



# DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO

| Scheda informativa ART – ECC-Net Italia



# SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
.....	
<b>DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO</b>	<b>5</b>
.....	
<b>PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)</b>	<b>7</b>
.....	
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b>	<b>9</b>
.....	
<b>RITARDO E SOPPRESSIONE</b>	<b>10</b>
.....	
<b>INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO</b>	<b>11</b>
.....	
<b>RESPONSABILITÀ PER LESIONI AI PASSEGGERI</b>	<b>12</b>
.....	
<b>RESPONSABILITÀ DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO REGISTRATO</b>	<b>13</b>
.....	
<b>MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONI DEI RECLAMI</b>	<b>14</b>
.....	
<b>FAQ</b>	<b>14</b>
.....	
<b>L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI</b>	<b>15</b>
.....	
<b>CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA</b>	<b>16</b>
.....	

# PREMESSA

---

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi e aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo.

Tali diritti sono garantiti per ciascuna tipologia di trasporto attraverso specifici regolamenti direttamente applicabili in ciascuno Stato membro dell'Unione Europea, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

Ciascuno Stato membro adotta le misure necessarie per l'applicazione dei regolamenti, comprese le sanzioni in caso di violazioni e designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione degli stessi.

# DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (Regolamento) è la norma di riferimento per il trasporto di passeggeri che viaggiano in treno<sup>1</sup>.

Con il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 l'Autorità di regolazione dei trasporti è stata designata quale organismo responsabile (National Enforcement Body – NEB) dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste.

Obiettivo del Regolamento<sup>2</sup> è quello di migliorare l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario prevedendo specifiche tutele per i passeggeri in caso di disservizi; oltre a puntuali obblighi informativi circa le condizioni generali del contratto di trasporto, orari e condizioni di viaggio, servizi disponibili a bordo e procedure di reclamo, la normativa europea prevede specifici rimedi in caso di ritardo, soppressione del treno e lesioni o decesso del passeggero. Inoltre, in un'ottica di tutela globale e non discriminatoria, il Regolamento mira a garantire adeguata accessibilità ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta attraverso la previsione di specifici adempimenti a carico delle imprese ferroviarie e dei gestori delle stazioni.

Il Regolamento si applica ai viaggi e ai servizi ferroviari forniti da imprese titolari di licenza passeggeri rilasciata dagli Stati membri, ma non trova applicazione a viaggi e servizi forniti nel territorio di paesi terzi.

L'Autorità di regolazione dei trasporti ha inoltre adottato atti di regolazione aventi ad oggetto misure in materia di contenuto minimo dei diritti degli utenti nel trasporto ferroviario di passeggeri: (i) la delibera n. 54/2016, relativa a "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di "abbonamenti" possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità" (<https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-54-2016/>) (ii) la delibera n. 106/2018,

relativa a “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie” (<https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-106-2018/>) e (iii) la delibera n. 28/2021, avente ad oggetto: “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”, che trova applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022 (<https://www.autorita-trasporti.it/delibere/delibera-n-28-2021/>).

---

*<sup>1</sup> Dal 7 giugno 2023 si applicherà il nuovo regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GUUE 17.05.2021 L 172/1), che prevede ulteriori tutele per i passeggeri nel trasporto ferroviario.*

*<sup>2</sup> Ai fini dell'interpretazione di alcune disposizioni del Regolamento la Commissione europea ha fornito chiarimenti con la Comunicazione recante gli “Orientamenti interpretativi relativi al regolamento 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario” 2015/C 220/001 (Orientamenti).*

## PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno diritto ad accedere ai servizi di trasporto in condizioni non discriminatorie; prenotazioni e biglietti devono essere offerti senza alcun costo aggiuntivo e l'impresa ferroviaria o il venditore di biglietti o il tour operator non può rifiutare la prenotazione né imporre la presenza di un accompagnatore, a meno che ciò non sia indispensabile per garantire la conformità alle norme che regolano l'accesso al servizio. In tale ultima ipotesi, o in caso non sia possibile confermare la prenotazione, l'impresa ferroviaria deve informare il passeggero entro 5 giorni lavorativi.

