



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 3 - Numero 21- 26 maggio 2008



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Commissione Europea e UEFA, insieme per i tifosi di EURO 2008

Avviata una campagna di informazione e istituito un servizio di assistenza per i consumatori che viaggeranno in occasione dei prossimi Europei di calcio.

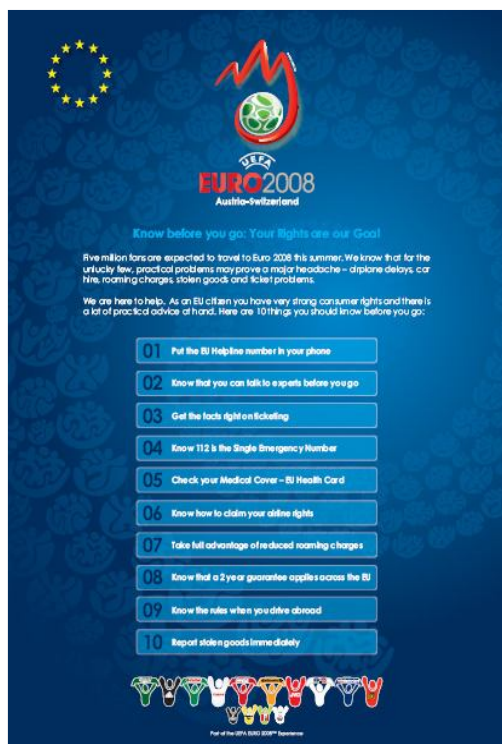
00 800 6 7 8 9 10 11: è questo il Numero Verde che a partire dal 1 Giugno 2008 i tifosi di tutta Europa potranno chiamare per avere informazioni sui loro diritti di consumatori, durante gli Europei di calcio 2008. Le occasioni di consumo saranno innumerevoli: dai viaggi aerei o in treno, ai servizi alberghieri, ai biglietti delle partite, alle telefonate in roaming, all'acquisto dei beni di consumo, fino all'assistenza sanitaria.

L'iniziativa, che include anche una vasta campagna informativa sui diritti dei consumatori europei, ha lo scopo di accompagnare i tanti tifosi e sostenitori in questo "viaggio all'interno del Mercato Unico", consentendo loro di spostarsi e soggiornare riducendo al minimo disagi e contrattempi, di fare acquisti in serenità, di sapere sempre a chi rivolgersi per sporgere un reclamo e, in generale, facendo crescere la loro fiducia in una delle aree economiche più grandi del mondo.

Verrà distribuito un opuscolo in tutte le lingue dell'UE, in cui i tifosi potranno ottenere suggerimenti suddivisi in 10 punti:

- 1) Informazioni sul numero verde per l'assistenza ai tifosi
- 2) Possibilità di chiedere consulenze ad esperti prima di partire
- 3) Consigli e raccomandazioni per l'acquisto del biglietto
- 4) Numero telefonico per le Emergenze
- 5) Copertura medica: La Tessera Sanitaria europea
- 6) Come far valere i propri diritti nei confronti delle compagnie aeree

- 7) Tariffe telefoniche e spese di roaming
- 8) Garanzia biennale sugli acquisti vigente in tutti i Paesi dell'Unione Europea
- 9) Assicurazioni auto
- 10) Consigli in caso di furto



definiti in quanto consumatori. È necessario conoscerli e utilizzarli.

I sostenitori delle squadre devono avere la migliore esperienza possibile quando viaggiano in occasione di Euro 2008 e conoscere i loro diritti in quanto consumatori potrà aiutarli. La campagna vuole fornire alla gente consigli pratici sui diritti dei consumatori. L'opuscolo indica 10 punti fondamentali da conoscere prima di partire e il servizio di assistenza è disponibile per risolvere i problemi dei sostenitori quando sono sul posto".

Attraverso il numero verde, invece - la **Helpline** in tutte le lingue europee - i consumatori europei potranno avere una consulenza telefonica gratuita immediata e suggerimenti sui propri diritti e sui modi per farli valere, nonché indicazioni su enti e punti di contatto differenti a cui chiedere assistenza se i quesiti non riguardano la propria tutela in quanto consumatori.

