



Bruxelles, 18.3.2020  
C(2020) 1830 final

## **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE**

**Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel  
contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19**

## COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

### **Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19**

*I passeggeri e il settore europeo dei trasporti sono duramente colpiti dall'epidemia di Covid-19. In seguito alle misure di contenimento adottate dalle autorità, quali le restrizioni di viaggio, le chiusure e l'istituzione di zone di quarantena, il settore dei trasporti può essere uno tra quelli più gravemente colpiti dalla pandemia in corso. La situazione è fonte di stress per molti passeggeri che si sono visti cancellare i contratti di viaggio di cui intendevano usufruire e/o che non intendono più viaggiare oppure ai quali non è più consentito farlo.*

*L'Unione europea (UE) è l'unica zona al mondo in cui i cittadini sono tutelati da un insieme di diritti dei passeggeri, quale che sia il mezzo di trasporto utilizzato: aereo, treno, autobus o nave.*

*Considerata la situazione senza precedenti che l'Europa sta vivendo a causa dell'epidemia di Covid-19, la Commissione europea ritiene che sia utile, in tale contesto, fornire chiarimenti in merito ai diritti dei passeggeri che viaggiano in aereo, treno, autobus o nave, come pure in merito ai corrispondenti obblighi dei vettori.*

#### **1. OBIETTIVO**

I presenti orientamenti interpretativi mirano a chiarire le modalità di applicazione di alcune disposizioni della legislazione UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'epidemia di Covid-19, in particolare per quanto riguarda le cancellazioni e i ritardi.

I presenti orientamenti integrano quelli precedentemente pubblicati dalla Commissione<sup>1</sup> e lasciano impregiudicata l'interpretazione della Corte di giustizia.

I presenti orientamenti si riferiscono alla seguente legislazione in materia di diritti dei passeggeri:

- 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<sup>2</sup>;

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione - Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio 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 al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU C 214 del 15.6.2016, pag. 5); comunicazione della Commissione - Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU C 220 del 4.7.2015, pag. 1).

<sup>2</sup> GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

- 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<sup>3</sup>;
- 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<sup>4</sup>;
- 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<sup>5</sup>.

I presenti orientamenti non riguardano la direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati<sup>6</sup>.

## **2. ORIENTAMENTI PER TUTTI I MODI DI TRASPORTO**

### **2.1. Diritto di scegliere tra rimborso e servizio alternativo di trasporto**

I quattro regolamenti dettano disposizioni specifiche in relazione a questo diritto in caso di cancellazione o di determinati ritardi.

Per quanto riguarda il servizio alternativo di trasporto<sup>7</sup>, le circostanze proprie dell'epidemia di Covid-19 possono incidere sul diritto di scegliere il servizio alternativo di trasporto "non appena possibile"<sup>8</sup>. Per i vettori può risultare impossibile offrire al passeggero il servizio alternativo di trasporto verso la destinazione prevista entro un breve periodo di tempo. Potrebbe inoltre esservi, per qualche tempo, incertezza in merito ai tempi entro i quali possa essere effettuato il servizio alternativo di trasporto. Tale situazione può verificarsi, ad esempio, qualora uno Stato membro sospenda i voli o la circolazione di treni, autobus o navi in provenienza da determinati paesi. A seconda del caso, "non appena possibile" può significare, in relazione al servizio alternativo di trasporto, ritardi considerevoli e/o tempi di attesa molto incerti. Il rimborso del prezzo del biglietto oppure il servizio alternativo di trasporto in una data successiva "a discrezione del passeggero" potrebbe pertanto rappresentare un'opzione preferibile per il passeggero medesimo. Di seguito sono riportati i dettagli per ciascun modo di trasporto.

<sup>3</sup> GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14.

<sup>4</sup> GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1.

<sup>5</sup> GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1.

<sup>6</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

<sup>7</sup> Alcuni atti fanno parallelamente riferimento alla nozione di "proseguimento del viaggio".