Il Regolamento pone specifici obblighi informativi a carico dell'impresa; tutte le informazioni necessarie devono essere fornite ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta prima, durante e dopo il viaggio, nel formato più adatto. Su richiesta, l'impresa ferroviaria o il venditore di biglietti o il tour operator deve comunicare le opportune informazioni circa l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso ai treni e ai servizi offerti a bordo.

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno, inoltre, diritto all'assistenza gratuita, sia in stazione, se questa è presidiata, che a bordo dei treni. Per poter fruire dell'assistenza necessaria, il passeggero interessato deve notificare richiesta all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator almeno 48 ore prima del viaggio. Tuttavia, l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione sono tenuti a compiere ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta anche in assenza di notifica. L'accessibilità, anche in autonomia, a stazioni, banchine e treni è garantita tramite le c.d. "specifiche tecniche di interoperabilità (STI)" per i treni e le stazioni, nonché, per i servizi soggetti a oneri di servizio pubblico, tramite le condizioni minime di qualità fissate dall'Autorità di regolazione dei trasporti.

Se all'impresa è imputabile la perdita parziale o totale o il danneggiamento di

attrezzature per la mobilità, non si applicano i limiti finanziari relativi alle altre tipologie di risarcimento<sup>3</sup>.

L'assistenza, a livello nazionale, è fornita da RFI (Rete Ferroviaria Italiana), attraverso un circuito di stazioni (ad oggi 320) gestite tramite 15 Sale Blu che rappresentano i punti di accoglienza e di organizzazione dell'assistenza. I servizi di assistenza della Sala Blu nelle stazioni ferroviarie si possono prenotare [online](#), l'app Salablu+ o attraverso una delle seguenti modalità:

- Recandosi presso le Sale Blu;
- Inviando una email ad una delle Sale Blu (per la maggior parte dei viaggi, almeno 12 ore<sup>4</sup> prima del viaggio, indicando le stazioni di partenza e/o di arrivo/coincidenza, le date del viaggio, il tipo di assistenza richiesto e un recapito telefonico.)
- Contattando il numero verde 800 90 60 60 o il numero a tariffazione ordinaria 02 32 32 32 (viaggi con Trenitalia) o il numero 06 07 08 per i viaggi con NTV.

Per quanto riguarda i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni di fermata dei treni internazionali prescelti, oppure alla Sala Blu di Roma Termini ([SalaBlu.ROMA@rfi.it](mailto:SalaBlu.ROMA@rfi.it), anche via fax allo 00 39 06 47308579) almeno 48 ore prima del viaggio.

Il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta si presenta nel punto designato all'orario concordato con l'impresa ferroviaria o con il I gestore della stazione che fornisce l'assistenza; se tale orario non è stato fissato è necessario presentarsi al punto di incontro almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

---

<sup>3</sup> In caso di danni al passeggero e ai bagagli l'impresa ferroviaria è tenuta al risarcimento (copertura assicurativa minima per passeggero = 310 000 euro), a meno che gli stessi non siano dovuti a circostanze eccezionali (condizioni meteorologiche, disastri naturali, terrorismo...).

<sup>4</sup> Nelle stazioni "fast" la prenotazione potrà nuovamente essere effettuata fino a un'ora prima della partenza del treno, per i servizi compresi tra le 7.45 e le 22.30, e almeno 12 ore prima per i servizi di assistenza compresi nella fascia oraria 22.30-7.45 del mattino



---

# 3 | DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I passeggeri hanno diritto, già prima del viaggio, ad un'informazione accurata e completa circa i propri diritti e le condizioni applicabili al contratto di trasporto. Il Regolamento prevede anche che le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti forniscano, su richiesta, informazioni relative ad offerte e titoli di viaggio a prezzi scontati e condizioni di accesso a bordo per biciclette.

