



Diritti dei viaggiatori: indennità uniformi nei TP dal 1° gennaio 2021

Grazie alla nuova legge federale sul trasporto dei viaggiatori, dall'inizio del 2021 gli utenti dei trasporti pubblici riceveranno un'indennità a partire da 60 minuti di ritardo. Non fa differenza se viaggiano con un abbonamento o con un biglietto singolo.

Testo: Manuel Stöckli | Foto: SBB/CFF/FFS

Finora le imprese di trasporto in Svizzera hanno indennizzato i loro clienti in modo diverso in caso di ritardi. La nuova ordinanza sull'organizzazione dell'infrastruttura ferroviaria (OIF) prevede ora di rafforzare i diritti dei viaggiatori nel trasporto pubblico: in caso di ritardo di un'ora sull'intera catena di viaggio è prevista un'indennità del 25% del prezzo del biglietto. Se il ritardo supera le due ore, l'indennità è del 50%. Le disposizioni si applicano ai trasporti pubblici in tutta la Svizzera. L'ordinanza prevede un'eccezione per i battelli e le funivie, ma il settore ha deciso di indennizzare anche i ritardi di questi mezzi di trasporto nell'interesse dei clienti.

I titolari di abbonamenti ricevono un'indennità percentuale

I clienti con un AG o con un abbonamento di percorso o di comunità hanno diritto a un'indennità equivalente al valore giornaliero del loro abbonamento. Il valore minimo è stato fissato a CHF 5.–, viene indennizzato al massimo il 10% del valore dell'abbonamento durante l'intero periodo di validità dell'abbonamento.

Richiesta semplice tramite modulo online

I clienti possono far valere il loro diritto all'indennità compilando un modulo online, disponibile dal 1° gennaio 2021 su [swisspass.ch/fahrgastrechte](https://www.swisspass.ch/fahrgastrechte). In alternativa, è possibile inviare anche un modulo cartaceo per posta, ottenibile presso i centri viaggiatori delle imprese di trasporto pubblico o sul sito web SwissPass.