

Quanto sono tutelati i passeggeri in Italia? Se lo sono chiesti i gestori di CheckMyBus, motore di ricerca per autobus a lunga percorrenza. Sotto la lente: aerei, treni e pullman che viaggiano sulle lunghe distanze. Il riscontro è tutto sommato positivo. «Chi viaggia in Italia è ben protetto dai diritti dei passeggeri previsti dalla legge», precisano da CheckMyBus. Ma con le dovute distinzioni. La situazione cambia, infatti, a seconda delle modalità di trasporto.

Quattro le categorie prese in esame: ritardi e cancellazioni, bagagli, accessibilità e scioperi. Nel primo caso, la miglior tutela è quella del comparto ferroviario poiché il rimborso per ritardo è di oltre 59 minuti a prescindere dalla distanza chilometrica mentre nel settore autobus si arriva a più di 90 minuti su un tragitto di almeno 250 km per superare le due ore a partire da 1.500 km nel trasporto aereo.

Sul fronte bagagli, il passeggero in autobus che riscontra dei danni deve dimostrare il valore effettivo dei colli rovinati per ottenere un rimborso a meno che non si tratti di sedie a rotelle e altri ausili per la mobilità, esclusi dalla prova di valore. Chi viaggia in treno può richiedere danni fino a 260 euro, sempre che il danno non sia maggiore (e dimostrandolo). La situazione è più regolamentata nel comparto aereo dove vige la Convenzione di Montreal che prevede un risarcimento danni di circa 1.167 euro a passeggero. Il diritto deve essere comunque fatto valere entro sette giorni.

Altra voce è quella dell'accessibilità. I passeggeri disabili che viaggiano in autobus hanno diritto a un'assistenza specifica e gratuita, sia nelle stazioni che a bordo veicolo, oltre al trasporto gratuito dell'eventuale accompagnatore (previsto dalla maggioranza delle autolinee).

Anche coloro che viaggiano in treno ricevono un'attenzione particolare con il servizio di assistenza di RFI (Rete Ferroviaria Italiana). Diverso è il trattamento riservato dalle compagnie aeree che, per ragioni tecniche e di spazio, possono perfino rifiutare le prenotazioni di persone con mobilità ridotta per problemi di sicurezza o possibili svantaggi tecnici. Il passeggero in sedia a ruote viene spesso accolto a bordo ma senza accesso agli impianti sanitari per le ridotte dimensioni. E infine un tasto dolente: gli scioperi. Le

DIRITTI DEI PASSEGGERI, PARLIAMONE

La tutela dei viaggiatori per modalità di trasporto secondo un'indagine condotta da CheckMyBus, motore di ricerca per autobus a lunga percorrenza



compagnie aeree non riconoscono alcun diritto per circostanze eccezionali. Se vengono cancellati voli a causa di scioperi, rischi per la sicurezza o condizioni atmosferiche estreme, non è possibile chiedere rimborsi. Maggiori possibilità ha il passeggero in autobus che, per ritardi e/o cancellazioni, può rivolgersi alla compagnia dove ha acquistato il biglietto. Sarà poi la compagnia che deciderà, caso per caso, se spetta il rimborso. Le aziende ferroviarie garantiscono dei servizi minimi, con la soppressione della corsa per

sciopero (comunicata con anticipo) è possibile chiedere il rimborso totale del biglietto.

E all'estero, com'è la situazione? Va detto innanzitutto che sulla base delle norme europee, le aziende di trasporto sono obbligate a offrire ai passeggeri i mezzi e tutte le informazioni necessarie per richiedere un rimborso e/o risarcimento in caso di disagio.

I diritti per i viaggi in aereo sono definiti dal 2004 da un regolamento dell'UE e non ci sono significative differenze tra le singole compagnie aeree. Per chi viaggia all'estero in treno e con i bus a lunga percorrenza i diritti variano.

La tutela del passeggero in autobus è prevista dal regolamento UE n° 181/2011, ma gli stati membri hanno la possibilità, per un certo periodo di tempo, di lasciare una certa libertà d'azione alle singole imprese. Ciò è avvenuto, ad esempio, nel Regno Unito, dove per i passeggeri dei bus a lunga distanza non è previsto alcun rimborso in caso di ritardo.

I diritti dei passeggeri Come vengono tutelati?



Ritardi e cancellazioni:

Esistono delle restrizioni per un rimborso per ritardo/cancellazione?



3 punti
25% dell'importo del biglietto per ritardi di oltre 59 minuti.



2 punti
spuntini e bevande gratis per ritardi di oltre 90 min; distanza minima del percorso 250 km.



1 punto
250 € per ritardi di oltre 2 ore su percorsi di 1.500 km.

Bagagli:

Il mio bagaglio è stato danneggiato: cosa mi spetta?



3 punti
Convenzione di Montreal: i danni possono essere richiesti fino a 1.167 €.



2 punti
I danni possono essere richiesti fino a 260 €.



1 punto
Bisogna dimostrare il valore effettivo del bagaglio per ottenere il rimborso.

Accessibilità:

I passeggeri con mobilità ridotta possono usufruire di tutti i servizi?



2 punti
In molti casi l'accompagnatore viaggia gratis.



2 punti
Servizio di assistenza alle fermate.



1 punto
In caso di problemi di sicurezza o possibili svantaggi la prenotazione potrà essere rifiutata.

Scioperi:

Chi rimborsa se il viaggio viene sospeso?



3 punti
Il rimborso si basa nuovamente sulla distanza di 250 km.



3 punti
Se comunicato in anticipo si può richiedere il risarcimento del biglietto.



1 punto
Nessun diritto di rimborso in caso di sciopero o condizione meteorologica estrema.

Totale:



10 punti



8 punti



6 punti

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri per i mezzi di trasporto come l'autobus, il treno e l'aereo, consultare anche: <http://blog.checkmybus.it/diritto-dei-passeggeri/>

Informazioni per i passeggeri con mobilità ridotta si hanno contattando il 199.89.20.21 tutti i giorni 24 ore su 24.