Le imprese ferroviarie sono tenute, durante il viaggio, a fornire informazioni circa i servizi a bordo, le fermate successive, eventuali ritardi o interruzioni, l'ora stimata di partenza e le principali coincidenze disponibili nelle stazioni, oltre alle informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri.

L'Autorità, con la sua regolazione<sup>5</sup>, ha disciplinato anche i contenuti e i canali con cui le imprese ferroviarie devono fornire le informazioni prima, durante e dopo il viaggio.

---

<sup>5</sup>Delibera n. 106/2018.

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale sia superiore a 60 minuti il passeggero ha diritto di scegliere una delle seguenti opzioni:

- rinunciare al viaggio ed ottenere il rimborso integrale del biglietto e, se necessario, ritornare al punto di partenza, non appena possibile;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, verso la destinazione finale in una data successiva, a discrezione del passeggero.

Inoltre, il passeggero ha diritto all'assistenza in termini di pasti e bevande in relazione al tempo di attesa e alla sistemazione in albergo, se si rendono necessari uno o più pernottamenti, con relativo trasferimento da e verso la stazione ferroviaria, nonché un trasporto alternativo ove opportuno.

In caso di ritardo all'arrivo nella stazione di destinazione, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso fra 60 e 119 minuti;
- 50% del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti.

L'indennizzo può essere escluso se il prezzo del biglietto è pari o inferiore ad 4 euro o se il passeggero è stato informato del ritardo prima dell'acquisto del titolo di viaggio. Su richiesta del passeggero l'impresa ferroviaria certifica sul titolo di viaggio che il treno ha subito un ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso.

Il pagamento dell'indennizzo deve essere effettuato entro un mese dalla data di presentazione della domanda e può essere corrisposto in buoni o in denaro (su richiesta del passeggero). Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, l'indennizzo in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto.

Regole specifiche sono previste per gli utenti abbonati che subiscano un susseguirsi

di ritardi e soppressioni.

Come chiarito dagli Orientamenti<sup>6</sup>, la soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri, pertanto, in caso di soppressione del servizio il passeggero ha diritto ad essere informato in modo adeguato e al rimborso del prezzo del biglietto, nonché a itinerari alternativi o a un indennizzo come nelle ipotesi di ritardo oltre 60 minuti.

Anche nei casi di soppressione i passeggeri hanno diritto all'assistenza in termini di pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa e, ove necessario, al pernottamento.

---

<sup>6</sup>Di cui alla nota 2

---

## 5

# INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Nel caso in cui il treno sia bloccato sui binari, al passeggero spetta il diritto di usufruire, ove sia fisicamente possibile, di un servizio di trasporto alternativo tra il treno e la stazione ferroviaria o la destinazione finale, ove possibile; se il servizio non può proseguire, l'impresa ferroviaria è tenuta ad organizzare un trasporto alternativo per i passeggeri.

---

## 6 | RESPONSABILITÀ PER LESIONI AI PASSEGGERI

In caso di lesioni o di decesso del passeggero a seguito di un incidente ferroviario, l'impresa ferroviaria è tenuta al pagamento del risarcimento del danno al passeggero o ai suoi congiunti salvo che l'evento sia stato determinato da cause di cui l'impresa stessa non può essere ritenuta responsabile.

In ogni caso, l'impresa ferroviaria è tenuta ad anticipare quanto eventualmente necessario per le esigenze pratiche e immediate del passeggero.

In particolare, in caso di morte, l'impresa ferroviaria è tenuta al risarcimento delle spese conseguenti al decesso quali quelle di trasporto della salma e delle esequie e a corrispondere un indennizzo ai soggetti che con la morte del passeggero restano privi di sostentamento. Nelle ipotesi di lesioni psico-fisiche, al passeggero è riconosciuto un risarcimento che comprende sia le spese di cura che il danno biologico che ne è eventualmente conseguito.

