

22 marzo 2013 14:22

VIAGGI IN AUTOBUS, NAVE, TRENO O AEREO: I DIRITTI IN AMBITO EUROPEO

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 01/04/2023

Di recente la normativa europea si e' arricchita di alcuni regolamenti inerenti il trasporto passeggeri (via mare e via bus) che vanno a completare il quadro normativo già esistente (inerente il trasporto via treno e via aereo) e impongono la necessità di fornire al passeggero, oltre ad un approfondimento dei suoi diritti in ogni singolo ambito, un riassunto schematico.

Le norme entrate in vigore riguardano i diritti di chi viaggia in autobus (Regolamento UE 181/2011 operativo dal 1/3/2013), i diritti di chi viaggia via mare (Regolamento UE 1177/2010) operativo dal 18/12/2012) e le responsabilità dei vettori in caso di incidente nei trasporti via mare (Regolamento CE 392/2009 operativo dal 31/12/2012).

Esse dettano diritti uniformi relativamente a viaggi che avvengono in territorio europeo, più precisamente a viaggi che partono od arrivano in un Paese europeo. E' lasciata la possibilità ai singoli Paesi di prevedere alcune deroghe per quanto riguarda i trasporti interni.

Questi gli ambiti su cui i Regolamenti si pronunciano:

- principi generali di non discriminazione dei viaggiatori;
- informazioni minime da fornire ai viaggiatori;
- diritti in caso di cancellazione o ritardo del viaggio;
- diritti in caso di incidente con decesso del viaggiatore o danno alla persona o al bagaglio;
- diritti particolari dei viaggiatori disabili o con mobilità ridotta;
- modalità di trattamento dei reclami con tempi per l'invio e per la risposta.

Conciliazione obbligatoria. Prima di poter fare causa all'operatore, è stato introdotto il tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, con [delibera n. 21/2023](#), l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) ha adottato la disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori ai sensi dell'[articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118](#). Si potrà utilizzare la piattaforma [ConciliaWeb](#) per le controversie relative ai viaggi in treno, nave, autobus, e aereo, facendo valere le proprie richieste, anche economiche.

Per approfondimenti -indice scheda:

[VIAGGI IN AUTOBUS](#)

[VIAGGI VIA MARE](#)

[VIAGGI IN TRENO](#)

[VIAGGI IN AEREO](#)

[VIAGGI IN AUTOBUS](#)

Dal 1/3/2013 si applicano a livello europeo le regole sancite dal Regolamento UE 181/2011.

Per i viaggi su tratte di linea (con percorso e fermate prestabilite) superiori a 250 km, in caso di cancellazione, ritardo oltre 120 minuti od overbooking il passeggero ha diritto di scegliere tra queste due soluzioni:

- trasporto verso la destinazione finale senza costi aggiuntivi, a condizioni simili, il prima possibile, oppure
- rimborso del prezzo del biglietto e, se necessario, ritorno gratuito in autobus verso il primo punto di partenza, il prima possibile. Il rimborso deve avvenire subito o comunque entro 14 giorni dalla richiesta del passeggero.

Se il gestore non rende disponibile la scelta tra le due soluzioni, al passeggero e' dovuto il rimborso del biglietto più un rimborso forfettario pari al 50% del prezzo del biglietto, entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

Se il viaggio ha una durata prevista superiore a 3 ore, in caso di cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti il gestore deve offrire gratuitamente:

- pasti, spuntini, bevande in quantita' ragionevole rispetto ai tempi di attesa o di ritardo. Se non presenti sull'autobus o presso la stazione, i cibi vanno comunque procurati.
- se necessario, sistemazione in albergo o altro alloggio, con trasporto incluso. Il gestore puo' fissare un proprio limite di spesa per ciascun passeggero di 80 euro a notte, per massimo due notti, per l'alloggio.

Altri diritti, come quelli speciali per passeggeri disabili o con mobilita' ridotta, si applicano a tutti i tipi di viaggio, sia su tratte "di linea" che occasionali, anche inferiori ai 250 km.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda

VIAGGI IN AUTOBUS: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

(http://sosonline.aduc.it/scheda/viaggi+autobus+diritti+europei+passeggeri_21193.php)

VIAGGI VIA MARE

Dal 18/12/2012 si applicano a livello europeo le regole sancite dal Regolamento UE 1177/2010.

Esse riguardano tutti i viaggi via nave, a condizione che il porto di partenza od arrivo sia collocato in un paese UE. Sono comprese anche le crociere, con alcune eccezioni proprio riguardo alle tutele in caso di viaggio annullato o ritardato (ricordiamo che le crociere sono, in ogni caso, tutelate dalle norme sui pacchetti viaggio del codice del turismo).

