

Moving in Europe

PER UNA MOBILITÀ PIÙ SOSTENIBILE E TUTELATA



La presente guida rientra tra le attività promosse dal progetto europeo “Mobilità, un paradigma della cittadinanza europea”, che ha coinvolto cittadini di 8 Stati (Bulgaria, Italia, Lituania, Portogallo, Romania, Serbia, Slovacchia, Spagna) sulle varie sfide che la mobilità delle persone rappresenta per il futuro dell’Europa: accessibilità dei trasporti, sostenibilità ambientale e diritti dei cittadini/passeggeri. Il tema della Mobilità è di interesse quotidiano per molti cittadini europei ed è un paradigma della cittadinanza europea nella misura in cui riguarda molti dei suoi aspetti (la comune identità grazie alla mobilità transnazionale, i diritti dei cittadini europei/passeggeri, ecc.). Per maggiori informazioni:

<http://www.activecitizenship.net/consumers-rights/projects/85-mobility-a-paradigm-of-european-citizenship.html>

**With the support of the Europe for Citizens
Programme of the European Union**



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Authors: Cinzia Pollio and Mariano Votta - Cittadinanzattiva onlus

Cover designer: Thea Pontecorvo

Art: Alessandro Casanova

Publisher: Cittadinanzattiva onlus



MOBILITY

A PARADIGM OF EUROPEAN CITIZENSHIP



PREMESSA

In Europa la mobilità svolge un ruolo vitale per il mercato interno e la qualità di vita dei cittadini.

Il settore dei trasporti risulta fondamentale per la nostra economia e la nostra società perché procura crescita economica e occupazione ma, al tempo stesso, non è più sostenibile, come denunciato dalla Commissione europea. I trasporti sono infatti responsabili di circa 1/3 del consumo finale complessivo di energia nei paesi membri dell'Agenzia europea dell'ambiente (AEA)¹ e di più di 1/5 delle emissioni di gas serra, nonché di una parte considerevole dell'inquinamento atmosferico e acustico urbano. Inoltre, hanno un forte impatto sul paesaggio poiché suddividono le aree naturali in piccoli appezzamenti di terra provocando gravi conseguenze per animali e piante.

E allora, se la riduzione della mobilità non è certamente un'opzione praticabile, non ci rimane che rilanciarne un nuovo modello più sostenibile.

COSA SI INTENDE PER MOBILITÀ SOSTENIBILE

Il concetto di mobilità sostenibile ha a che fare sia con soluzioni di trasporto, sia con modalità e abitudini di spostamento di tutti noi, in grado di diminuire una serie di impatti **ambientali, sociali ed economici**, quali:

- l'inquinamento atmosferico e i conseguenti cambiamenti climatici;
- l'inquinamento acustico;
- la congestione stradale;
- l'incidentalità;
- il degrado delle aree urbane (causato dallo spazio occupato dagli autoveicoli a scapito dei pedoni);
- il consumo di territorio (causato dalla realizzazione di strade e infrastrutture).

Nello specifico, le modalità di spostamento risultano **sostenibili da un punto di vista sociale** nella misura in cui si dimostrano accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta; quando contemplan scelte alternative per la mobilità (es., accesso facile e immediato - per via telefonica, telematica - alle informazioni riguardanti servizi pubblici e privati, possibilità di più agevoli spostamenti a piedi o in bicicletta, servizi pubblici locali di qualità); se contribuiscono a risolvere la congestione del traffico e a migliorare la tutela di chi viaggia.

Da un punto di vista **ambientale**, risultano sostenibili quei trasporti che non accrescono, ma al contrario riducono le emissioni inquinanti, il rumore, ecc.

Da un punto di vista **economico**, la sostenibilità è relativa innanzitutto ai costi per i cittadini, con riferimento all'utilizzo di mezzi di trasporto sia collettivo che individuale.

Ciò premesso, e data la dimensione globale dei trasporti, per favorire una mobilità più sostenibile c'è bisogno di interventi che, per essere efficaci, richiedono un'intensa cooperazione internazionale oltre ad una crescente condivisione da parte dell'opinione pubblica, con conseguente coinvolgimento dei cittadini.

