

Chiarimenti della Commissione europea sui diritti dei passeggeri



20 marzo 2020

Nel contesto dell'epidemia COVID-19, la Commissione europea ha fornito ***Orientamenti interpretativi*** circa l'applicazione di alcune disposizioni relative ai diritti dei passeggeri garantiti da regolamenti europei (***“Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19”***).

Gli ***Orientamenti interpretativi*** hanno ad oggetto, in particolare, i diritti dei passeggeri in caso di cancellazioni e ritardi nei servizi di trasporto, tra i quali quello di scegliere tra rimborso del prezzo del biglietto e servizio alternativo di trasporto. Le circostanze dell'epidemia (natura pandemica, rischio di contagio, etc.) sono tali, infatti, da incidere sulla possibilità concreta di esercitare il diritto, previsto dai Regolamenti UE, a scegliere il servizio alternativo di trasporto ***“non appena possibile”*** in quanto i vettori potrebbero non essere in grado di offrire al passeggero detto servizio in tempi brevi. Ne

consegue che, per il passeggero, potrebbe essere preferibile optare per il rimborso del prezzo del biglietto oppure per il servizio alternativo di trasporto in una data successiva a sua discrezione.

Nel fornire queste e altre indicazioni, la Comunicazione fa riferimento all'impatto dell'emergenza epidemiologica in atto sull'esercizio, fra gli altri, dei seguenti diritti dei passeggeri:

- diritto di essere informati in particolare nei casi in cui il passeggero scelga il trasporto alternativo “*non appena possibile*”, che nelle attuali circostanze può comportare ritardi considerevoli e tempi di attesa incerti;
- diritto al rimborso nei diversi casi dell’annullamento del viaggio da parte del vettore (che comporta il diritto da parte del passeggero di scegliere tra rimborso, in denaro o *voucher*, e servizio alternativo di trasporto) e della rinuncia da parte del passeggero (caso non disciplinato dai regolamenti europei, in cui il rimborso e l’eventuale emissione di un *voucher* dipendono dal tipo di biglietto acquistato, come specificato nelle condizioni generali di trasporto del vettore, o dalle specifiche disposizioni nazionali);
- diritto all’assistenza, dal quale il vettore non è esonerato ove ricorrano i presupposti stabiliti dalle norme europee;
- diritto alla compensazione economica, che può essere del tutto escluso in presenza di condizioni eccezionali quali quella determinata dall’epidemia (si pensi, ad esempio, al caso in cui le autorità pubbliche vietino completamente determinati servizi di trasporto oppure vietino la circolazione di persone in modo tale da determinare la cancellazione dei servizi medesimi). Si rammenta che nel servizio ferroviario, il regolamento (CE) n. 1371/2007 non prevede cause di esenzione in presenza di cause di forza maggiore e che nel servizio di trasporto con autobus non è previsto il diritto alla compensazione economica in caso di cancellazione o ritardo all’arrivo.

Per maggiori dettagli, si invita a consultare il [testo integrale della Comunicazione](#) e la [pagina web predisposta dalla Commissione](#), ove sono riportate anche le principali misure restrittive dei servizi di trasporto adottate o annunciate dagli Stati Membri.

- Ulteriore *link* utile: [EU Commission website – Live, work, travel in the EU | Health | Coronavirus response |Travel and transportation](#)

Rimborsi per rinuncia al viaggio da parte del passeggero

I regolamenti europei relativi ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, effettuato con autobus o via mare e per vie navigabili interne non disciplinano le ipotesi di rimborso per rinuncia al viaggio da parte del passeggero. Tali ipotesi sono regolate dalle condizioni generali di trasporto di ciascun vettore, nonché dalle norme nazionali, tra cui quelle emanate nel contesto emergenziale.

Al riguardo si segnala che l'articolo 28 del [D.L. 2 marzo 2020, n. 9](#) prevede gli specifici casi in cui, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1463 del codice civile, ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, nonché le relative modalità e tempistiche di rimborso dei titoli di viaggio da parte dei vettori.

Le richieste di rimborso non devono pertanto essere inviate all'Autorità. Si suggerisce, invece, di verificare direttamente sul sito *web* di ciascun vettore quali sono le modalità e i canali predisposti per effettuare, ove ne ricorrano i presupposti, tali richieste.

ATTIVITÀ DI VIGILANZA

TUTELA DEI DIRITTI

MODALITÀ DI TRASPORTO

AEREO

MARITTIMO

TERRESTRE