



# I diritti dei passeggeri nel trasporto

30 marzo 2018

I diritti dei passeggeri nelle differenti modalità di trasporto, che si applicano al trasporto ferroviario, aereo, al trasporto con autobus e al trasporto via mare e su vie navigabili interne, sono definiti da norme europee, che sono state recepite nel nostro Paese con l'introduzione di sanzioni per le violazioni di tali diritti, in modo da rendere effettiva la tutela degli utenti.

## I diritti dei passeggeri

I diritti dei passeggeri nel settore dei trasporti sono disciplinati da norme europee:

- per il trasporto aereo, la disciplina di riferimento è rappresentata dal [Regolamento CE 261/2004](#) 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. Va inoltre considerato il [Regolamento CE 2027/97](#) sulla responsabilità del vettore aereo nel trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli che recepisce ed estende il contenuto di una Convenzione internazionale sulla materia (Convenzione di Montreal).
- per il trasporto marittimo e per le vie navigabili interne si fa riferimento al [Regolamento CE 1177/2011](#);
- per il trasporto ferroviario la norma fondamentale è il [Regolamento CE 1371/2007](#);
- per il trasporto su bus si fa riferimento infine al [Regolamento CE 181/2011](#).

La Commissione europea ha emanato di recente degli orientamenti interpretativi volti a chiarire il contenuto di due di questi Regolamenti. In particolare: [la Comunicazione 15 giugno 2016, n. 2016/C214/04](#), riferita al Regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto aereo e la [Comunicazione del 4 luglio 2015 2015/C 220/01](#) riferita ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Accanto a questi Regolamenti generali ci sono poi disposizioni più specifiche per assicurare una protezione rafforzata del diritto alla mobilità per le persone con disabilità e a mobilità ridotta:

- per il trasporto aereo il Regolamento CE 1107/2006;
- per il trasporto ferroviario il Regolamento UE 1300/2014.

Nel settore del trasporto per mezzo di bus e nel trasporto marittimo le disposizioni concernenti la tutela dei disabili e delle persone a mobilità ridotta sono invece inserite nella regolamentazione generale. Con riferimento alle violazioni del Regolamento CE 1107/2006 è stato emanato il decreto legislativo n.24 del 2009.

Tre decreti legislativi hanno introdotto nel nostro ordinamento le sanzioni nel caso di violazioni delle disposizioni europee a tutela dei passeggeri, in modo da rendere effettiva la tutela di questi diritti. Si tratta dei seguenti:

- il [decreto legislativo n.129 del 2015](#), per i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne;

il [decreto legislativo n.169 del 2014](#), per i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;

- il [decreto legislativo n. 70 del 2014](#), per i diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni dei Regolamenti europei nei settori ferroviario, marittimo e del trasporto con autobus e dell'irrogazione delle sanzioni. Il rispetto del regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri nel trasporto aereo è affidato in Italia all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).

Pur essendo i Regolamenti diversi, essi hanno in comune alcuni diritti fondamentali che vengono riconosciuti ai passeggeri di tutte le forme di trasporto. Si assicurano in particolare:

- a) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- b) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo del trasporto che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- d) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- e) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- f) il trattamento dei reclami.

Nel trasporto ferroviario sono disciplinati in particolare questi aspetti:

- a) le informazioni che devono essere fornite dalle imprese ferroviarie, la conclusione di contratti di trasporto, l'emissione di biglietti e l'attuazione di un sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
- b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;
- c) gli obblighi delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo;
- d) la protezione delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel viaggio in treno e l'assistenza alle medesime;
- e) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio, la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri e il trattamento dei reclami;
- f) le regole generali in materia di attuazione.

Nel trasporto aereo sono specificamente considerati i diritti minimi dei passeggeri in caso di:

- a) negato imbarco a passeggeri non consenzienti;
- b) cancellazione del volo;
- c) ritardo del volo.