Ma ciascuno di noi quanto ne sa veramente? Mettiamoci alla prova con un breve quiz per scoprire se siamo in grado di tutelare al meglio i nostri diritti di passeggeri, fino a che punto le nostre scelte quotidiane di mobilità sono effettivamente "sostenibili"; quanto è importante il settore dei trasporti in una dimensione europea e, conseguentemente, quali iniziative l'Unione europea sta realizzando.

¹ L'AEA comprende 32 paesi membri, ovvero i 27 Stati membri dell'UE e l'Islanda, il Liechtenstein, la Norvegia, la Svizzera e la Turchia.



QUIZ "CHE VIAGGIATORE SEI?"

TRASPORTI ED ECONOMIA

1. I trasporti sono fondamentali per la società e l'economia perché favoriscono la crescita e l'occupazione. In Europa, quante persone sono direttamente impiegate in questo settore?
a) 10 milioni di persone b) 5 milioni di persone c) 3 milioni di persone
2. In Europa, questo settore rappresenta il 5% circa del prodotto interno lordo (PIL)!
a) vero b) falso
3. Secondo te, in media, una famiglia europea quanto spende del proprio bilancio per prodotti e servizi legati ai trasporti?
a) circa il 7% b) circa il 13% c) circa il 18%

MOBILITÀ SOSTENIBILE

4. Il 30% del trasporto di merci che attualmente viaggia su strada (su percorrenze superiori ai 300 km) dovrà essere trasferito su ferrovia o vie navigabili entro il:
a) 2020 b) 2030 c) 2050
5. L'uso delle autovetture alimentate con carburanti tradizionali dovrà ridursi progressivamente nei prossimi anni fino a sparire del tutto. La completa eliminazione è prevista entro il:
a) 2020 b) 2030 c) 2050
6. L'Unione europea prevede una decisa riduzione delle emissioni di gas serra nel settore dei trasporti entro il 2050. Rispetto ai livelli registrati nel 1990, di quanto si dovranno ridurre tali emissioni?
a) del 30% b) del 60% c) del 90%
7. Dal 2013, le nuove patenti di guida rilasciate in UE saranno del tipo "carta di credito" di plastica, con un formato uniforme europeo. Gli oltre 100 modelli ad oggi in uso verranno sostituiti. Quando avverrà questa sostituzione?
a) al momento del rinnovo o, comunque, entro il 2020
b) al momento del rinnovo o, comunque, entro il 2033
c) al momento del rinnovo o, comunque, entro il 2040.
8. La mobilità multimodale consiste in:
a) usare lo stesso mezzo di trasporto per fare diverse cose (commissioni, lavoro, svago, ecc.)
b) l'utilizzo dei mezzi pubblici
c) l'integrazione di diversi mezzi di trasporto, sia pubblici che privati, in forma sia singola che collettiva per spostarsi quotidianamente
9. Il car pooling consiste in:
a) condividere la stessa automobile fra più persone per tratti comuni di viaggio
b) un servizio che permette di utilizzare un'automobile su prenotazione, prelevandola e riportandola in un parcheggio, e pagando per l'utilizzo
c) fittare ad altri la propria auto nei periodi in cui si decide di non utilizzarla



