I diritti dei passeggeri europei

Autore: Fabio Di Nunno
Fonte: Città Nuova

L’Unione europea riconosce molti diritti ai cittadini che viaggiano in treno, bus e areo, ma meno della metà dei viaggiatori ne è a conoscenza.

La Commissione europea ha pubblicato i risultati di un sondaggio **Eurobarometro** sui diritti dei passeggeri nell’**Unione europea** (UE) dal quale emerge che solo il 43% dei cittadini europei che negli ultimi 12 mesi hanno viaggiato in **aereo**, **treno a lunga percorrenza**, **autobus**, **nave** o **traghetto** è a conoscenza dei propri diritti. La normativa europea è stata introdotta per proteggere i diritti dei passeggeri di tutti i mezzi di trasporto collettivi, garantendo che questi non si perdano tra le varie norme nazionali. Si tratta di un **caso unico al mondo** in quanto nessun altro continente offre ai passeggeri questo tipo di protezione. Infatti, come dichiarato da **Adina V?lean**, commissaria europei per i Trasporti, «l’Unione europea è l'unica regione al mondo in cui i cittadini sono completamente tutelati da un insieme di diritti dei passeggeri. È necessaria però una migliore conoscenza di tali diritti, che dovrebbero anche essere più facilmente comprensibili e applicabili. Le nostre norme dovrebbero inoltre garantire una maggiore certezza del diritto per i passeggeri e per il settore. Per questi motivi la Commissione ha proposto di modernizzare i diritti dei passeggeri nel trasporto aereo e nel trasporto ferroviario. Spetta ora al Consiglio e al Parlamento europeo giungere rapidamente a un accordo per garantire che chi viaggia all'interno dell'UE goda di una protezione efficace». **I diritti dei passeggeri aerei dell'UE** si applicano a coloro che viaggiano su un volo interno all'UE e gestito da una compagnia aerea dell'UE o extra UE, quando il volo arriva nell'UE con provenienza da un paese extra UE ed è gestito da una compagnia aerea dell'UE, quando un volo parte dall'UE con destinazione in un paese extra UE ed è gestito da una compagnia aerea dell'UE o extra UE, quando il passeggero non ha già ricevuto benefici (risarcimento, volo alternativo, assistenza dalla compagnia aerea) per problemi connessi a questo volo ai sensi della normativa vigente in un paese extra UE **I diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario** si applicano per viaggi in treno nell’UE (nello specifico gli Stati membri dell'UE, tranne Malta e Cipro, più la Norvegia) e, generalmente, a tutti i viaggi e servizi ferroviari all'interno dell'UE. In base a tali norme, quando si acquista un biglietto, l'impresa ferroviaria o il rivenditore di biglietti devono fornire **informazioni chiare** sulle condizioni generali applicabili al viaggio, gli orari e le condizioni per **le tariffe più basse** e **il viaggio più veloce**, **l'accessibilità**, le condizioni di accesso e la disponibilità di infrastrutture a bordo per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, i servizi disponibili a bordo, le procedure per il **recupero dei bagagli** smarriti e le procedure per presentare **reclami**. Durante il viaggio, l'operatore del treno deve fornire informazioni sui servizi di bordo, i **ritardi**, le questioni di sicurezza e le coincidenze. In caso di ritardo o cancellazione del treno, l'operatore deve fornire informazioni sulla situazione in tempo reale e informare i passeggeri sui propri diritti. I **diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus** si applicano se il viaggio inizia o finisce in un paese dell'UE (nello specifico gli Stati membri dell'UE, oltre a Islanda, Norvegia e Liechtenstein) e principalmente ai servizi regolari a lunga percorrenza (cioè quando la distanza prevista del servizio, e non del singolo viaggio, è pari o superiore a 250 km). Questi diritti si applicano a quei servizi regolari che operano lungo itinerari specifici in cui i passeggeri possono salire e scendere in punti di sosta predefiniti secondo un calendario prestabilito. Per tutta la durata del viaggio, l'operatore deve fornire informazioni chiare e corrette sul servizio e sui diritti dei passeggeri. Le informazioni devono essere disponibili anche in un formato accessibile alle persone con disabilità. I **diritti dei passeggeri che viaggiano in traghetto o su navi da crociera** via mare o su vie navigabili interne (fiumi, laghi o canali) in partenza da un porto dell'UE, in navigazione verso un porto dell'UE da un porto al di fuori dell'UE, se il servizio è gestito da un'impresa di trasporti dell'UE, in partenza da un porto dell'UE con una crociera ricreativa se l'alloggio è offerto insieme ad altri

servizi, con più di 2 pernottamenti a bordo. Per tutta la durata del viaggio, l'operatore deve fornire informazioni chiare e corrette sul servizio e sui diritti di passeggero, anche sulle condizioni di accesso per le persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le informazioni devono essere disponibili anche **in un formato accessibile alle persone con disabilità**. Inoltre, in caso di incidenti in mare, le norme europee coprono anche i bagagli, il veicolo ed eventuale equipaggiamento per la mobilità. La percentuale di viaggiatori che ritengono di essere stati ben informati dei propri diritti da parte delle imprese di trasporto prima del viaggio varia a seconda del mezzo di trasporto: il 40% per i passeggeri di aerei, il 29% per i passeggeri di navi o traghetti, il 26% per i passeggeri di treni e il 26% per i passeggeri di autobus. Le percentuali sono ancora più basse per quanto riguarda le informazioni ricevute durante e dopo il viaggio. Per questo, la Commissione europea intende intensificare le sue azioni per **migliorare la chiarezza e la conoscenza dei diritti dei passeggeri**, sia attraverso proposte legislative sui diritti dei passeggeri che attraverso una campagna di sensibilizzazione.