



Aktenzeichen: BAV-052.1-00013/00028

## Scheda informativa

Data 02.07.2019

---

# Rafforzamento dei diritti dei passeggeri nei trasporti pubblici

In Svizzera in caso di ritardi o soppressioni di corse spesso, grazie alla fitta cadenza dei collegamenti, è possibile trovare una buona soluzione di viaggio poco più tardi o giungere a destinazione puntuali mediante percorsi alternativi. In caso di ritardi gravi in futuro i passeggeri dei trasporti pubblici (TP) usufruiranno di un diritto, sancito per legge, che consentirà di accedere a determinate prestazioni, in sostituzione di quelle attuali facoltative (ad es. i buoni Sorry): questo permette di rafforzare i diritti dei viaggiatori e di allineare la normativa svizzera a quella dell'Unione europea (UE). È quanto stabilito da Consiglio federale e Parlamento nel quadro del progetto relativo all'organizzazione dell'infrastruttura ferroviaria (OIF), le cui nuove disposizioni entreranno in vigore probabilmente a metà 2020. Sono previsti i miglioramenti presentati di seguito.

### Rimborso

Qualora a causa di ritardi o soppressioni di corse non abbia più senso proseguire il viaggio, i passeggeri hanno, di principio, la possibilità di:

- rinunciare al viaggio prima della partenza e ottenere il rimborso integrale del prezzo del trasporto;
- ritornare al punto di partenza senza spese supplementari e ottenere il rimborso integrale del biglietto;
- rinunciare alla prosecuzione del viaggio ottenendo un rimborso proporzionale del prezzo del trasporto.

Esempio: il signor X ha un colloquio di assunzione a Ginevra. Ha acquistato un biglietto di andata e ritorno dal suo domicilio a Lenzburg. A causa di una perturbazione alla linea di contatto, a Lenzburg i treni partono con notevole ritardo e per il signor X non ha più senso partire. Riceve quindi il rimborso per l'intero prezzo del trasporto. Se il ritardo fosse occorso a viaggio già iniziato, il signor X sarebbe potuto tornare immediatamente a Lenzburg e ricevere i soldi indietro.

## Indennizzo

Se il passeggero prosegue il proprio viaggio nonostante un ritardo o una soppressione di corsa, ha usufruito di un servizio e pertanto non gli spetta un rimborso. In futuro, in compenso, per ritardi a destinazione di oltre un'ora ci sarà un diritto all'indennizzo che ammonta:

- ad almeno il 25 per cento del prezzo del trasporto pagato per ritardi superiori a un'ora;
- ad almeno il 50 per cento del prezzo del trasporto pagato per ritardi superiori a due ore.

Esempio: il signor Y, volendo trascorrere un fine settimana prolungato a Lugano, ha acquistato un biglietto di andata e ritorno dal suo domicilio a Gossau. Durante il viaggio di ritorno ha subito un ritardo di oltre un'ora rispetto all'orario di arrivo previsto a Gossau. Gli viene pertanto corrisposto un importo pari almeno a un quarto del prezzo pagato per la tratta del rientro.

Di regola le imprese di trasporto devono versare l'indennizzo entro 30 giorni dall'inoltro della rispettiva richiesta: può essere concesso anche sotto forma di buoni viaggio, a condizione che offrano ampie possibilità in quanto a durata e scelta della destinazione. Il diritto all'indennizzo può essere fatto valere anche quando il ritardo è dovuto a casi di forza maggiore, ad esempio una frana o caduta massi. Tuttavia, per contenere il dispendio per le imprese di trasporto entro limiti accettabili, l'obbligo di indennizzo decade per importi inferiori a 10 franchi, ovvero il prezzo del trasporto deve essere indennizzato solo se è di almeno 20 franchi per ritardi di oltre due ore o di almeno 40 franchi per ritardi compresi tra una e due ore.

Nei casi di ritardo superiore a 60 minuti le imprese di trasporto devono offrire ai viaggiatori bevande e pasti, se disponibili a bordo o in stazione o se possono essere ottenuti con un onere ragionevole.

## Titolari di abbonamenti

I viaggiatori in possesso di un abbonamento, che subiscono ripetuti ritardi e soppressioni, possono richiedere un indennizzo proporzionale, in base alle condizioni dettagliate stabilite dalle singole imprese di trasporto. Gli utenti interessati in genere non possono provare inequivocabilmente di aver subito un ritardo, poiché non sono in possesso di un biglietto per una tratta e una fascia oraria determinate. Per poter far valere un diritto di indennizzo è quindi sufficiente che rendano verosimile di essere stati vittime di un ritardo. Il modo esatto per farlo dovrà essere definito nelle condizioni di indennizzo delle imprese di trasporto e valutato caso per caso.

## Servizio di linea internazionale con autobus («autobus a lunga percorrenza»)

Sono previste regole di indennizzo, applicabili per ritardi pari o superiori a due ore, anche nel servizio di linea internazionale con autobus («autobus a lunga percorrenza»). In questo caso, tuttavia, il criterio del ritardo non si applica all'intero viaggio, ma solo ai ritardi alla partenza, considerato che l'ora di arrivo degli autobus a lunga percorrenza dipende da numerosi fattori esterni quali il traffico professionale, le condizioni meteorologiche, lo stato delle strade o gli incidenti.

Le autolinee internazionali dovranno inoltre rispettare le prescrizioni UE in materia di trattamento equo dei disabili anche sui tratti svizzeri. Finora non esistevano disposizioni specifiche in questo senso.

### **Ulteriori miglioramenti**

- In caso di ritardi o soppressioni le imprese saranno soggette all'obbligo di informazione, che comprende anche quello di informare i viaggiatori circa i loro diritti.
- Tutte le imprese di trasporto dovranno disporre di un ufficio di contatto o reclami al quale i viaggiatori potranno rivolgersi, che potrà anche essere comune a più imprese.
- In caso di lesioni o decesso di un passeggero a seguito di un incidente le imprese di trasporto saranno tenute a versare un anticipo.
- Il trasporto di biciclette nei treni e autobus dovrà essere agevolato, motivo per cui il Parlamento esige dalle imprese di trasporto che creino gli adeguati presupposti.

### **Per ulteriori informazioni:**

Ufficio federale dei trasporti  
Settore Informazioni  
058 462 36 43  
presse@bav.admin.ch