DIRITTI DEI PASSEGGERI

- 10.** In aereo, in caso di imbarco negato, la compagnia aerea:
- a) può scegliere arbitrariamente chi lasciare a terra
 - b) deve fare in primo luogo appello a persone che rinunciano volontariamente alla loro prenotazione
 - c) la compagnia individua chi lasciare a terra sulla base dell'ordine di prenotazione
- 11.** In treno, posso scegliere di ottenere il rimborso integrale del biglietto se è previsto un ritardo superiore ai:
- a) 60 minuti
 - b) 90 minuti
 - c) 120 minuti
- 12.** In autobus, negli spostamenti di lunga percorrenza (oltre 250 Km), ho diritto ad ottenere il rimborso del biglietto nel caso in cui la mia corsa abbia subito, rispetto all'orario di partenza previsto:
- a) un ritardo di 60 minuti
 - b) un ritardo di 90 minuti
 - c) un ritardo di 120 minuti
- 13.** In nave, ho diritto ad ottenere il rimborso del biglietto nel caso in cui il mio imbarco abbia subito, rispetto all'orario di partenza previsto:
- a) un ritardo di 60 minuti
 - b) un ritardo di oltre 90 minuti
 - c) un ritardo di oltre 120 minuti
- 14.** In aereo, ho diritto ad ottenere il rimborso del biglietto nel caso in cui il mio volo abbia subito, rispetto all'orario di partenza previsto:
- a) un ritardo di 2 ore
 - b) un ritardo di 5 ore
 - c) un ritardo di 7 ore
- 15.** Il diritto al rimborso comporta il rimborso del prezzo complessivo del biglietto non utilizzato entro 7 giorni per trasporto aereo e per vie navigabili:
- a) vero
 - b) falso
- 16.** Il diritto al rimborso comporta il rimborso del prezzo complessivo del biglietto non utilizzato entro un mese per trasporto ferroviario e in autobus:
- a) vero
 - b) falso
- 17.** La Commissione europea ha realizzato un'applicazione per telefoni cellulari per consentire ai viaggiatori di verificare rapidamente i propri diritti ovunque essi si trovino in Europa
- a) vero, gratuitamente
 - b) vero, ma a pagamento
 - c) falso
- 18.** La normativa relativa a tutti i modi di trasporto stabilisce un livello minimo di assistenza da fornire sul posto ogniqualvolta un ritardo superi il limite oltre l'orario programmato di partenza
- a) vero
 - b) falso
- 19.** In caso di forte ritardo nel trasporto per vie navigabili, ho diritto all'alloggio con un limite di:
- a) 80 euro a notte per tre notti
 - b) 120 euro a notte per tre notti
 - c) 150 euro a notte per tre notti
- 20.** In caso di forte ritardo nel trasporto in autobus per servizi di lunga percorrenza (vale a dire oltre 250 km), ho diritto all'alloggio con un limite di:
- a) 80 euro a notte per due notti
 - b) 120 euro a notte per due notti
 - c) 150 euro a notte per due notti



LA MOBILITÀ NELLA DIMENSIONE EUROPEA

L'IMPEGNO DELLE ISTITUZIONI COMUNITARIE

Il trasporto è stato e sarà sempre una componente essenziale della nostra vita quotidiana. Ha contribuito sostanzialmente allo sviluppo, all'integrazione e alla crescita del mercato interno, con vantaggi tangibili per l'economia europea.

Negli ultimi trenta anni la mobilità delle persone in Europa ha raggiunto livelli senza precedenti: nel 1970 ognuno di noi percorreva 17 km al giorno, mentre oggi la media è passata a 34 km.

Negli ultimi 20 anni è stato fatto molto in termini di politica europea dei trasporti, basti pensare al fatto che le lunghe code alla frontiera sono un lontano ricordo; sono aumentate di molto le tutele dei diritti dei passeggeri in caso di problemi; per chi lavora nei trasporti (piloti di volo, autisti di bus, ecc.) sono aumentate le norme di sicurezza per ridurre i rischi professionali e tutelare di conseguenza i viaggiatori; l'aereo è diventato un mezzo più accessibile da quando l'UE ha incoraggiato la concorrenza, fissando al contempo precisi standard di sicurezza per le compagnie aeree; la crescita della rete ferroviaria ad alta velocità (passata da 1024 km nel 1990 a 6830 km del 2011) ha reso i viaggi in treno più veloci e brevi; una costante attenzione alla viabilità stradale e alla sicurezza dei veicoli, abbinata all'utilizzo di tecnologie al servizio della sicurezza del traffico, hanno portato al dimezzamento del numero di decessi sulle strade. Anche gli spostamenti in mare hanno registrato significativi miglioramenti in termini di aumento delle merci, diminuzione degli incidenti (nel 2010/2011 sono state riversate in mare 13mila tonnellate di petrolio a fronte delle oltre 100mila registrate annualmente nel periodo 1980/1990) e maggiori tutele per chi viaggia e lavora.