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

- trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, appena possibile e senza alcun supplemento oppure
- rimborso del prezzo del biglietto e, se opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, prima possibile.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, il passeggero ha diritto ad un rimborso minimo del 25% del prezzo del biglietto, quando il ritardo e' di almeno:

- un'ora in un viaggio di durata complessiva fino a quattro ore;
- due ore in un viaggio di durata complessiva tra quattro e otto ore;
- tre ore in un viaggio di durata complessiva tra otto e ventiquattro ore;
- sei ore in un viaggio di durata complessiva superiore a ventiquattro ore.

Il rimborso minimo arriva fino alla meta' del prezzo del biglietto se i ritardi superano il doppio dei tempi suddetti.

In caso di cancellazione del viaggio o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti al passeggero deve essere offerta assistenza gratuita che consiste in

- spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.
- se necessario, soggiorno di una o piu' notti a bordo o in una struttura a terra con trasporto compreso. Cio' per massimo tre notti, per un costo a carico del gestore del servizio di massimo di 80 euro a notte.

Dal 31/12/2012, grazie al Regolamento UE 392/2009 che ha ripreso le disposizioni della convenzione di Atene del 1974, sono in vigore inoltre nuove norme di riferimento riguardanti la responsabilita' dei vettori in caso di incidente marittimo con fissazione di tetti massimi per i risarcimenti sia in caso di morte o lesioni dei passeggeri sia in caso di danneggiamento del bagaglio, dell'auto a seguito o delle attrezzature mediche dei passeggeri disabili o con mobilita' ridotta.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda

VIAGGI VIA MARE: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI

(http://sosonline.aduc.it/scheda/viaggi+via+mare+diritti+europei+passeggeri_21194.php)

VIAGGI IN TRENO

Sono regolati dal Regolamento CE 1371/2007 in vigore dal 3/12/2009.

In caso di ritardo del viaggio di oltre 60 minuti (o di cancellazione del viaggio) il passeggero puo' scegliere tra:

- rimborso integrale del biglietto per la parte del viaggio non effettuata ed anche per le parti gia' effettuate quando il

viaggio non risulti piu' utile ai fini del programma originario del passeggero. In tal caso, se parte del viaggio e' gia' stata fatta, deve essere data la possibilita' di tornare al luogo di partenza non appena possibile.

- effettuare il viaggio o proseguirlo (a seconda del caso) con lo stesso treno oppure utilizzando treni con percorsi alternativi (o mezzi sostitutivi, in caso per esempio di soppressione) a condizioni di trasporto non inferiori, non appena possibile o in data successiva.

In quest'ultimo caso il viaggiatore puo' comunque chiedere il rimborso parziale del biglietto, in queste modalita':

- se il ritardo e' compreso tra i 60 e i 119 minuti: rimborso minimo del 25%;
- se il ritardo e' pari o superiore ai 120 minuti: rimborso minimo del 50%.

Il passeggero ha inoltre diritto a ricevere gratuitamente:

- pasti e bevande in quantita' ragionevole rispetto ai tempi di attesa (se disponibili in stazione o sul treno);
- sistemazione in albergo con trasporto compreso, qualora sia necessario un soggiorno di una o piu' notti;
- se il treno e' bloccato sui binari, il trasporto fino alla stazione ferroviaria o ad un punto di partenza alternativo o (a seconda del caso) alla destinazione finale del servizio.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda

TRENI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

(http://sosonline.aduc.it/scheda/treni+diritti+dei+passeggeri+regole_18518.php)

VIAGGI AEREI

Sono regolati gia' dal 2005 dal Regolamento CE 261/2004 riassunto nella carta dei diritti del passeggero tenuta dall'Enac.

In caso di voli cancellati o negati (overbooking) e' previsto, oltre al rimborso del biglietto, il pagamento di una compensazione pecuniaria di

- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

e, quando del caso, assistenza tramite

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

In caso di ritardo prolungato di

- almeno due ore di voli intracomunitari o internazionali inferiori o pari a 1.500 km;
- almeno tre ore di voli intracomunitari superiori a 1.500 km e di voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km;
- almeno quattro ore di voli internazionali superiori a 3.500 km.

e' dovuta unicamente assistenza, anche se in taluni casi -in virtu' di una sentenza della Corte di Giustizia europea- e' possibile agire in giudizio per chiedere il rimborso previsto in caso di cancellazione.

Per dettagli su tutti i diritti si veda la scheda

VOLI AEREI: DIRITTI DEI PASSEGGERI E REGOLE

(http://sosonline.aduc.it/scheda/voli+aerei+diritti+dei+passeggeri+regole_15533.php)