

Solo un passeggero su tre è informato sulle tutele in caso di disagi. E la UE vuole migliorare

Pubblicato: Lunedì 22 Luglio 2024



Oggi la Commissione europea ha **pubblicato orientamenti interpretativi aggiornati sui diritti dei passeggeri aerei**.

Obiettivo: **accrescere il rispetto e a promuovere un'applicazione coerente della normativa da parte delle autorità nazionali**. Dal 2016 la Commissione fornisce orientamenti per rispondere alle preoccupazioni comuni sollevate dagli organismi nazionali di controllo, dai passeggeri e dalle relative associazioni e dai rappresentanti del settore.

L'aggiornamento pubblicato oggi tiene conto tra l'altro delle sentenze pronunciate dalla Corte di giustizia dal 2016 a oggi, chiarendo alcune disposizioni. Sono stati inoltre **pubblicati orientamenti riveduti sui diritti dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta durante i viaggi aerei**.

Sebbene i diritti dei passeggeri siano definiti a livello dell'UE, la loro applicazione spetta ai fornitori di servizi di trasporto e la loro attuazione è responsabilità degli organismi nazionali. Le discrepanze tra le prassi nazionali possono generare confusione nei passeggeri, in particolare per quanto riguarda i viaggi transfrontalieri. Trovare un'assistenza adeguata può essere difficile.

Il sondaggio a livello europeo sui diritti dei passeggeri

Una **nuova indagine Eurobarometro** rivela che in generale **oggi molti europei si sentono ancora male**

informati sui diritti dei passeggeri anche se, rispetto a cinque anni fa, la loro consapevolezza è aumentata.

Gli orientamenti adottati oggi contribuiranno a migliorare l'attuazione dei diritti dei passeggeri e integrano gli sforzi della Commissione per sensibilizzare il pubblico su questo tema anche attraverso campagne online su [Your Europe](#) e un'apposita [applicazione mobile per i diritti dei passeggeri](#).

I risultati evidenziano che **gli intervistati hanno maggiori probabilità di sentirsi ben informati sui diritti dei passeggeri per i viaggi in treno (33%), seguiti da aereo (30%), pullman (27%) e poi nave/traghetto (16%)**. L'indagine mostra inoltre che il 84 % degli intervistati che hanno chiesto assistenza per le persone con disabilità o a mobilità ridotta è soddisfatto della risposta.

Il 35 % dei viaggiatori ha ricevuto informazioni sui diritti dei passeggeri, con un aumento di 13 punti percentuali rispetto al 2019. Nella maggior parte dei casi si trattava di stazioni ferroviarie (9 %, + 5). Il 75 % dei passeggeri aerei ha ricevuto informazioni sui propri diritti prima del viaggio, rispetto al 61 % per il trasporto ferroviario, al 51 % per i pullman e al 54 % per le navi/traghetti. La sensibilizzazione rimane estremamente importante.

La **soddisfazione per quanto riguarda le perturbazioni significative è più elevata per i voli (66 %, + 12 punti percentuali, seguiti da navi/traghetti (53 %, -3 punti percentuali), ferrovia (52 %, + 8 punti percentuali) e pullman (50 %, + 8 punti percentuali)**.

L'uso di biglietti unici per i viaggi multimodali rimane limitato all'11 % (invariato), con le combinazioni più comuni in treno/pullman (39 %, + 9 pp) e aereo/treno (25 %, + 1 pp). Il 32 % (+ 7 PP) ha incontrato problemi, il 13 % (+ 4 punti percentuali) ha quasi perso una connessione e il 11 % (+ 3 punti percentuali) ha effettivamente perso una connessione.

Prossime tappe

Gli orientamenti pubblicati dalla UE possono ora essere utilizzati dagli operatori e dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione. Inoltre, i risultati del sondaggio Eurobarometro e gli orientamenti sono a disposizione dei co-legislatori in quanto prendono in considerazione le due [proposte della Commissione del novembre 2023 sull'applicazione dei diritti dei passeggeri e sui diritti dei passeggeri nel contesto dei viaggi multimodali](#), nonché la [proposta legislativa della Commissione del 2013 sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo](#).

L'UE è l'unica zona al mondo in cui i passeggeri sono tutelati da una serie completa di diritti, che si tratti di viaggi aerei, ferroviari, marittimi o in autobus. **I diritti dei passeggeri si basano su tre pilastri: non discriminazione; accuratezza, tempestività e accessibilità delle informazioni, assistenza immediata e proporzionata**. Questa protezione è unica nel mondo.

Maggiori informazioni [qui](#).

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it