

I DIRITTI DEI PASSEGGERI AI TEMPI DEL CORONAVIRUS

DE BERTI JACCHIA FRANCHINI FORLANI
STUDIO LEGALE

Nel solco delle recenti misure nel settore trasporti¹, in data 18 marzo 2020 la **Commissione Europea ha pubblicato delle nuove Linee Guida sui Diritti dei Passeggeri² allo scopo di fornire un'interpretazione uniforme della normativa vigente nel contesto dell'epidemia di *coronavirus* che ha di recente colpito tutta l'Unione.**

Data la diversità delle misure introdotte dai Governi nazionali³, infatti, i passeggeri europei hanno dovuto affrontare disagi a seguito della cancellazione e dei ritardi dei rispettivi viaggi, che si sono tradotti in una situazione di grave incertezza in merito ai propri diritti.

Per quanto riguarda il **trasporto aereo⁴, qualora un volo venga cancellato da un vettore, quest'ultimo deve offrire al passeggero la scelta tra il rimborso del biglietto, l'imbarco su un volo alternativo non appena possibile, oppure l'imbarco su un volo alternativo in una data successiva di suo gradimento⁵. In questi ultimi casi, però, la rapidità con cui il *coronavirus***

¹ Per ulteriori informazioni si veda il nostro precedente contributo, disponibile al seguente [LINK](#).

² Com. Comm. C(2020) 1830 final del 18.03.2020, *Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19*.

³ Per ulteriori informazioni si veda il seguente [LINK](#).

⁴ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 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 e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, GUUE L 46 del 17.02.2004.

⁵ L'articolo 5 del Regolamento 261/2004, intitolato "Cancellazione del volo", dispone: "... In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri interessati:

a) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 8;

b) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 9, paragrafo 1, lettera a), e dell'articolo 9, paragrafo 2, nonché, in caso di volo alternativo quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato, l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c); e

c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7, a meno che:

i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure

ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure

iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

Insieme alla cancellazione del volo, i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili.

si sta diffondendo in tutta Europa potrebbe rendere in pratica molto difficile od impossibile per il vettore imbarcare il passeggero su un volo alternativo.

Di conseguenza, poiché la prima opportunità utile per il volo alternativo potrebbe essere notevolmente posticipata, il vettore andrà esente da responsabilità qualora comunichi al passeggero in tempo utile i voli disponibili per il reimpiego. In caso di volo cancellato, inoltre, il passeggero in attesa dell'imbarco ha diritto all'assistenza gratuita, che include i pasti, una sistemazione in albergo ed il relativo trasporto⁶. A questo obbligo il vettore deve adempiere anche se la cancellazione del volo è dovuta alle circostanze eccezionali di cui all'articolo 5, paragrafo 3, del Regolamento 261/2004. Di conseguenza, anche qualora, a causa del *coronavirus*, i tempi di attesa fossero particolarmente protratti, il vettore non sarà esentato dai propri obblighi.

Il regolamento 261/2004, infine, prevede un'ipotesi di compensazione forfettaria⁷, che tuttavia non si applica alle cancellazioni effettuate con più di 14 giorni di anticipo o qualora la cancellazione sia dovuta a circostanze eccezionali che non avrebbero potuto essere evitate anche adottando tutte le misure del caso. Nello specifico, secondo la Commissione, quest'ultima condizione è da considerarsi soddisfatta non solo laddove le autorità pubbliche vietino del tutto determinati voli o la circolazione delle persone in modo tale da escludere, di fatto, il volo in questione, ma anche qualora la cancellazione del volo si verifichi in circostanze in cui la libera circolazione delle persone è limitata a determinati individui che beneficiano di deroghe.

Anche per quanto riguarda il trasporto ferroviario, la scelta di itinerari alternativi qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo del treno all'arrivo sarà superiore a 60 minuti⁸ potrebbe essere fortemente condizionata dal *coronavirus*. Così come per il trasporto aereo, infatti, la prima opportunità utile per il treno alternativo potrebbe essere notevolmente posticipata, e di tale eventualità il passeggero dovrà essere debitamente informato. Similmente,

Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore aereo operativo...

⁶ L'articolo 9 del regolamento, intitolato "Diritto ad assistenza", dispone: "... Quando è fatto riferimento al presente articolo, il passeggero ha diritto a titolo gratuito:

a) a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;

b) alla sistemazione in albergo: - qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o - qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;

c) al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).

Inoltre, il passeggero ha diritto ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Nell'applicare il presente articolo il vettore aereo operativo presta particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati...

⁷ L'articolo 7 del Regolamento 261/2004, intitolato "Diritto a compensazione pecuniaria", al paragrafo 1 dispone: "... Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria pari a:

a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500 chilometri;

b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri;

c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).

Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo...

⁸ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, GUUE L 315 del 03.12.2007. L'articolo 16 del Regolamento, intitolato "Rimborso e itinerari alternativi", dispone: "... Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17; oppure

b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure

c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero..."

anche qualora la cancellazione del treno sia dovuta a circostanze che dipendono dal *virus* l'ente ferroviario non sarà esentato dai suoi obblighi di assistenza nei confronti del passeggero⁹, a prescindere dalla lunghezza del periodo di attesa. Tuttavia, a differenza dagli altri tipi di trasporto, in questo caso l'esistenza di circostanze eccezionali non fa venir meno il diritto del passeggero all'indennità per il prezzo del biglietto in caso di ritardo o cancellazione del treno¹⁰.

Da ultimo, disposizioni simili varranno anche per il trasporto via mare¹¹ e per quello effettuato tramite autobus¹².

Le norme europee sui diritti dei passeggeri non disciplinano, invece, le situazioni in cui questi ultimi decidono di annullare un viaggio di propria iniziativa. In tali circostanze, il rimborso dipenderà dalle condizioni contrattuali del singolo vettore.

In ogni caso, data l'eccezionalità dell'epidemia di *coronavirus*, alcuni vettori stanno sempre più di frequente offrendo ai passeggeri che non vogliono o non possono più a viaggiare a causa del *virus* dei buoni o voucher utilizzabili in epoca successiva.

19 marzo 2020

⁹ L'articolo 18 del Regolamento 1371/2007, intitolato "Assistenza", dispone: "... In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.

In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;
- c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.

Su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi.

Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2 e 3, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori...

¹⁰ L'articolo 17 del Regolamento 1371/2007, intitolato "Indennità per il prezzo del biglietto", ai paragrafi 1 e 4 dispone: "... Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un'indennità in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:

- a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un'indennità adeguata secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo.

L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo.

Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.

Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio in cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea.

(...)

Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti...

¹¹ Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, GUUE L 334 del 17.12.2010.

¹² Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, GUUE L 55 del 28.02.2011.

I nostri contributi di informazione e aggiornamento sulla crisi del Covid-19 e sulle sue implicazioni sono uno sforzo collettivo dello Studio ed una iniziativa di servizio. Per sottolinearlo, gli autori hanno rinunciato ad indicare il proprio nome in calce ai singoli lavori. Il presente articolo ha esclusivamente finalità informative e non costituisce parere legale.

*Our contributions of information and update on the Covid-19 crisis and its implications constitute a collective effort of the Firm and an initiative of service. For such reason, the authors decided not to sign individually their works and articles.
This article is exclusively for information purposes, and should not be considered as legal advice.*

MILANO

Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400
milan@dejalex.com

ROMA

Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44
rome@dejalex.com

BRUXELLES

Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138
brussels@dejalex.com

MOSCOW

Ulitsa Bolshaya Ordynka 37/4 · 119017, Moscow, Russia
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93
moscow@dejalex.com