IL RUOLO DEI SINGOLI STATI

Evidentemente, tutto questo è importante ma non basta, specialmente se i singoli Stati membri non fanno la loro parte. Infatti, come può l'Unione europea conseguire i propri obiettivi politici se gli Stati membri non applicano il diritto dell'UE in modo efficace?

Secondo dati ufficiali, i tre settori in cui è stato avviato il maggior numero di procedure d'infrazione, per ritardo nel recepimento delle direttive, sono: trasporti (240 procedure), mercato interno e servizi (198), salute e consumatori (164).

Molti di questi casi hanno interessato un gran numero di Stati membri. Per esempio, la Commissione ha avviato procedure nei confronti di 23 Stati in merito al ritardo nel recepimento della direttiva relativa a veicoli a basso consumo energetico nel trasporto (Direttiva 2009/33/CE). Analogamente, 22 Stati membri sono stati coinvolti in procedure d'infrazione per ritardo di recepimento nel quadro della direttiva sulla gestione della sicurezza delle infrastrutture stradali (Direttiva 2008/96/CE).

LE SFIDE FUTURE

A livello europeo sono state identificate le principali tendenze che influenzeranno lo sviluppo futuro della politica dei trasporti nei decenni a seguire:

- invecchiamento della popolazione con crescente domanda di mobilità da parte della popolazione matura;
- migrazione e mobilità interna;
- urbanizzazione crescente delle città e globalizzazione;
- sostenibilità ambientale e sfida energetica, dovuta alla penuria di combustibile fossile.

Per affrontarle, l'UE sta cercando di concentrare la futura politica europea per i trasporti verso un sistema integrato e basato su una tecnologia di facile utilizzo per i cittadini, il tutto incentrato sulle esigenze e sui diritti degli utenti e dei lavoratori del settore.

2050: STOP IN EUROPA ALLE AUTO ALIMENTATE DA CARBURANTI TRADIZIONALI

Nelle città europee niente più auto alimentate con carburanti tradizionali dal 2050. È uno degli obiettivi in tema di "trasporti verdi" lanciato dalla Commissione, finalizzato a rendere l'UE meno dipendente dal petrolio. Si consideri che, ad oggi, questa dipendenza è di circa il 96% e l'obiettivo dell'UE è il taglio, entro il 2050, dell'80-95% delle emissioni di CO₂. Perseguendo il suo obiettivo, l'UE dovrebbe riuscire a ridurre del 60% le emissioni di anidride carbonica relativamente ai trasporti. Questo processo avverrà per fasi: a partire dal 2030 sarà dimezzato l'utilizzo dei veicoli inquinanti per i passeggeri – veicoli pubblici – ed il trasporto merci sarà "verde", quindi non produrrà anidride carbonica. Si ridurranno, inoltre, i viaggi su gomma di medio e lungo raggio, sia di merci che



di persone, dirottati su rotaia e per via fluviale. A tal riguardo, infatti, la Commissione europea si è posta l'obiettivo di triplicare la rete dell'alta velocità entro il 2030.

La quota di veicoli alimentati con combustibili alternativi circolanti sulle strade è aumentata costantemente fino a rappresentare più del 5% del parco auto nel 2009. La maggior parte di questi veicoli sono alimentati a gas di petrolio liquefatto (GPL), mentre i veicoli elettrici rappresentano lo 0,02% del totale. Di fatto, l'introduzione dei veicoli elettrici (EV) e dei veicoli elettrici ibridi (PHEV) è ancora molto limitata in Europa. Ad oggi, l'uso di combustibili puliti è ostacolato da tre fattori principali: l'elevato costo dei veicoli, un basso livello di accettazione da parte dei consumatori e la mancanza di stazioni di ricarica e rifornimento. È un circolo vizioso: non vengono costruite stazioni di rifornimento perché non ci sono abbastanza veicoli. I veicoli non sono venduti a prezzi competitivi perché la domanda è insufficiente. I consumatori non acquistano i veicoli perché sono costosi e non ci sono stazioni di rifornimento. Per spezzare questo circolo vizioso, la Commissione ha proposto obiettivi vincolanti per gli Stati membri, con un livello minimo di infrastrutture per combustibili puliti quali energia elettrica, idrogeno e gas naturale, nonché standard comuni a livello UE per le attrezzature necessarie.

