

## Treni, autobus, navi: tutela dei diritti dei passeggeri a fronte di cancellazioni dei servizi di trasporto anche con le nuove misure anti Covid-19



9 novembre 2020

L'Autorità rammenta ai passeggeri e alle imprese di trasporto che, anche nel contesto delle nuove misure per il contrasto e il contenimento dell'emergenza da Covid-19, sono previste apposite tutele a favore degli utenti, nell'ipotesi in cui uno o più servizi di trasporto vengano cancellati su iniziativa del vettore o dell'autorità pubblica.

In particolare, in caso di cancellazione i **regolamenti** (CE) n. 1371/2007 (trasporto ferroviario), (UE) n. 1117/2010 (trasporto via mare e per le vie navigabili interne) e n. 181/2011 (trasporto con autobus), nonché i **provvedimenti** adottati dall'Autorità sul contenuto minimo dei diritti degli utenti, prevedono per i servizi rientranti nei relativi ambiti di applicazione quanto segue:

il diritto all'informazione e all'assistenza;  
il diritto alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso del titolo di viaggio e, in questo caso, a scegliere se ricevere il rimborso in denaro o con altre modalità (ad es. *voucher* o altri servizi).

Per il solo trasporto ferroviario e via mare, in caso di ritardi all'arrivo superiori a 60 minuti (o, per gli abbonati, nel caso di un susseguirsi di

cancellazioni o ritardi), è previsto invece il diritto all'indennizzo. (N.B. nel trasporto via mare non si ha diritto all'indennizzo se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a cause di forza maggiore).

Negli altri casi di mancata utilizzazione del titolo di viaggio, 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.

Si precisa che le richieste di rimborso non devono essere inviate all'Autorità: si suggerisce quindi di verificare direttamente sul sito *web* di ciascuna impresa di trasporto quali siano le modalità di rimborso previste in queste circostanze.

Per maggiori informazioni possono essere consultate le [FAQ](#) predisposte sul sito web dell'Autorità.

Si ricorda che nel [trasporto aereo](#) la tutela dei diritti dei passeggeri è, invece, affidata alla responsabilità dell'Ente Nazionale per l'Aviazione civile.

---

*(Credit: Foto ANSA)*

ATTIVITÀ DI REGOLAZIONE

[TUTELA DEI DIRITTI](#)

## MODALITÀ DI TRASPORTO

AEREO

MARITTIMO

TERRESTRE

## REGOLAMENTI CORRELATI

[Diritti dei passeggeri - trasporto via mare e per vie navigabili interne](#)

[Diritti dei passeggeri - trasporto con autobus](#)

[Diritti dei passeggeri - trasporto ferroviario](#)