



Scheda informativa

16 novembre 2016

Rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto pubblico

Nell'ambito del progetto concernente l'organizzazione dell'infrastruttura ferroviaria (OIF) il Consiglio federale intende rafforzare i diritti dei passeggeri nel trasporto pubblico e avvicinarli alla normativa europea. Il progetto prevede fra l'altro di stabilire per legge il diritto a risarcimenti che attualmente sono concessi a titolo facoltativo (ad es. sotto forma di buoni sconto).

Rimborso

Se a causa di un ritardo o della soppressione di una corsa il viaggio ha perso la sua ragion d'essere, il viaggiatore può:

- non intraprendere il viaggio e chiedere il rimborso integrale del prezzo del trasporto;
- far ritorno al punto di partenza del viaggio senza dover sostenere spese supplementari, e chiedere il rimborso integrale del prezzo del trasporto; o
- non proseguire il viaggio e chiedere il rimborso proporzionale del prezzo del trasporto.

Esempio: il signor X deve presentarsi a un colloquio per un nuovo posto di lavoro a Ginevra. Ha acquistato un biglietto di andata e ritorno da Zurigo, dove abita. Un guasto alla linea di contatto ritarda la partenza del treno al punto che il viaggio non avrebbe più senso. Il signor X si presenta quindi allo sportello di Zurigo e si fa rimborsare il prezzo del biglietto. Se il ritardo si fosse verificato durante il viaggio, il signor X avrebbe potuto fare immediatamente ritorno a Zurigo e chiedere il rimborso.

Indennità

Se nonostante il ritardo o la soppressione del treno il passeggero prosegue il viaggio, allora ha usufruito di un servizio e non ha quindi più diritto al rimborso. Tuttavia, per ritardi superiori a un'ora ha diritto a un'indennità: l'indennità ammonta almeno al 25 per cento del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o inferiore alle due ore e almeno al 50 per cento se il ritardo supera le due ore.

Esempio: il signor Y intende trascorrere un fine settimana prolungato a Lugano. Ha acquistato un biglietto di andata e ritorno da Basilea, dove abita. Il treno per rientrare a Basilea parte con oltre un'ora di ritardo. Benché contrariato, il signor Y decide comunque di prenderlo.

Ipotesi 1: il signor Y non gode di alcuna riduzione del titolo di trasporto. Ha pagato 174 franchi per il viaggio in seconda classe e gli vengono quindi restituiti 44 franchi, pari a un quarto del prezzo del biglietto.

Ipotesi 2: il signor Y possiede un abbonamento metà prezzo. Ha pagato 87 franchi per il viaggio in seconda classe e gli viene restituito un quarto, ossia 22 franchi.





N. registrazione/dossier: BAV-052.1-00007/00029

Campo d'applicazione

Le indennità e i rimborsi sono concessi solo per biglietti singoli, non per abbonamenti come quelli generali o delle comunità tariffarie. In questi casi non è infatti possibile determinare il prezzo effettivamente pagato per il viaggio; è anche difficile dimostrare che il viaggiatore si trovasse realmente sul treno. I titolari di abbonamenti beneficiano del resto già di prezzi vantaggiosi.

Nel caso dei biglietti singoli, per ridurre al minimo l'onere amministrativo l'indennità è concessa soltanto a partire da un dato importo del titolo di viaggio, che sarà fissato dal Consiglio federale nell'ordinanza. Nella stessa ordinanza saranno disciplinati anche i diritti dei passeggeri delle autolinee internazionali. L'UE prevede in questo settore il diritto a un'indennità a partire da ritardi di due ore dal luogo di partenza; in tal caso l'indennità ammonta al 50 per cento del prezzo del biglietto.

Altri miglioramenti

- In futuro le imprese saranno tenute a informare il pubblico in caso di ritardi e soppressioni di treni. I passeggeri dovranno essere informati anche sui diritti che hanno a questo riguardo.
- Ogni impresa di trasporto dovrà dotarsi di un servizio al quale il passeggero potrà rivolgersi (ufficio reclami).
- Le imprese ferroviarie saranno tenute a effettuare pagamenti anticipati in caso di lesioni o decesso di un passeggero. In tal modo sarà possibile soddisfare le immediate necessità della vittima o dei suoi parenti prossimi.
- Sarà inoltre più facile portare le biciclette sul treno o sull'autobus. Il Consiglio federale intende obbligare le imprese di trasporto a «creare i presupposti per consentire il loro trasporto nei veicoli».