<sup>8</sup> Articolo 8, paragrafo 1, lettere a) e b), del regolamento (CE) n. 261/2004; articolo 16, lettere a) e b), del regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 18, paragrafo 1, lettere a) e b), del regolamento (UE) n. 1177/2010; articolo 19, paragrafo 1, lettere a) e b), del regolamento (UE) n. 181/2011.

## **2.2. Situazioni in cui i passeggeri non possono effettuare il viaggio o desiderano annullarlo**

I regolamenti UE sui diritti dei passeggeri non trattano le situazioni in cui i passeggeri non possono effettuare il viaggio oppure desiderano annullarlo di loro spontanea volontà. In tali casi il rimborso al passeggero dipende dal tipo di biglietto acquistato (ad es. rimborsabile, con possibilità di nuova prenotazione), come specificato nei termini e nelle condizioni del vettore.

Risulta che diversi vettori offrono buoni ai passeggeri che non intendono più effettuare il viaggio (o ai quali non è più consentito farlo) a causa dell'epidemia di Covid-19. I passeggeri possono utilizzare tali buoni per un altro viaggio con lo stesso vettore entro un periodo di tempo stabilito dal vettore stesso.

Questa situazione va distinta da quella in cui il vettore annulla il viaggio e offre solo un buono anziché la possibilità di scegliere tra rimborso e servizio alternativo di trasporto. L'offerta di un buono da parte del vettore non può pregiudicare il diritto del passeggero di optare, in alternativa, per il rimborso.

## **2.3. Norme nazionali specifiche a fronte dell'epidemia di Covid-19**

A fronte dell'epidemia di Covid-19 sono state in alcuni casi adottate norme nazionali specifiche che impongono ai vettori l'obbligo di rimborsare i passeggeri o di rilasciare loro un buono nel caso in cui il passeggero non abbia avuto la possibilità di prendere un volo che sia stato regolarmente effettuato.

Le misure nazionali di questo tipo non rientrano nell'ambito di applicazione dei regolamenti dell'UE sui diritti dei passeggeri. Non sono quindi trattate nei presenti orientamenti, che vertono unicamente sull'interpretazione delle norme sui diritti dei passeggeri adottate dall'Unione.

## **3. DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO AEREO [REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004]**

### **3.1. Informazione ai passeggeri**

A parte le disposizioni in merito all'informazione sui diritti previsti per i passeggeri, il regolamento (CE) n. 261/2004 non contiene disposizioni specifiche relative all'informazione sulle perturbazioni dei trasporti. I diritti alla compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo sono comunque collegati al fatto che il vettore sia venuto meno all'obbligo di dare comunicazione con sufficiente anticipo. Questo aspetto è trattato di seguito nella sezione in cui si affronta la questione del diritto alla compensazione pecuniaria.

### **3.2. Diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo**

In caso di cancellazione di un volo da parte delle compagnie aeree (indipendentemente dalla causa), l'articolo 5 impone al vettore aereo operativo di offrire al passeggero la scelta tra:

- a) il rimborso,

- b) l'imbarco su un volo alternativo non appena possibile, o
- c) l'imbarco su un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento.

Per quanto riguarda il rimborso, nei casi in cui il volo di andata e il volo di ritorno siano stati prenotati separatamente e il volo di andata sia cancellato, il passeggero ha diritto solo al rimborso del volo cancellato, in questo caso il volo di andata.

Tuttavia, nel caso in cui il volo di andata e il volo di ritorno rientrino nella stessa prenotazione, anche se operati da vettori diversi, ai passeggeri dovrebbero essere offerte due opzioni se ad essere cancellato è il volo di andata: il rimborso dell'intero biglietto (ossia di entrambi i voli) oppure l'imbarco su un volo alternativo per il volo di andata (Orientamenti interpretativi, punto 4.2).