Per incentivare la popolazione a cambiare stile di vita, sono previsti, oltre a campagne informative che puntino anche a evidenziare l'incidenza economica del traffico (stimata intorno all'1% del Pil europeo e facilmente riducibile non facendo ricorso al petrolio), anche aiuti finanziari per incoraggiare piani di mobilità urbana e finanziamenti a favore delle Smart City.

PIANI URBANI DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Un Piano Urbano della Mobilità Sostenibile è uno strumento a disposizione delle Amministrazioni Comunali per affrontare con più efficienza i problemi connessi ai trasporti nelle aree urbane. Si costruisce su pratiche e contesti normativi già esistenti negli Stati membri. Le sue caratteristiche fondamentali sono:

- un approccio partecipativo e integrato;
- un impegno verso la sostenibilità;
- una visione chiara, con obiettivi e traguardi misurabili;
- un esame dei costi e dei benefici dei trasporti.

Le politiche e le misure definite in un Piano Urbano della Mobilità Sostenibile devono riguardare tutti i modi e le forme di trasporto presenti nell'intero agglomerato urbano, pubblici e privati, passeggeri e merci, motorizzati e non motorizzati, di circolazione e sosta.

SMART CITY O CITTÀ INTELLIGENTI

L'Europa ha previsto cospicui investimenti nei prossimi anni per incentivare le Smart City, ovvero città in grado di offrire energia pulita e a prezzi accessibili per tutti, associando l'utilizzo più razionale delle risorse all'integrazione di tecnologie pulite. Più in dettaglio, una Smart City si basa su sei assi principali: l'economia, intesa come competitività del sistema; la mobilità, in termini di trasporti accessibili, sostenibili e integrati con le nuove tecnologie; l'ambiente, come attrattività e tutela delle risorse naturali; le persone, in termini di capitale sociale e umano; lo stile di vita, come qualità di vita e coesione sociale; la governance, intesa come partecipazione dei cittadini nelle politiche pubbliche.





DIRITTI DEI PASSEGGERI'

La liberalizzazione del settore dei trasporti ha accresciuto la concorrenza, con benefici per i sempre più numerosi cittadini europei che viaggiano. È però necessario rendere ancora più efficace l'applicazione della normativa dell'UE sui diritti dei passeggeri e promuoverne la conoscenza, per combattere le pratiche sleali e le irregolarità. Non a caso, come denuncia l'Agenda europea del consumatore, il settore dei trasporti è tra i più problematici per i cittadini UE.

Non tutti i passeggeri sono ancora consapevoli fino in fondo dei propri diritti e delle modalità per tutelarli, sebbene su questo fronte molto è stato fatto! Infatti, milioni di cittadini in viaggio nell'Unione europea possono fruire di un comune insieme di diritti, indipendentemente dal mezzo di trasporto scelto (aereo, treno, nave, autobus o pullman).

Adesso tocca a noi conoscerli per pretenderne il rispetto!

- varie fasi del viaggio, in particolare in caso di perturbazione
- 4) Diritto a rinunciare al viaggio (rimborso integrale del prezzo del biglietto) qualora il viaggio non sia effettuato come previsto
- 5) Diritto all'esecuzione del contratto di trasporto in caso di perturbazioni (riprotezione e cambio di prenotazione)
- 6) Diritto all'assistenza in caso di forti ritardi alla partenza o in punti di coincidenza
- 7) Diritto al risarcimento in determinate circostanze
- 8) Diritto alla responsabilità del vettore per i passeggeri e il loro bagaglio
- 9) Diritto a un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami
- 10) Diritto alla piena ed efficace applicazione della normativa dell'Unione

I TUOI DIRITTI DI PASSEGGERO A PORTATA DI MANO? SCARICA L'APP DELLA COMMISSIONE EUROPEA



La Commissione europea ha lanciato un'applicazione per il trasporto aereo e ferroviario, il trasporto per via navigabile e in autobus con l'obiettivo di fornire ai viaggiatori europei informazioni utili sui propri diritti.