L'impresa ferroviaria è altresì tenuta al risarcimento del danno risultante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria degli oggetti che il passeggero, deceduto o ferito, portava o sulla sua persona o come colli a mano così come degli animali a condizione che la responsabilità del danno sia da ascrivere all'impresa ferroviaria.

A copertura della responsabilità per lesioni o decesso del passeggero, l'impresa ferroviaria è tenuta a stipulare un'assicurazione e, nel caso in cui l'evento si verifichi, a corrispondere entro 15 giorni dall'incidente un pagamento anticipato per far fronte ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti che, in caso di decesso del passeggero, non può essere inferiore ai 21.000 euro.

L'azione di risarcimento danni si prescrive con il decorso di tre anni che, in caso di lesioni, decorrono dalla data dell'incidente mentre in caso di morte dalla data in cui la stessa si è verificata ma, comunque, entro 5 anni dalla data dell'incidente.

---

## 7 | RESPONSABILITÀ DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO REGISTRATO

In caso di danneggiamento o smarrimento di bagagli registrati (cioè dati in consegna al trasportatore ferroviario) il passeggero ha diritto ad un risarcimento per bagaglio salvo che l'evento sia imputabile a fatto e colpa del passeggero o derivi da un difetto nell'imballaggio, dalla natura speciale del bagaglio o l'oggetto spedito come bagaglio non rientri tra quelli esclusi dal trasporto.

Il bagaglio si considera definitivamente smarrito se non viene consegnato entro 14 giorni dalla data in cui il passeggero ne ha richiesta la riconsegna esibendo il relativo scontrino.

Il danno da perdita parziale o avaria del bagaglio deve essere contestato nell'immediatezza onde permettere la stesura di un verbale di accertamento. L'accettazione del bagaglio danneggiato senza contestazione alcuna determina la decadenza dal diritto al risarcimento salvo che l'impresa ferroviaria si sia rifiutata di redigere il verbale di accertamento, il danno non fosse immediatamente constatabile - ma, in tal caso, è necessario formulare la contestazione entro 3 giorni dalla consegna - o il passeggero possa fornire prova che lo stesso si sia verificato quando era sotto la custodia dell'impresa ferroviaria.

Il diritto all'indennità per perdita totale si prescrive in un anno che decorre dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine di riconsegna; per l'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna la prescrizione decorre dal giorno in cui la consegna è stata effettuata.

## MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il passeggero può presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta; questa deve fornire una risposta motivata entro un mese dal ricevimento del reclamo, informando il passeggero sull'esito o, in casi giustificati, sullo stato della pratica. Una risposta definitiva deve essere fornita entro tre mesi.

A partire dal 1° gennaio 2022, in base alla regolazione dell'Autorità, la risposta in ritardo comporterà anche l'obbligo di versare un indennizzo.

Se il passeggero non ottiene risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo di prima istanza o ritiene la risposta ricevuta insoddisfacente, può rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, utilizzando, alternativamente:

- l'apposito sistema automatico di acquisizione dei reclami (SiTe, disponibile al link: [https://secure.autorita-trasporti.it/ART\\_Login/Login.aspx](https://secure.autorita-trasporti.it/ART_Login/Login.aspx));
- compilando l'apposito modulo disponibile al link [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia\\_CE1371\\_26mag21.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia_CE1371_26mag21.pdf)

e inviandolo:

- all'indirizzo di posta elettronica certificata [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità (Via Nizza 230 – 10126 Torino).

L'Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al Regolamento, siano stati rispettati e, nel caso di accertamento di violazioni, irrogare una eventuale sanzione all'impresa. L'Autorità non ha invece il compito di risolvere le controversie tra le parti o di pronunciarsi sul risarcimento dei danni, nemmeno se relativi al bagaglio o alle eventuali lesioni al passeggero.