Quanto all'imbarco su un volo alternativo, come spiegato in precedenza, "non appena possibile" può significare un notevole ritardo nelle circostanze proprie dell'epidemia di Covid-19 e lo stesso dicasi per la disponibilità di informazioni concrete circa questa "possibilità", per via del clima di profonda incertezza che pesa sul traffico aereo.

Ai fini dell'applicazione dell'articolo 5 del regolamento (CE) n. 261/2004, può essere necessario tenere in considerazione tali circostanze, fermo restando quanto segue:

in primo luogo, i passeggeri dovrebbero essere informati dei ritardi e/o delle incertezze che ne derivano nel momento in cui scelgono l'imbarco su un volo alternativo anziché il rimborso;

in secondo luogo, qualora un passeggero scelga comunque l'imbarco su un volo alternativo non appena possibile, si dovrebbe ritenere che il vettore abbia assolto il suo obbligo nei confronti del passeggero nel caso in cui gli abbia comunicato di propria iniziativa, non appena possibile e in tempo utile, quale fosse il volo alternativo disponibile.

### **3.3. Diritto ad assistenza**

In conformità all'articolo 9 del regolamento, che stabilisce tutti i dettagli pertinenti, ai passeggeri il cui volo sia stato cancellato devono essere fornite a titolo gratuito dal vettore aereo operativo le seguenti forme di assistenza: pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa; la sistemazione in albergo, se necessario, e il trasporto verso il luogo di sistemazione. Gli aeroporti sono inoltre tenuti a prestare assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a mobilità ridotta, a norma del regolamento (CE) n. 1107/2006<sup>9</sup>.

È opportuno ricordare che, quando il passeggero opta per il rimborso del prezzo pieno del biglietto, il diritto all'assistenza viene meno. Lo stesso accade quando il passeggero sceglie il volo alternativo in una data successiva di suo gradimento [articolo 5, paragrafo 1, lettera b), in combinato disposto con l'articolo 8, paragrafo 1, lettera c)].

---

<sup>9</sup> Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1).

Il diritto all'assistenza sussiste solo fintanto che i passeggeri devono aspettare il volo alternativo non appena possibile [articolo 5, paragrafo 1, lettera b), in combinato disposto con l'articolo 8, paragrafo 1, lettera b)].

L'intento alla base del regolamento è garantire che vengano adeguatamente soddisfatte le esigenze dei passeggeri in attesa del volo di ritorno o del volo alternativo. L'entità dell'assistenza adeguata dovrà essere valutata caso per caso, tenendo conto delle esigenze dei passeggeri nelle circostanze del caso e il principio di proporzionalità (ad esempio in base al tempo di attesa). Il prezzo pagato per il biglietto o la durata dei disagi subiti non deve interferire con il diritto ad assistenza (Orientamenti interpretativi, punto 4.3.2).

A norma del regolamento, il vettore aereo è tenuto a rispettare l'obbligo di assistenza anche quando la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali, vale a dire circostanze che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Il regolamento non contiene alcun elemento che riconosca una categoria distinta di eventi "particolarmente eccezionali", al di là delle "circostanze eccezionali" di cui all'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento. Il vettore non è pertanto esonerato dal rispetto dei suoi obblighi, compresi quelli a norma dell'articolo 9 del regolamento, neppure in relazione a un lungo periodo. I passeggeri sono particolarmente vulnerabili in tali circostanze ed eventi<sup>10</sup>. Per quanto riguarda gli eventi eccezionali, l'intento del regolamento è garantire che sia fornita assistenza adeguata ai passeggeri in attesa di imbarco su un volo alternativo a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b), del regolamento.

### **3.4. Diritto a compensazione pecuniaria**

Il regolamento (CE) n. 261/2004 prevede anche compensazioni in misura fissa in determinate circostanze. Tale disposizione non si applica alle cancellazioni effettuate con un preavviso superiore a 14 giorni o ai casi in cui la cancellazione sia dovuta a "circostanze eccezionali" che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli. Per informazioni particolareggiate, cfr. l'articolo 5, paragrafo 1, e l'articolo 7 del regolamento.

