



## Comunicato stampa

Lussemburgo, 8 novembre 2018

### Secondo la Corte dei conti europea, i passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare

Secondo la nuova relazione della Corte dei conti europea, il sistema dell'UE disciplinante i diritti dei passeggeri è ben sviluppato, ma i passeggeri devono lottare duramente per far valere tali diritti. Secondo la Corte, spesso i passeggeri non sono a conoscenza dei propri diritti e non dispongono di informazioni pratiche su come farli valere. La Corte formula una serie di raccomandazioni volte a migliorare la situazione, tra le quali l'indennizzo automatico per i ritardi in determinate situazioni, in modo che i passeggeri non debbano presentare reclamo. La Corte, inoltre, fornisce 10 suggerimenti per cercare di migliorare l'esperienza di viaggio di tutti i passeggeri.

La Commissione europea ha riconosciuto un insieme di diritti essenziali dei passeggeri nell'UE comuni ai quattro modi di trasporto collettivo: aereo, ferroviario, per via navigabile e mediante autobus. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

Per stabilire se i diritti dei passeggeri siano tutelati con efficacia, gli auditor della Corte hanno visitato la Repubblica ceca, la Germania, l'Irlanda, la Grecia, la Spagna, la Francia, l'Italia, i Paesi Bassi, la Polonia e la Finlandia e hanno condotto due sondaggi tra i passeggeri. È emerso che la portata dei regolamenti rende il quadro normativo dell'UE unico nel mondo. Tuttavia, molti passeggeri non sono sufficientemente consapevoli dei propri diritti e spesso non ne godono a causa di difficoltà nel farli rispettare. Per di più, i diritti essenziali sono intesi tutelare tutti i passeggeri, ma la misura della tutela dipende dal modo di trasporto utilizzato.

*"L'impegno dell'UE a favore dei diritti dei passeggeri è innegabile", ha affermato George Pufan, il Membro della Corte dei conti europea responsabile della relazione. "Ma per meglio rispondere agli interessi dei passeggeri, il sistema deve essere più coerente, di più facile utilizzo e maggiormente efficace".*

Lo scopo del presente comunicato stampa è illustrare i messaggi principali della relazione speciale della Corte dei conti europea. Il testo integrale della relazione è disponibile su [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).

## ECA Press

Mark Rogerson – Portavoce

Tel.: (+352) 4398 47063

Cell.: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Addetto stampa

Tel.: (+352) 4398 45410

Cell.: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E-mail: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

[@EUAuditors](https://twitter.com/EUAuditors)

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

Numerose disposizioni contenute nei regolamenti possono essere interpretate in modo differente, e l'importo dell'indennizzo previsto non mantiene il proprio potere d'acquisto, poiché non vi sono disposizioni per adeguarlo all'inflazione. A parere della Corte, la copertura dei diritti dei passeggeri viene notevolmente ristretta da limitazioni alla giurisdizione degli organismi nazionali preposti all'applicazione nonché da varie deroghe.

Il livello di consapevolezza tra i passeggeri rimane relativamente basso e le campagne di sensibilizzazione avrebbero potuto fornire maggiori orientamenti pratici su cosa fare in caso di perturbazione del viaggio. L'attuale sistema di indennizzi pone un onere notevole sia sui vettori che sui passeggeri e le procedure non sono trasparenti. Per uno stesso viaggio, i passeggeri possono essere trattati in modo diverso, e l'approccio al far rispettare i diritti varia a seconda del modo di trasporto e dello Stato membro.

Karol, un passeggero che ha risposto al sondaggio della Corte, ha raccontato la propria esperienza: *“Tutti i voli da Danzica hanno subito ritardi a causa del brutto tempo. Quando il traffico aereo è ritornato alla normalità, l'aereo destinato alla mia tratta è stato utilizzato per effettuare un altro volo. Ho presentato un reclamo, come altri passeggeri del mio volo. Alcuni di noi non sono stati indennizzati, altri invece sì, sebbene le condizioni del ritardo fossero le stesse”*.

Anche Greta ha risposto al sondaggio: *“Ho perso una coincidenza ferroviaria a Praga su un tragitto da Düsseldorf a Cracovia. Il biglietto combinato è stato venduto dal vettore tedesco, ma per una parte del tragitto il servizio era assicurato da un operatore ceco. A causa del ritardo ho potuto proseguire il viaggio solo il giorno successivo. Entrambe le compagnie ferroviarie mi hanno negato la sistemazione in albergo e ho dovuto prenotare un hotel a Praga a mie spese. Nessuno dei due vettori riteneva di essere responsabile del rimborso di tale costo e dell'indennizzo dovuto per il ritardo”*.

Il monitoraggio operato dalla Commissione europea ha portato a chiarire i regolamenti, afferma la Corte. Tuttavia, poiché la Commissione non ha mandato per imporre il rispetto dei diritti dei passeggeri, vi sono discrepanze nell'applicazione di tali diritti.

La Corte formula una serie di raccomandazioni volte a migliorare la situazione:

- migliorare la coerenza, a chiarezza e l'efficacia dei diritti dei passeggeri nell'UE; ciò dovrebbe includere l'obbligo per i vettori di indicare, entro 48 ore, le cause della perturbazione del viaggio e di corrispondere i relativi indennizzi automaticamente;
- accrescere la consapevolezza dei passeggeri;
- dare ancora maggior poteri agli organismi nazionali preposti all'applicazione e potenziare il mandato della Commissione.

