



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 15 - 20 luglio 2009



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Si avvicinano le vacanze estive e con esse i picchi di flusso negli aeroporti... conosciamo bene i nostri diritti di passeggeri aerei?

Il 24 luglio il Centro Europeo Consumatori sarà presente in quattro aeroporti italiani con un help desk informativo

Come ogni estate, anche quest'anno numerosissimi saranno i passeggeri in partenza o in arrivo nei principali aeroporti italiani. Molti, infatti, scelgono l'aereo come mezzo di locomozione per le loro vacanze, sia per le mete nazionali che per quelle internazionali, affollando gli aeroporti specialmente nei week-end più "caldi" dell'estate.

I diritti dei passeggeri in tema di trasporto aereo non sono, però, sempre ben conosciuti dai viaggiatori, che in aeroporto spesso hanno bisogno di informazioni ed assistenza "personalizzata" quando si verificano problemi come ritardi, cancellazioni del volo, overbooking o anche disservizi nel trasporto dei bagagli.

La normativa internazionale, europea e nazionale garantisce al passeggero specifiche forme di assistenza ed, in certi casi, di compensazione a titolo di risarcimento per i danni ed i disagi subiti. Il Regolamento Europeo 261/2004/CE istituisce regole comuni in materia di assistenza, riprotezione e compensazione ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato della partenza del volo. La Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 disciplina, invece, le ipotesi di smarrimento, danneggiamento o ritardata consegna del bagaglio.

Per aiutare i consumatori a conoscere ed esercitare correttamente i loro diritti e per coadiuvare gli sforzi delle compagnie aeree e delle società aeroportuali, il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia nella giornata del 24 luglio sarà presente con

un desk informativo presso quattro importanti aeroporti italiani: **Roma FCO, Milano Linate, Venezia e Palermo**. Sarà l'occasione per proseguire sulla strada dell'informazione e della diffusione dei diritti garantiti ai cittadini dall'Unione Europea, offrire consulenza personalizzata ai passeggeri e distribuire materiale informativo in materia di trasporto aereo, pacchetti turistici e sulla tutela ed i servizi di assistenza per i passeggeri disabili.

L'iniziativa è realizzata di concerto con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), che sovrintende all'applicazione del Regolamento 261/04/CE. Durante l'evento, presso i desk informativi sarà in distribuzione, fra l'altro, la Guida "Conosci i tuoi diritti - Guida rapida sui diritti del passeggero nei casi di disservizi del trasporto aereo", pubblicata dall'ENAC.

Inoltre, per il giorno 23 Luglio 2009, in via Lancisi, 25 (sede Adiconsum), ore 11:00, il Centro Europeo Consumatori ha convocato una Conferenza Stampa al fine di presentare in dettaglio l'iniziativa. Parteciperanno con un intervento i Segretari Nazionali e Generali Adiconsum, la Rappresentanza della Commissione Europea a Roma e l'ENAC.

Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it



www.ecc-netitalia.it

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma- Via G.M. Lancisi, 31 - 00161 tel (+39) 06 44238090 - e-mail: info@ecc-netitalia.it

Bolzano- Via Brennero, 3- 39100 tel. (+39) 0471 980930 e-mail: bolzano@ecc-net.it



10 Consigli utili per chi viaggia nei giorni di picco del trasporto aereo

Se proprio non si è potuto fare a meno di partire in una di quelle caotiche giornate in cui il rischio di disservizi e di code ai check o ai controlli di polizia è più elevato, si può almeno mettere in atto qualche cautela per limitare i disagi:

1. Evitate di presentarvi in aeroporto con i minuti contati: le code, nonostante gli sforzi di tutti, sono assicurate sia ai banchi della compagnia aerea che al controllo di sicurezza.

2. Se possibile ricorrete al tele-check in e al terminale self-service

3. Il check in non può esservi comunque negato, se avete almeno osservato l'anticipo minimo indicato sulle condizioni generali di trasporto (in genere 40 minuti): se non è stato predisposto un check in prioritario per i voli di imminente partenza e rischiate di perdere il volo a causa della fila, esigete di essere serviti subito

4. Agevolate il controllo di sicurezza rispettando le prescrizioni affisse in prossimità del varco e inserendo i liquidi negli appositi sacchetti trasparenti (max 100ml per pezzo e max 1 litro di capienza complessiva dei contenitori)

5. Se il volo subisce ritardi, avete sempre diritto ad una tempestiva informazione e se sono superiori alle due ore anche all'assistenza in aeroporto (pasti e bevande in congrua relazione all'attesa, alloggio e relativo trasporto se necessario), a due comunicazioni telefoniche, fax o e-mail. Oltre le cinque ore di ritardo vi spetta anche **il rimborso del biglietto se rinunciate al volo.**

6. Se il volo viene cancellato e non siete stati informati con il dovuto anticipo previsto dal regolamento 261/2004/CE, avete diritto a scegliere fra **riprotezione (volo alternativo) e rinuncia al volo:** nel primo caso spetta, oltre all'**assistenza in aeroporto, la compensazione pecuniaria fra 250 e 600 euro**, secondo la tratta del volo)

borso del biglietto non utilizzato. Se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali (es. problemi meteorologici gravi) nessuna compensazione pecuniaria è dovuta.

7. In caso di overbooking, la compagnia deve fare appello a c.d. "volontari", che rinuncino a fronte di adeguati benefici, oltre alla riprotezione o al rimborso del biglietto non utilizzato. I non consenzienti al negato imbarco devono ricevere adeguata **assistenza in aeroporto, riprotezione e/o rimborso del biglietto non utilizzato, oltre a compensazione pecuniaria** fra 250 e 600 euro, secondo la tratta del volo.

8. In caso di mancata riconsegna del bagaglio o danneggiamento, aprite subito il PIR (reclamo bagaglio) e conservatelo assieme al biglietto aereo e al tagliando bagaglio; **avete diritto ad acquistare tutto il necessario alla permanenza** (solo le spese necessarie e documentate da scontrini e ricevute saranno rimborsate dalla compagnia). **Se il bagaglio è danneggiato, documentate il danno** (es. fotografie) e se possibile acquisite da un negozio specializzato una dichiarazione di costo della riparazione o di non riparabilità. La responsabilità del vettore è limitata a circa 1.100 Euro complessivi per passeggero.

9. Ricordate che è possibile stipulare anche una polizza assicurativa integrativa, a copertura dei danni causati dal disservizio bagagli e talvolta anche della rinuncia al volo per motivi personali.

10. Per tutti i problemi dei passeggeri sappiate che esiste un Capo-Scalo, cui è possibile rivolgersi per i casi in cui i vostri diritti non siano riconosciuti dal personale di terra che vi ha assistito.

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, chiedete consulenza ed assistenza gratuita al Centro Europeo Consumatori Ecc-Net Italia. Le violazioni del Regolamento 261/04/CE saranno segnalate all'ENAC, che provvederà agli accertamenti del caso, con potere sanzionatorio verso le compagnie inadempienti.