Se il reclamo di prima istanza non è stato risolutivo e l'impresa ha la propria sede legale in un paese dell'UE, in Islanda, in Norvegia e nel Regno Unito, è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia per una risoluzione stragiudiziale della controversia inviando una email a [ecnet-it@ec.europa.eu](mailto:ecnet-it@ec.europa.eu) corredata della documentazione a supporto.

## FAQ

Ulteriori informazioni sui diritti previsti dal Regolamento sono disponibili sul sito web istituzionale dell'Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

Per una consulenza personalizzata è possibile altresì contattare il Centro Europeo Consumatori Italia attraverso il sito web [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it).

---

# L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

---

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n.201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481.

Ai sensi della norma istitutiva, l'Autorità è competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture e ai servizi accessori.

Tra le sue funzioni rientra, tra l'altro, la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto soggetti a oneri di servizio pubblico e del contenuto minimo dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto (<https://www.autoritatrasporti.it/cosa-fa/>), fatte salve le previsioni migliorative eventualmente previste nelle carte dei servizi.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, inoltre, l'Autorità è stata designata dal Parlamento quale Organismo Nazionale Responsabile dell'applicazione dei regolamenti europei.

L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione, in conformità ove presente, con la disciplina europea e comunque nel rispetto del principio di sussidiarietà e delle competenze delle regioni e degli enti locali, riferisce annualmente al Parlamento circa i risultati delle attività svolte (<https://www.autorita-trasporti.it/rapporti-annuali/rapporto-annuale-2020/>).

Inoltre, quale Organismo Nazionale Responsabile, l'Autorità predispone e pubblica sul proprio sito web, ove previsto dai regolamenti europei, le relazioni sull'attività svolta. In particolare, l'attività svolta dall'Autorità a tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario, è descritta in apposita sezione del Rapporto annuale (<https://www.autorita-trasporti.it/rapporti-annuali/rapporto-annuale-2020/>).

---

# CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA

---

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale della Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea con l'incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. La Rete è composta da 30 Centri, uno in ogni Stato dell'UE, oltre che in Norvegia, Islanda e Regno Unito ed è cofinanziata dai governi nazionali. In Italia il Centro Europeo Consumatori, co-finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, è gestito da Adiconsum in partnership con il Centro Tutela Consumatori e Utenti e dispone di un sede centrale a Roma e di una sede transfrontaliera a Bolzano.

Informare i consumatori che acquistano beni e servizi oltre frontiera sui diritti loro riconosciuti dalla normativa europea e fornire loro un adeguato supporto linguistico e tecnico-giuridico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo, rappresenta l'attività principale del Centro Europeo Consumatori Italia. Allo stesso tempo, il Centro agevola l'accesso dei consumatori a procedure di risoluzione alternative o giudiziali delle liti transfrontaliere, fornisce assistenza ai consumatori discriminati in ragione del proprio paese di residenza e coopera con le autorità nazionali ed europee per garantire la corretta applicazione delle norme a tutela del consumatore attraverso la segnalazione di possibili violazioni.

In materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, ferroviario, marittimo e per vie navigabili interne, il Centro Europeo Consumatori Italia informa i passeggeri in merito ai diritti loro riconosciuti dai rispettivi regolamenti anche attraverso un'ampia sezione dedicata disponibile sul proprio sito web <https://www.ecc-netitalia.it/it/area-tematica/trasporti>. In caso di controversia, esperisce un tentativo di componimento bonario contattando il vettore attraverso il Centro Europeo Consumatori del paese in cui lo stesso è stabilito (Paesi UE, Norvegia, Islanda e Regno Unito) e agevola i passeggeri nell'invio del reclamo agli Organismi Responsabili dell'applicazione dei regolamenti europei sui diritti dei passeggeri.







[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (CHAFEA), o del suo successore Consiglio europeo per l'Innovazione e Agenzia esecutiva per le PMI (EISMEA) o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.