La Commissione ritiene che, laddove le autorità pubbliche adottino misure volte a contenere la pandemia di Covid-19, tali misure non siano, per loro natura e origine, inerenti al normale esercizio dell'attività dei vettori e sfuggano al loro effettivo controllo.

L'articolo 5, paragrafo 3, fa venir meno il diritto alla compensazione pecuniaria se 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.

Questa condizione dovrebbe considerarsi soddisfatta qualora le autorità pubbliche vietino completamente determinati voli oppure vietino la circolazione delle persone in modo tale da escludere de facto l'effettuazione del volo in questione.

La condizione può dirsi soddisfatta anche nel caso in cui la cancellazione del volo avvenga in circostanze nelle quali la circolazione delle persone non sia completamente vietata, ma limitata alle persone che beneficiano di deroghe (ad esempio i cittadini o i residenti del paese interessato).

---

<sup>10</sup> Causa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punto 30, e Orientamenti interpretativi, punto 4.3.3.

Nel caso in cui nessuna persona appartenente a questa categoria dovesse prendere un determinato volo, tale volo, se non cancellato, rimarrebbe vuoto. In situazioni del genere il vettore può legittimamente non aspettare fino all'ultimo, ma cancellare il volo in tempo utile (anche senza avere la certezza circa il diritto dei diversi passeggeri di viaggiare o no), in modo che possano essere prese tutte le opportune misure organizzative, anche in termini di assistenza ai passeggeri, alla quale il vettore è tenuto. In casi del genere, anche a seconda delle circostanze, la cancellazione può essere considerata "dovuta" alla misura adottata dalle autorità pubbliche. Di nuovo, a seconda delle circostanze, questo può valere anche per i voli in direzione opposta a quella dei voli direttamente interessati dal divieto di circolazione delle persone.

Se una compagnia aerea decide di cancellare un volo e dimostra che la motivazione di tale decisione era la tutela della salute dell'equipaggio, anche tale cancellazione dovrebbe essere considerata "dovuta" a circostanze eccezionali.

Le considerazioni che precedono non sono né possono essere esaustive perché anche altre circostanze specifiche connesse al Covid-19 possono rientrare nell'ambito di applicazione dell'articolo 5, paragrafo 3.

#### **4. DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO FERROVIARIO [REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007]**

##### **4.1. Diritto a essere informati**

Prima di vendere un biglietto, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti devono fornire ai passeggeri, su richiesta, informazioni prima del viaggio, tra cui le informazioni su tutte le attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto. Le imprese ferroviarie devono fornire informazioni ai passeggeri anche nel corso del viaggio, comprese le informazioni in merito a ritardi e a questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri. Inoltre le imprese ferroviarie e le autorità competenti responsabili dei contratti di servizio pubblico ferroviario, se decidono di interrompere o sopprimere un servizio ferroviario, devono rendere pubbliche tali decisioni prima di attuarle. Informazioni particolareggiate sul diritto all'informazione dei passeggeri sono riportate all'articolo 8 e all'allegato II del regolamento (CE) n. 1371/2007.

##### **4.2. Diritto al rimborso o a proseguire il viaggio/a seguire un itinerario alternativo**

L'articolo 16 del regolamento (CE) n. 1371/2007 stabilisce i diritti in materia. In sintesi, sono da ricordare i punti seguenti. Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo nell'arrivo alla destinazione finale sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere tra ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo. In particolare:

- a) il diritto al rimborso riguarda il costo del biglietto per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per le parti del viaggio già effettuate qualora il viaggio non risulti più rispondente all'obiettivo originario del passeggero, insieme a un servizio di ritorno al primo punto di partenza, se del caso;
- b) il proseguimento del viaggio o il reinstradamento su un itinerario alternativo deve avvenire a condizioni di trasporto simili. A scelta del passeggero, il proseguimento o

il reinstradamento su un itinerario alternativo deve avvenire non appena possibile o in un altro momento a sua discrezione.