L'applicazione è disponibile per il download gratuito andando sul sito della Commissione europea a questo link

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/mobile.html>

Box: 10 diritti del passeggero

L'Unione europea dispone ormai di un insieme integrato e completo di diritti fondamentali dei passeggeri in tutti i modi di trasporto e valido su tutto il territorio.

- 1) Diritto a non essere discriminati nell'accesso al trasporto
- 2) Diritto a mobilità, accessibilità e assistenza senza costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta
- 3) Diritto all'informazione prima dell'acquisto e nelle

I DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN TRENO

I diritti che si applicano a tutti i servizi di trasporto ferroviario (internazionale e non)

Facilità di acquisto del biglietto

Il passeggero ha la possibilità di acquistare il biglietto presso le stazioni ferroviarie oppure, nella maggior parte dei casi, anche via Internet. Qualora nessuna delle possibilità menzionate fosse disponibile, il passeggero può anche acquistare il biglietto a bordo del treno.

Diritto di trasporto dei passeggeri a mobilità ridotta

Un passeggero con disabilità o a mobilità ridotta ha il diritto di viaggiare agevolmente. Prenotazioni e biglietti non devono comportare alcun costo aggiuntivo.

Informazioni sull'accesso per persone a mobilità ridotta

Su richiesta del passeggero, le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i *tour operator* devono fornire informazioni in merito all'accessibilità dei servizi di trasporto ferroviario, alle condizioni di accesso ai vagoni e ai servizi offerti a bordo.



I diritti che si applicano ai servizi di trasporto ferroviario internazionale all'interno dell'Unione europea

Informazioni sui diritti dei passeggeri

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni sono tenuti ad informare il passeggero in merito ai suoi diritti, in caso di offerte e biglietti scontati, riguardo ad eventuali ritardi e perturbazioni del servizio che dovessero verificarsi nella rete di trasporto internazionale.

Assistenza alle persone a mobilità ridotta

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni presteranno assistenza al passeggero per la salita a bordo dei treni internazionali. È però necessario notificare con almeno 48 ore di anticipo la data prevista del viaggio tramite il mezzo di comunicazione indicato dall'impresa ferroviaria.

Rimborso e itinerari alternativi

Qualora fosse prevedibile un ritardo all'arrivo superiore a 60 minuti rispetto a quanto previsto dal contratto di trasporto, il passeggero potrà scegliere di: ottenere il rimborso integrale del biglietto; proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili; proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, in una data successiva.

Indennità per il prezzo del biglietto in caso di treno ritardato/soppresso per un viaggio internazionale

Se il treno arriva a destinazione con almeno un'ora di ritardo rispetto a quanto indicato nel contratto di trasporto, e se la causa è imputabile all'impresa ferroviaria, il passeggero ha diritto ad un'indennità pari al 25% del prezzo pagato per il biglietto, per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti, pari al 50% del prezzo pagato, in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Assistenza in caso di treno ritardato/soppresso

In caso di treno ritardato o soppresso, il passeggero ha diritto ad essere informato della situazione e degli orari di partenza e di arrivo previsti, non appena tali informazioni siano disponibili.

In caso di ritardo superiore ai 60 minuti, riceverà gratuitamente: pasti e bevande, se possono essere forniti e, se necessario, sistemazione in albergo o di altro tipo e trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione (e ritorno).

Diritto di sporgere reclamo

Il passeggero può sporgere reclamo presso l'impresa ferroviaria

che ha venduto il biglietto rivolgendosi alla biglietteria che ha emesso il titolo di viaggio, all'ufficio relazioni con la clientela o a qualsiasi altra impresa ferroviaria che partecipi al trasporto.