### **Note agli editori**

Gli auditor della Corte hanno contattato vettori, autorità pubbliche e normali passeggeri. Su questa base, la Corte presenta 10 suggerimenti su come migliorare l'esperienza di viaggio di tutti i passeggeri in caso di perturbazione del viaggio:

1. Personalizzare quanto più possibile il proprio viaggio: quando si acquista un biglietto, si consiglia di rendere nota al vettore la propria identità, ad esempio comunicando i propri recapiti. È possibile essere informati delle eventuali perturbazioni di viaggio solo quando i vettori sono in possesso di tali dati. Se occorre presentare una richiesta di indennizzo, inoltre, un biglietto nominativo è il modo migliore per dimostrare di essere stati effettivamente a bordo e di avere subito la perturbazione del viaggio.
2. Fare una foto del bagaglio: quando il viaggio prevede l'imbarco del bagaglio, è una buona idea scattare una foto delle valigie e del loro contenuto. In questo modo si risparmierà tempo in caso di reclamo e si fornirà una prova del valore degli oggetti smarriti.
3. Non arrivare in ritardo alla zona di registrazione (*check-in*): è importante ricordare che i diritti dei passeggeri si applicano solo se la registrazione è effettuata in orario. Se si perde il volo perché la zona di registrazione era già chiusa quando si è arrivati, non si ha diritto all'assistenza.
4. Richiedere informazioni ai punti di partenza: i viaggiatori hanno il diritto di essere aggiornati in merito a eventuali ritardi alla partenza o a qualunque altro problema relativo al viaggio. Se il rappresentante del vettore non è presente o non fornisce informazioni utili, occorre prenderne nota e inserire tale osservazione nel reclamo presentato al vettore.
5. Richiedere sempre assistenza: in caso di ritardo prolungato o cancellazione, con qualsiasi modo di trasporto si viaggi, si ha diritto all'assistenza, ossia a ricevere acqua e uno spuntino o un pasto. Se i rappresentanti dei vettori non forniscono tali servizi di propria iniziativa, occorre richiederli. In caso di rifiuto, se ne prenda nota e si inserisca tale osservazione nel reclamo presentato al vettore.
6. Conservare tutte le ricevute: se non viene fornita assistenza al punto di partenza (aeroporto, stazione degli autobus o ferroviaria, porto) oppure si parte da un luogo isolato (una fermata dell'autobus), si può chiedere al vettore il rimborso dei costi aggiuntivi sostenuti. I vettori di solito chiedono una prova di pagamento per le bevande e gli spuntini e possono opporre un rifiuto se il numero di articoli non è congruo con la durata del ritardo o se i costi sono irragionevolmente elevati. Lo stesso vale se si deve trovare un alloggio nell'attesa di un'altra partenza il giorno successivo.
7. Richiedere la prova del ritardo o della cancellazione: in tutti i quattro modi di trasporto, i passeggeri hanno diritto a un indennizzo in caso di ritardi prolungati e cancellazioni. Sebbene l'importo dell'indennizzo e i tempi di attesa minimi differiscano in base al modo di trasporto, l'obbligo di dimostrare che si è stati vittima dello specifico ritardo o cancellazione non cambia. Se il biglietto non è nominativo, va richiesta una prova al riguardo in stazione o a bordo.
8. Non provvedere da soli prima di avere sentito la proposta del vettore: quando si verifica una perturbazione del viaggio, in genere si vuole proseguire il viaggio immediatamente, utilizzando un altro vettore o un altro mezzo di trasporto. La Corte raccomanda di non agire in modo affrettato: l'acquisto di un nuovo biglietto, senza aver ricevuto opzioni alternative proposte dal vettore, equivale a recedere unilateralmente dal proprio contratto di trasporto. Ciò solleva il vettore originale da qualsiasi obbligo di fornire assistenza o indennizzi.
9. Richiedere un indennizzo: se si riesce a dimostrare che si è vittima di un ritardo o di una cancellazione alla partenza e che la durata del ritardo è stata superiore alla soglia prevista dalla normativa, si può presentare una richiesta di indennizzo al vettore. Si consiglia di fare sempre

riferimento alla specifica partenza e al regolamento applicabile. Se non si ottiene risposta dal vettore o non si è soddisfatti della risposta ricevuta, si può investire del caso l'organismo nazionale preposto all'applicazione del paese di partenza. Le altre organizzazioni che possono essere d'aiuto sono gli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie e le agenzie di reclamo. Va ricordato che questi servizi potrebbero non essere gratuiti.

10. Richiedere un indennizzo per le spese aggiuntive: in alcuni casi, la perdita dovuta al ritardo o alla cancellazione è di gran lunga superiore all'importo spettante ai sensi delle norme UE sui diritti dei passeggeri relative agli indennizzi. In questi casi, è possibile presentare un reclamo ai vettori conformemente alle convenzioni internazionali. È necessario essere in grado di provare l'esatto importo delle perdite e delle spese aggiuntive sostenute a causa della perturbazione del viaggio.

La Corte presenta le proprie relazioni speciali al Parlamento europeo e al Consiglio dell'UE, nonché ad altre parti interessate, come i parlamenti nazionali, i portatori di interessi del settore e i rappresentanti della società civile. La grande maggioranza delle raccomandazioni formulate nelle relazioni della Corte è posta in atto. Questo elevato livello di attuazione evidenzia il beneficio del lavoro della Corte per i cittadini dell'UE.

La relazione speciale n. 30/2018, intitolata "I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare", è disponibile in 23 lingue dell'UE sul sito Internet della Corte ([eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)).