Quanto alla continuazione del viaggio/all'itinerario alternativo, come spiegato in precedenza, "non appena possibile" può significare un notevole ritardo nelle circostanze proprie dell'epidemia di Covid-19 e lo stesso dicasi per la disponibilità di informazioni concrete circa questa "possibilità", per via del clima di profonda incertezza che pesa sul traffico ferroviario.

In primo luogo, i passeggeri dovrebbero essere informati in merito ai ritardi e/o alle incertezze quando viene offerta loro la scelta tra le due possibilità suddette.

In secondo luogo, qualora un passeggero scelga comunque di proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo non appena possibile, si dovrebbe ritenere che il vettore abbia assolto il suo obbligo nei confronti del passeggero nel caso in cui gli abbia comunicato di propria iniziativa, non appena possibile e in tempo utile, quale fosse il treno disponibile per proseguire il viaggio o per seguire un itinerario alternativo.

### **4.3. Diritto ad assistenza**

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, i passeggeri hanno il diritto di ricevere informazioni sulla situazione e sull'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile. Nel caso in cui il ritardo sia superiore a 60 minuti, i passeggeri hanno altresì il diritto di ricevere pasti e bevande in quantità ragionevole; alloggio, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti, ove e allorché sia fisicamente possibile; trasporto fino alla stazione ferroviaria o a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale, ove e allorché sia fisicamente possibile, se il treno è bloccato sui binari. I dettagli figurano all'articolo 18, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007.

A norma del regolamento, l'impresa ferroviaria deve osservare i suddetti obblighi anche se la soppressione di un treno è causata da circostanze quali quelle connesse all'epidemia di Covid-19. Il regolamento non contiene alcun elemento che consenta di concludere che, in circostanze particolari, l'impresa ferroviaria è esentata dall'obbligo di fornire assistenza a norma dell'articolo 18, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, obbligo che può rimanere valido, ove opportuno, anche per un lungo periodo di tempo. L'intento del regolamento è garantire che sia fornita assistenza adeguata in particolare ai passeggeri in attesa di seguire un itinerario alternativo, non appena possibile, in conformità all'articolo 16. Il regolamento (CE) n. 1371/2007 stabilisce che l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta deve essere adeguata alle esigenze di tali passeggeri, anche per quanto concerne le informazioni di cui sopra.

### **4.4. Diritto al risarcimento**

I passeggeri, qualora non abbiano optato per il rimborso, ma chiedano di proseguire il viaggio o di seguire un itinerario alternativo, hanno altresì diritto a un risarcimento. Per ritardi compresi tra 60 e 119 minuti il risarcimento è pari al 25 % del prezzo del biglietto, mentre per ritardi pari o superiori a 120 minuti il risarcimento è fissato al 50 % del prezzo del biglietto. I dettagli figurano all'articolo 17 del regolamento (CE) n. 1371/2007.



A differenza di quanto accade per altri modi di trasporto, l'esistenza di eventuali circostanze eccezionali non pregiudica il diritto al risarcimento in caso di ritardi (anche imputabili a soppressioni)<sup>11</sup>.

## **5. DIRITTI DEI PASSEGGERI DI AUTOBUS [REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011]<sup>12</sup>**

### **5.1. Diritto all'informazione**

A norma dell'articolo 24 del regolamento in questione i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, devono fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. L'articolo 20 del regolamento contiene disposizioni dettagliate circa le informazioni che devono essere fornite in caso di cancellazione o ritardo alla partenza.

### **5.2. Diritto alla continuazione del viaggio, al reinstradamento o al rimborso**

Nel caso di servizi di autobus regolari con una distanza prevista del servizio pari o superiore a 250 km, il regolamento (UE) n. 181/2011 dispone il reinstradamento o il rimborso in determinati casi, come indicato all'articolo 19. Pertanto, quando il vettore prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, non appena possibile, o al rimborso del costo totale del biglietto. A ciò può essere associato, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. La stessa scelta è a disposizione del passeggero se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata.