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti di passeggero che viaggia in treno, consulta l'app "i tuoi diritti di passeggero in mano"

Attenzione: taluni paesi beneficiano di deroghe per alcune parti della normativa. Per l'elenco completo, visita il sito <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/index.html>

I DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN AEREO

Persone disabili e con mobilità ridotta

La legislazione comunitaria tutela le persone disabili e/o con mobilità ridotta dalla discriminazione durante la prenotazione e l'imbarco. Tali passeggeri hanno anche il diritto di ricevere assistenza negli aeroporti (al momento della partenza, dell'arrivo e in transito) e a bordo degli aerei. Per agevolare l'assistenza, si consiglia di comunicare in anticipo le proprie esigenze.

Imbarco negato

In caso di imbarco negato su un volo, le compagnie aeree devono inizialmente fare appello a persone che rinuncino volontariamente alla loro prenotazione in cambio di alcuni benefici. Inoltre il vettore ha l'obbligo di offrire a questi volontari la scelta tra il rimborso totale e un volo alternativo.

Cancellazione

Il passeggero ha diritto alla stessa compensazione economica offerta in caso di imbarco negato, a meno che non sia stato informato della cancellazione almeno 14 giorni prima del volo, che non abbia ricevuto un volo alternativo a un orario vicino a quello originale o che la compagnia aerea non riesca a dimostrare che la cancellazione è stata causata da circostanze eccezionali.

Lunghi ritardi

Il passeggero ha il diritto di ricevere assistenza dalla compagnia aerea se il ritardo è pari a due o più ore (per le tratte di 1.500 km o meno), tre o più ore (per le tratte più lunghe all'interno dell'Unione europea e per le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km), quattro o più ore (per le tratte più lunghe di 3.500 km al di fuori dell'Unione europea).



Bagaglio

Se il bagaglio viene smarrito, danneggiato o subisce ritardi, il passeggero può avere diritto a un risarcimento massimo di circa 1.220 euro. Per i bagagli danneggiati, è necessario presentare reclamo alla compagnia aerea entro 7 giorni dalla ricezione del bagaglio. Per i bagagli ricevuti con ritardo, il reclamo va presentato entro 21 giorni al massimo.

Identità della compagnia aerea

Il passeggero deve essere informato in anticipo sul vettore che opera il volo.

Trasparenza dei prezzi

Il prezzo finale da pagare deve essere sempre indicato e deve includere la tariffa applicabile, come pure le tasse ed eventuali spese, supplementi e oneri che sono inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione.

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti di passeggero che viaggia in aereo, consulta l'app "i tuoi diritti di passeggero in mano"

DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN NAVE

Rimborso, riprotezione, assistenza per ritardo alla partenza

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, il passeggero ha diritto al rimborso o alla riprotezione e ad una adeguata assistenza (laddove necessario, sistemazione fino a tre pernottamenti, con copertura finanziaria fino a 80 euro a notte).

Risarcimento

In situazioni di ritardo all'arrivo o cancellazione del viaggio è previsto il risarcimento, tra il 25% e il 50%, del prezzo del biglietto.

Tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta:

Tutela da trattamenti discriminatori e assistenza specifica gratuita per le persone disabili o a mobilità ridotta sia ai terminal portuali che a bordo delle navi, nonché risarcimento in caso di perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità.

Reclami

È prevista l'istituzione, da parte dei vettori e degli operatori dei terminal, di un sistema per la gestione dei reclami accessibile ai passeggeri e l'istituzione di organismi nazionali indipendenti responsabili dell'applicazione del regolamento.

Attenzione: i diritti dei passeggeri che viaggiano in nave **non si applicano alle seguenti condizioni:**

- ai passeggeri che viaggiano su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri;
- ai passeggeri che viaggiano su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone;
- se la distanza complessiva del servizio è inferiore a 500 metri, solo andata, per escursioni e visite turistiche o su navi prive di propulsione meccanica.