In occasione del lancio della campagna informativa e della linea telefonica di assistenza, lo scorso 15 maggio, il Commissario Kuneva ha affermato che "Il messaggio della Commissione è chiaro: i cittadini dell'Unione europea hanno diritti chiari e

www.ecc-netitalia.it

L'intera campagna è condotta in cooperazione con la **Rete Europe Direct** per quanto riguarda la consulenza telefonica ai consumatori e con la **Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net** in merito all'assistenza prima di partire e soprattutto al supporto per la soluzione di un caso transfrontaliero, una volta rientrati a casa: se malgrado tutti gli sforzi qualche disservizio dovesse aver luogo e qualche controversia dovesse sorgere con un'impresa di altro Paese europeo, la Rete ECC-Net rimarrebbe l'organizzazione da contattare per ricevere un valido sostegno. Attraverso l'azione coordinata dei Centri Europei Consumatori, presenti in ogni Paese membro - oltre a Norvegia e Islanda - sarà possibile sollecitare all'impresa straniera il rispetto dei diritti riconosciuti e garantiti dall'UE a tutti i suoi cittadini.



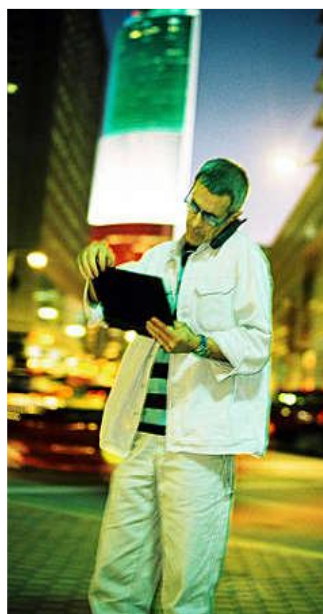
Per chi si accinge a viaggiare in aereo, riepiloghiamo alcuni punti fondamentali dei diritti dei passeggeri aerei: Il regolamento CE 261/2004 in tema di **cancellazione volo, ritardo prolungato** o **negato imbarco**, prevede che la compagnia, oltre a consegnare una nota informativa ai passeggeri:

- debba fornire assistenza durante l'attesa (pasti, bevande, comunicazioni gratuite)
- se la cancellazione è comunicata solo al momento della partenza, debba offrire un volo alternativo e corrispondere una compensazione pecuniaria, proporzionale alla lunghezza della tratta
- se il ritardo si prolunga oltre le 5 ore, tale che il volo parta solo il giorno successivo, sia tenuta ad offrire il pernotta-

mento e il trasferimento da e per l'aeroporto - in caso di negato imbarco, interPELLI i viaggiatori per verificare la presenza di volontari (con i quali concorderà il dovuto risarcimento) e se ancora ci sono biglietti venduti in eccedenza, garantisca l'assistenza nell'attesa, il re-routing e la compensazione pecuniaria.

Se il vostro **bagaglio non viene consegnato** all'arrivo in aeroporto, conservate con cura ogni scontrino e ricevuta fiscale delle spese per gli acquisti urgenti: serviranno per chiederne il risarcimento. Compilate subito il PIR e inviate poi un reclamo formale alla compagnia a mezzo Raccomandata con avviso di ricevimento; trascorsi 21 giorni il bagaglio non consegnato si considera smarrito, avrete allora titolo, ai sensi della Convenzione di Montreal, per domandare il risarcimento per smarrimento fino a circa 1100 Euro.

Per quanto riguarda il **soggiorno in albergo**: in caso di servizio palesemente difforme da quanto offerto o di scarsa qualità, presentate reclamo formale sul momento ed in più procuratevi ogni mezzo di prova per un reclamo successivo (fotografie degli ambienti, comunicazioni intercorse). In ipotesi di cambio di programma, consigliamo di effettuare per tempo la cancellazione delle prenotazioni, conformemente alla politica adottata dall'albergo, altrimenti si potrebbe essere chiamati a pagare parte del soggiorno, pur non mettendo affatto piede nella struttura.



Se decidete di **fare acquisti** nel Paese straniero, conservate lo scontrino e ricordate che in tutta l'UE vige la garanzia biennale di conformità sui beni di consumo. Infine, se la vostra squadra segna un goal o vince l'incontro e pensate di chiamare a casa... siate consapevoli delle **tariffe in roaming** che applica il vostro operatore! Anche se in quei momenti ben si può non badare a spese....

Per ogni altra informazione:
Centro Europeo Consumatori
Tel +39 06 44238090
Email: info@ecc-netitalia.it



00 800 6 7 8 9 10 11

Problems with a delayed flight ?

EU Consumer Helpline

Problems with your match ticket ?

www.supportersrights.eu