Quanto alla continuazione del viaggio o al reinstradamento con servizi di trasporto alternativi, come spiegato in precedenza, "non appena possibile" può significare un notevole ritardo nelle circostanze proprie dell'epidemia di Covid-19 e lo stesso dicasi per la disponibilità di informazioni concrete circa questa "possibilità", per via del clima di profonda incertezza che pesa sul traffico effettuato con autobus.

In primo luogo, i passeggeri dovrebbero essere informati in merito ai ritardi e/o alle incertezze quando viene offerta loro la scelta tra il proseguimento del viaggio, il reinstradamento e il rimborso.

In secondo luogo, qualora un passeggero scelga comunque il reinstradamento non appena possibile, si dovrebbe ritenere che il vettore abbia assolto il suo obbligo nei confronti del passeggero nel caso in cui gli abbia comunicato di propria iniziativa, non appena possibile e in tempo utile, quale fosse il servizio disponibile per il proseguimento del viaggio o il reinstradamento.

---

<sup>11</sup> Cfr. la causa C-509/11, *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

<sup>12</sup> I diritti relativi al rimborso o al reinstradamento (punto 4.2), il diritto ad assistenza (punto 4.3) e il diritto al risarcimento (punto 4.4) non si applicano ai servizi nazionali in Croazia, Estonia, Ungheria, Lettonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e a servizi una cui parte significativa (che preveda almeno una stazione di fermata) è operata al di fuori del territorio dell'Unione europea nel caso di Croazia, Estonia, Grecia, Finlandia, Ungheria, Lettonia, Slovacchia e Slovenia.

### **5.3. Diritto all'assistenza**

I diritti relativi all'assistenza sono stabiliti all'articolo 21 del regolamento (UE) n. 181/2011 e possono essere riassunti come segue. Per un viaggio la cui durata prevista supera le 3 ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a spuntini, pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti. È necessario fornire un alloggio se i passeggeri devono pernottare, fino a un massimo di 2 notti e a una tariffa massima di 80 EUR per notte, e il trasporto per il tragitto di andata e ritorno tra l'alloggio e la stazione.

Il regolamento non contiene alcun elemento che consenta di concludere che il vettore possa essere esonerato dai suoi obblighi, compresi quelli relativi all'assistenza. L'intento del regolamento è garantire che sia fornita assistenza adeguata in particolare ai passeggeri in attesa di reinstradamento a norma dell'articolo 21.

### **5.4. Diritto a risarcimento**

Nel caso dei servizi di trasporto effettuati con autobus il passeggero ha diritto a un risarcimento in conformità delle condizioni di cui all'articolo 19, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 181/2011. Tale rimborso è pari al 50 % del prezzo del biglietto in caso di cancellazione del servizio, ma è disponibile solo se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta tra il rimborso e il reinstradamento.

## **6. DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO MARITTIMO E PER VIE NAVIGABILI INTERNE [REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010]**

### **6.1. Diritto a essere informati**

Come specificato più in dettaglio all'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1177/2010, i passeggeri devono essere informati quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

### **6.2. Diritto al trasporto alternativo o al rimborso**

Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a 90 minuti il vettore deve offrire immediatamente al passeggero la scelta tra due possibilità:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento, oppure
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

I dettagli figurano all'articolo 18 del regolamento (UE) n. 1177/2010.

Quanto alla continuazione del viaggio/al trasporto alternativo, come spiegato in precedenza, "non appena possibile" può significare un notevole ritardo nelle circostanze proprie dell'epidemia di Covid-19 e lo stesso dicasi per la disponibilità di informazioni

concrete circa questa "possibilità", per via del clima di profonda incertezza che pesa sul traffico via mare e per vie navigabili.

