici una [relazione](#) sull'attività dei due anni precedenti.

TRASPORTO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE

La [normativa europea](#) disciplina i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne con il [Regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 è stato pubblicato il 17 dicembre 2010 ed è entrato in vigore il 18 dicembre 2012.

Il suddetto regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano :

- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;
- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione;
- in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Il regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri, su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone, se la distanza complessiva del servizio è inferiore a 500 metri, solo andata, per escursioni e visite turistiche o su navi prive di propulsione meccanica.

Ai sensi dell'art.3 del [decreto legislativo 29 luglio, n. 129](#), entrato in vigore il 3 settembre 2015, l'Autorità di regolazione dei trasporti è l'organismo responsabile, a livello nazionale, dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal medesimo decreto legislativo, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri.

Il Regolamento (UE) n. 1177/2010 prevede all'articolo 26 che entro il 1° giugno 2015 (e in seguito ogni due anni) l'Autorità di regolazione dei trasporti pubblici una [relazione](#) sull'attività dei due anni precedenti.

TRASPORTO AEREO

La [normativa europea](#) disciplina i diritti dei passeggeri del trasporto aereo principalmente attraverso il [Regolamento comunitario \(CE\) n. 261/2004](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

In Italia il rispetto del regolamento europeo è affidato all'[Ente Nazionale per l'Aviazione Civile](#).

» ATTO DI SEGNALAZIONE ART SULLA TUTELA DEI DIRITTI DEI PASSEGGIERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO, NEL TRASPORTO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE E NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS: DISCIPLINA SANZIONATORIA

L'Autorità, in data 17 ottobre 2018, ha approvato l'[Atto di segnalazione](#), inviato al Parlamento e al Governo, "**Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria**".

Con tale atto tra l'altro l'Autorità, in merito all'istituto del pagamento in misura ridotta delle

sanzioni di cui all'articolo 16 della legge 689/1981, ha osservato che *“pur essendo nel complesso apprezzabili i benefici dell'istituto in termini di efficienza dell'azione amministrativa, tuttavia, ad avviso dell'Autorità la possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta anche in caso di reiterazione della medesima violazione da parte dello stesso operatore (in tal senso, articolo 8-bis, comma 5, l. 689/1981) pregiudica l'effettività, la proporzionalità e la dissuasività del sistema di enforcement dei diritti dei passeggeri. L'Autorità ritiene, quindi, del tutto incompatibile il ricorso all'istituto in caso di reiterazione delle medesime violazioni in materia di diritti degli utenti.*

Ebbene, al fine di rendere esplicita, in favore di utenti e operatori economici, tale incompatibilità, già ricavabile dal sistema normativo, risulta opportuno prevedere una deroga espressa alla possibilità di ricorrere al pagamento delle sanzioni in misura ridotta in caso di reiterazione”.