

RITARDI E CANCELLAZIONI – GLI INDENNIZZI PREVISTI DAI REGOLAMENTI COMUNITARI IN VIGORE NELL'UNIONE EUROPEA

Dall'1 marzo 2013 il Regolamento CE n. 181 del 2011 concernente i *diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus*, completa la regolamentazione comunitaria in materia di diritti dei passeggeri in materia di trasporti. Questo Regolamento si affianca a quelli già in vigore per aerei, treni e navi, con l'intento di disciplinare in maniera uniforme la materia delle cancellazioni e dei ritardi garantendo in tutto il territorio dell'Unione Europea un livello minimo di protezione dei viaggiatori che sfortunatamente incappano in problemi e disservizi durante i loro spostamenti. Tutti e quattro i Regolamenti prevedono infatti che in caso di cancellazione o ritardo i vettori (imprese che esercitano l'attività di trasporto) devono risarcire i consumatori attraverso una compensazione pecuniaria che viene quantificata in base al tipo e alla durata del trasporto. La tutela si estende anche all'obbligo di assistenza a terra nei casi in cui il ritardo o la cancellazione siano motivo di attesa da parte del consumatore negli aeroporti, nelle stazioni o sui moli di imbarco.

Di seguito sono riportate le tabelle di riferimento per ogni tipo di trasporto contenenti i diritti e le compensazioni da richiedere alle società che gestiscono il trasporto secondo le procedure per i reclami contenute nelle condizioni generali di trasporto che devono essere fornite ai consumatori al momento della prenotazione del servizio.

Trasporto aereo – Reg. CE n.261/2004 (in vigore dal 17 febbraio 2005)

L'ENAC è stato designato come organismo nazionale a tutela del diritto a ricevere la compensazione pecuniaria.

| Disservizio verificatosi | Obblighi e compensazioni * |
|---|---|
| Cancellazione del volo o Overbooking (diritto a scegliere se rimborso o riprotezione su volo alternativo) | 250 € tratte inferiori a 1500 Km 400 € tratte comprese tra 1500 e 3500 Km 600 € tratte superiori a 3500 Km |
| Ritardo del volo (superiore alle 3 ore calcolate sull'arrivo a destinazione) | 250 € tratte inferiori a 1500 Km 400 € tratte comprese tra 1500 e 3500 Km 600 € tratte superiori a 3500 Km |
| Assistenza a terra ** (dovuta in caso di attese superiori alle 2, 3 o 4 ore a seconda della distanza) | i passeggeri hanno diritto a: fare una telefonata a carico della compagnia o inviare e-mail o fax, ricevere pasti e bevande e al pernottamento gratuito in albergo se il primo volo disponibile è il giorno seguente. |

* La compensazione NON è dovuta se in caso di cancellazione il passeggero è avvisato prima di 14 giorni dalla data prevista per la partenza, se viene avvisato tra il quattordicesimo giorno e il settimo giorno prima della partenza per uno spostamento inferiore alle due ore e per un arrivo a destinazione entro quattro ore, se il momento dell'avviso è inferiore a sette giorni qualora venga proposto un volo alternativo con orario di partenza inferiore ad un'ora da quello previsto e per un arrivo a destinazione entro due ore.

La compensazione NON è dovuta se la cancellazione o il ritardo sono causati da eventi imprevedibili ed eccezionali.

** L'assistenza è dovuta anche nel caso cancellazione o ritardo siano dovuti a circostanze eccezionali

Trasporto ferroviario – Reg. CE n.1371/2007 (in vigore dal 3 dicembre 2009)

Il Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture è stato designato come organismo nazionale a tutela dei diritti dei passeggeri.

| Disservizio verificatosi | Obblighi e compensazioni * |
|---|---|
| Cancellazione del treno (da scegliere in alternativa) | Rimborso del prezzo pieno del biglietto |
| | Riprotezione su un viaggio alternativo |

| | |
|-----------------------------|--|
| Ritardo del treno | Rimborso del 25% del biglietto per ritardi compresi tra 60 minuti e 119 minuti all'arrivo a destinazione |
| | Rimborso 50% del biglietto per ritardi superiori a 120 minuti all'arrivo a destinazione |
| Assistenza a terra * | In caso di cancellazione del servizio o perdita della coincidenza dovuta a ritardo, i passeggeri hanno diritto a ricevere pasti, pernottamenti e trasporti alternativi. |

* l'assistenza a terra e le compensazioni NON sono dovuti se la causa della cancellazione o del ritardo sono indipendenti dalla compagnia di trasporto.

Diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne Reg. CE n.1177/2010 (in vigore dal 18 dicembre 2012)

| Disservizio verificatosi | Obblighi e compensazioni * |
|---|---|
| Cancellazione del trasporto marittimo (da scegliere in alternativa) | Rimborso del prezzo pieno del biglietto |
| | Riprotezione su un viaggio alternativo |
| Ritardo del trasporto marittimo (se superiore a 90 min. possibilità di scelta tra rimborso del biglietto o trasporto alternativo verso la destinazione) | Rimborso 25% del biglietto per ritardi di: 1 ora se servizio fino a 4 ore 2 ore se servizio compreso tra 4 e 8 ore 3 ore se servizio compreso tra 8 e 24h 6 ore se servizio superiore alle 24h |
| | Rimborso 50% del biglietto per ritardi di: 2 ore se servizio fino a 4h 4 ore se servizio compreso tra 4 e 8h 6 ore se servizio compreso tra 8 e 24h 12 ore se servizio superiore alle 24h |
| Assistenza a terra ** (in caso di attesa superiore a 90 minuti) | In caso di cancellazione del servizio o perdita della coincidenza dovuta a ritardo, i passeggeri hanno diritto a ricevere pasti e bevande ed eventuali pernottamenti. |

* Sono esclusi dal diritto al trasporto alternativo o al rimborso in caso di cancellazione o di ritardo alla partenza né hanno diritto a ricevere la compensazione i passeggeri di una nave da crociera (in queste ipotesi si applica la disciplina relativa ai contratti del turismo organizzato). Sono escluse inoltre le imbarcazioni fino a dodici passeggeri, le navi con equipaggio non superiore a tre persone, le tratte inferiori a 500m, le navi senza propulsione meccanica e le imbarcazioni utilizzate per escursioni e visite turistiche.

** L'assistenza a terra non comprende il diritto al pernottamento e le compensazioni NON sono dovute se la causa della cancellazione o del ritardo sono indipendenti dalla compagnia di trasporto come nell'ipotesi di condizioni metereologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave.

Trasporto effettuato con autobus – Reg. CE n.181/2011 (in vigore dal 1 marzo 2013)

| Disservizio verificatosi | Obblighi e compensazioni * |
|--|--|
| Cancellazione del servizio di trasporto o Overbooking | Rimborso del prezzo pieno del biglietto (e ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza non appena possibile in caso di più tratte) o riprotezione su un viaggio alternativo (se impossibile oltre al rimborso pieno spetta un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto) |
| Ritardo dell'autobus | Riprotezione su un viaggio alternativo (se impossibile oltre al |

| | |
|--|---|
| (in caso l'attesa sia superiore a 120 minuti alla partenza) | rimborso pieno spetta un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto) |
| Assistenza a terra * (in caso di attese oltre i 90 minuti per viaggi la cui durata prevista supera le tre ore) | Il vettore è tenuto a fornire spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole e se necessario il pernottamento limitato ad un massimo di 80 Euro per notte. |

* si applica esclusivamente nel caso in cui la distanza del servizio prevista sia **superiore o uguale a 250Km** e per i passeggeri che viaggiano con servizi regolari. Sono esclusi gli autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore stesso.

Ricordiamo che i diritti sono consultabili scaricando l'applicazione dedicata a tablet e smartphone promossa dalla Commissione Europea al link: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/mobile.html>

Per maggiori informazioni Sportello Europeo dei Consumatori sec@euroconsumatori.org, telefono e fax: 0461 262993.