In primo luogo, i passeggeri dovrebbero essere informati in merito ai ritardi e/o alle incertezze quando viene offerta loro la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso.

In secondo luogo, qualora un passeggero scelga comunque il trasporto alternativo non appena possibile, si dovrebbe ritenere che il vettore abbia assolto il suo obbligo nei confronti del passeggero nel caso in cui gli abbia comunicato di propria iniziativa, non appena possibile e in tempo utile, quale fosse il servizio alternativo disponibile.

Le disposizioni relative al trasporto alternativo e al rimborso come pure quelle relative alla compensazione economica non si applicano alle navi da crociera [articolo 2, paragrafo 1, lettera c)].

### **6.3. Diritto all'assistenza**

Alle condizioni di cui all'articolo 17 del regolamento (UE) n. 1177/2010, i passeggeri hanno diritto: 1) all'assistenza sotto forma di spuntini, pasti o bevande, in proporzione al tempo di attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti e 2) alla sistemazione qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, fino a 3 notti, ad un prezzo massimo di 80 EUR a notte, e 3) al trasporto fino al luogo di sistemazione e al ritorno al terminale.

### **6.4. Diritto a compensazione economica**

Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica deve essere pari al 25 % del prezzo del biglietto per ritardi variabili, in funzione della durata prevista del viaggio. Se il ritardo supera il doppio di tale durata, la compensazione economica deve essere pari al 50 % del prezzo del biglietto. I dettagli figurano all'articolo 19 del regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'articolo 20, paragrafo 4, del regolamento (UE) n. 1177/2010 prevede alcune esenzioni dal diritto alla compensazione economica, tra l'altro per circostanze straordinarie.

La Commissione ritiene che, laddove le autorità pubbliche adottino misure volte a contenere la pandemia di Covid-19, tali misure non siano, per loro natura e origine, inerenti al normale esercizio dell'attività dei vettori e sfuggano al loro effettivo controllo.

L'articolo 20, paragrafo 4, fa venir meno il diritto alla compensazione pecuniaria se la cancellazione in questione "è dovuta" a circostanze eccezionali che ostacolano l'esecuzione del servizio, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli.

Questa condizione dovrebbe considerarsi soddisfatta nei casi in cui le autorità pubbliche vietino completamente determinati servizi di trasporto oppure vietino la circolazione delle persone in modo tale da escludere de facto l'effettuazione del servizio di trasporto in questione.

La condizione può dirsi soddisfatta anche nel caso in cui la cancellazione avvenga in circostanze nelle quali la circolazione delle persone non sia completamente vietata, ma limitata alle persone che beneficiano di deroghe (ad esempio i cittadini o i residenti del paese interessato).

Nel caso in cui nessuna persona appartenente a questa categoria dovesse viaggiare, l'imbarcazione o la nave rimarrebbe vuota se il servizio non venisse cancellato. In situazioni del genere il vettore può legittimamente non aspettare fino all'ultimo, ma cancellare il servizio di trasporto in tempo utile (anche senza avere la certezza circa il diritto dei diversi passeggeri di viaggiare o no), in modo che possano essere prese tutte le opportune misure organizzative, anche in termini di assistenza ai passeggeri, alla quale il vettore è tenuto. In casi del genere, anche a seconda delle circostanze, la cancellazione può essere considerata "dovuta" alla misura adottata dalle autorità pubbliche. Di nuovo, a seconda delle circostanze, questo può valere anche per i servizi di trasporto in direzione opposta a quella dei servizi direttamente interessati dal divieto di circolazione delle persone.

Se un vettore decide di cancellare un servizio di trasporto e dimostra che la motivazione di tale decisione era la tutela della salute dell'equipaggio, anche tale cancellazione viene considerata "dovuta" a circostanze eccezionali.

Le considerazioni che precedono non sono né possono essere esaustive perché anche altre circostanze specifiche connesse al Covid-19 possono rientrare nell'ambito di applicazione dell'articolo 20, paragrafo 4.