

# Chi è Johnny?

Johnny è il moderno signor Rossi, il consumatore medio dei nostri giorni che quotidianamente è alle prese con servizi, tradizionali o meno, e si trova a districarsi tra difficoltà, inefficienze e burocrazia.

Johnny è il consumatore tipo e al tempo stesso "co-produttore" di alcuni dei servizi di cui fruisce o che decide di condividere con altri. Acquista e vende online e utilizza le app correntemente, ma ignora le basi per la tutela della propria privacy.

Johnny siamo noi: consumatori moderni, mediamente informati, che definiamo in prima persona nuove forme e modi di fruizione dei servizi ma che siamo ancora molto vulnerabili sotto il profilo della nostra tutela.



Riferimenti sportelli

Vuoi saperne di più sui diritti dei passeggeri?  
Vuoi contattarci online per sottoporci il tuo caso?

Visita la pagina

[www.confconsumatori.it/progettojohnny](http://www.confconsumatori.it/progettojohnny)

NUMERO VERDE

800.744.053

SCARICA L'APP JOIN JOHNNY

sui trasporti per reclamare con facilità in caso di disservizio e ricevere informazioni (disponibile per iOS e Android) oppure vai su [www.joinjohnny.it](http://www.joinjohnny.it)



## JOHNNY

il viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Decreto del 6 agosto 2015



JOHNNY: UN VIAGGIO TRA I DIRITTI

pillole sul

# TRASPORTO SU BUS A LUNGA PERCORRENZA



## Riferimento normativo

Il regolamento sui diritti dei passeggeri di autobus a lunga percorrenza (UE) 181/2011 è in vigore in Italia dal marzo 2013.

## Quando si applica il Regolamento?

Il regolamento europeo sancisce i diritti dei passeggeri nel trasporto in autobus in riferimento a servizi regolari (ovvero con frequenza e itinerario determinati e fermate prestabilite) a lunga percorrenza (oltre 250 km) che originano o terminano in un paese dell'UE. Se il viaggio è più breve di 250 km si applicano solo alcuni articoli del regolamento. Sono esclusi i viaggi che rientrano nei cosiddetti "pacchetti turistici", per i quali si fa riferimento al c.d. Codice del Turismo.



## DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA: UN PROCESSO LENTO

Una delle principali difficoltà riguardanti l'introduzione delle norme europee riguarda l'uniformità dei diritti per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Infatti se, da un lato, il regolamento prevede la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria di persone disabili o a mobilità ridotta, con tanto di corso di formazione per i conducenti, dall'altro lato la norma stessa prevede la possibilità per i trasportatori di fare eccezione "qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto". Le imprese sono chiamate a uno sforzo informativo e di assistenza specifica, anche per cercare soluzioni alternative, ma anche gli utenti con necessità particolari devono comunicarlo 36 ore prima del viaggio e devono presentarsi con mezz'ora di anticipo alla partenza.

## Quali sono i miei diritti in autobus?

Tutti i vettori hanno l'obbligo di informare, prima della partenza e in modo comprensibile a tutti i passeggeri, riguardo ai diritti previsti dal regolamento.

### 1) PROBLEMI ALLA PARTENZA:

In caso di cancellazione o ritardo (superiore a 90 minuti per viaggi di oltre 3 ore) o overbooking alla partenza il passeggero ha diritto all'assistenza adeguata: spuntini, pasti o bevande ed eventuale sistemazione in albergo (dove necessaria e per non più di due notti) oltre a informazioni tempestive entro 30 minuti dall'orario previsto di partenza.



### SE NON È PIÙ POSSIBILE PARTIRE O IL RITARDO SUPERA LE 2 ORE, si potrà scegliere di:

- continuare il viaggio appena possibile senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili;
- rinunciare al viaggio e chiedere il rimborso del biglietto (da corrispondere in denaro entro 14 giorni dalla richiesta), oltre all'eventuale ritorno gratuito al primo punto di partenza appena possibile. Qualora il vettore non sia in grado di fornire soluzioni alternative o trasporto al punto di partenza, il passeggero potrà rinunciare al viaggio e ottenere, oltre al rimborso del biglietto, un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondere entro un mese dalla richiesta, sempre in denaro).



### 2) PROBLEMI DURANTE IL VIAGGIO:

il passeggero deve essere costantemente informato su eventuali ritardi o variazioni nell'itinerario. In caso di perdita di un servizio di trasporto in coincidenza a seguito di un ritardo il vettore deve informare i passeggeri su collegamenti alternativi.

**IN CASO DI INCIDENTE:** il vettore deve prestare un'assistenza proporzionata alle necessità che può comprendere, ove necessario, alloggio (non più di due notti), cibo, indumenti, trasporto ed agevolazione della prima assistenza. In caso di lesioni, perdita o danneggiamento del bagaglio o decesso, il passeggero ha diritto a un risarcimento, da calcolare in base alla legislazione nazionale.

## I RECLAMI E IL RUOLO DELL'ART

Quando un passeggero di autobus a lunga percorrenza subisce un disservizio o un danno deve inviare un **reclamo al vettore entro tre mesi**; questi deve notificare al cliente entro 1 mese lo stato della richiesta e fornire entro al massimo 3 mesi dal ricevimento del reclamo la risposta definitiva. L'Autorità di controllo nel settore dei bus a lunga percorrenza in Italia è L'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti): **i passeggeri possono inviare reclami o segnalazione all'ART solo se hanno preventivamente inviato un reclamo al vettore.**

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

*Ho acquistato un biglietto per l'autobus Roma-Torino e durante il viaggio ho scoperto che alcuni turisti che avevano acquistato il biglietto all'estero lo avevano pagato di più. È giusto?*

No. Il vettore non può applicare una tariffa più elevata in base al luogo di acquisto del biglietto né può applicare condizioni di contratto o tariffe discriminatorie in base alla nazionalità o a un eventuale handicap.

*Ho viaggiato in bus da Città di Castello e Firenze, ma sono arrivato con due ore di ritardo per un guasto alla partenza. Ho diritto a un rimborso?*

No, perché la tratta non supera i 250 km e il regolamento prevede rimborsi solo per viaggi che superano i 250 km e che hanno maturato un ritardo superiore alle 2 ore.