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti di passeggero che viaggia in nave consulta l'app "i tuoi diritti di passeggero in mano"

DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO IN AUTOBUS

Diritti applicabili ai servizi di lunga percorrenza (vale a dire oltre 250 km)

Adeguate assistenza (che prevede spuntini, pasti e bevande e se necessario, fino a due pernottamenti in albergo, per un massimo di 80 euro a notte, fatti salvi casi di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali) in caso di cancellazione o di ritardo superiore a 90 minuti per viaggi di durata superiore alle tre ore;

garanzia di rimborso o riprotezione in caso di overbooking, cancellazione o ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti;

indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo alla partenza superiore ai 120 minuti, di cancellazione del viaggio e di mancata offerta al passeggero da parte del vettore di riprotezione o rimborso;

informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate;
tutela del passeggero in caso di decesso, lesioni, perdita o danneggiamento, quando questi siano stati provocati da incidente stradale, in particolare per quanto riguarda le necessità immediate di ordine pratico;
assistenza mirata gratuita per i disabili o le persone a mobilità ridotta sia nelle stazioni che a bordo del veicolo, nonché trasporto gratuito per gli eventuali accompagnatori.

Per maggiori informazioni sui tuoi diritti di passeggero che viaggia in autobus, consulta l'app "i tuoi diritti di passeggero in mano"

COME TE LA SEI CAVATA CON IL QUIZ?

ECCE LE RISPOSTE ESATTE:

- | | |
|----------|----------|
| 1) = a; | 17) = a; |
| 2) = a; | 18) = a; |
| 3) = b; | 19) = a; |
| 4) = b; | 20) = a; |
| 5) = c; | |
| 6) = b; | |
| 7) = b; | |
| 8) = c; | |
| 9) = a; | |
| 10) = b; | |

...E ORA SCOPRI IL TUO PROFILO DI VIAGGIATORE

Ogni risposta giusta vale un punto

SE HAI TOTALIZZATO DA 0 A 7 PUNTI

Disinformato: sono tutte consapevoli le scelte che fai? Nei tuoi spostamenti, ti soffermi poco a prendere visione di informazioni che potrebbero rivelarsi utili inanzitutto per te, oltre che per la collettività in generale. Dedica del tempo, eviterai brutte sorprese e ne scoprirai delle belle!



SE HAI TOTALIZZATO DA 8 A 15 PUNTI

Distatto: ne hai sentito parlare e ne sei abbastanza consapevole, ma per un motivo o un altro non tieni conto delle cose più importanti: la tutela dei diritti e la pratica di comportamenti sostenibili vanno presi sul serio!



SE HAI TOTALIZZATO DA 16 A 20 PUNTI

Smart: le tue conoscenze ti permettono di spostarti con serenità, conosci i tuoi diritti di passeggero e sei consapevole dell'impatto che i trasporti hanno nell'economia, nell'ambiente e più in generale nella qualità della vita di tutti noi. E per quanto ti è possibile cerchi di fare la tua parte da buon cittadino attivo!



INTEGRAZIONE
RIFORMA DELLE ISTITUZIONI
SERVIZI PUBBLICI
SOSTENIBILITÀ
RILEVANZA
AMBIENTE CIVICO
MPO
EMPOWERMENT
ENJOYMENT
COMUNICAZIONE
SICUREZZA
ENERGIE
CONSUMATORI
FEDERALISMO
UNIVERSALITÀ
INFORMAZIONE
CIVICA
CIVILITÀ
CIVICA
ATTIVISMO
CONSUMATORI
SCOPRI IL SENSO CIVICO
SALUTE
CITTADINANZA
DI IMPRESA
AMBIENTE
INFORMAZIONE CIVICA
CIVICO

Partners:



The project is coordinated by Active Citizenship Network (ACN), the European interface of the Italian civic organization Cittadinanzattiva.

Active Citizenship Network is associated partner of the European Mobility Week (www.mobilityweek.eu)



Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

www.cittadinanzattiva.it

