



Centro Europeo Consumatori Italia

*Viaggiare in UE:  
per passione  
e per shopping*

Testi a cura di:  
Laura Galli e Ofelia Oliva

# Sommario

● Introduzione.....	5
● Viaggiare in Europa perché.....	6
● Documenti personali e non.....	8
● Trasferimento e lunghi soggiorni in altro Stato Membro.....	10
● Acquisti transfrontalieri: ci sono limitazioni?.....	12
● Noleggiare l'auto senza sorprese.....	14
● Guidare in Europa.....	16
● Assicurazione RC auto: vale in tutti gli Stati Membri?.....	18
● In caso di sinistro stradale.....	20
● Assistenza sanitaria all'estero.....	23
● Le vacanze di studio.....	25
● Il soggiorno in hotel.....	28
● Passeggeri aerei: i nostri diritti non sono un optional.....	30
● Le istituzioni che ci prestano assistenza all'estero.....	34
● La rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net e la rete FIN-Net.....	36
● La rete Solvit.....	38

# *Introduzione*

L'Europa Unita è la nostra casa comune che cresce e si evolve continuamente. Da gennaio 2007 si aggiungono Bulgaria e Romania ai 25 Stati Membri dell'UE. E' un grande spazio che realizza la comunione e la collaborazione fra i popoli europei, per promuoverne la pace, la crescita economica e la stabilità politica. Nell'UE i cittadini e le imprese possono muoversi, scambiare beni e servizi, vedersi riconoscere diritti in modo uniforme e ricevere sostegno in modo omogeneo. Non è solo un grande traguardo economico e politico, ma un vero processo di evoluzione culturale e sociale.

Passo dopo passo le nazioni europee hanno costruito le basi del diritto comunitario ed approntato gli strumenti per attuare le politiche di sviluppo, collaborazione e scambio. Trattati istitutivi, moneta comune, accordi per la libera circolazione come quello di Schengen, sono tappe fondamentali di questo cammino.

Oggi i cittadini possono scegliere di studiare in un altro Stato Membro, lavorare o soggiornare per cure sanitarie, turismo e qualsiasi altra ragione, senza bisogno di particolari autorizzazioni e senza lunghi iter burocratici. Per vedere concretamente attuata questa grande libertà, è fondamentale essere a conoscenza delle opportunità che ci vengono offerte come cittadini europei e che costituiscono valide ragioni per muoversi in Europa, ma anche avere informazioni precise sui necessari accorgimenti per essere sempre in regola con la legge e per poter esercitare ovunque i nostri diritti.

Questa Guida è dedicata proprio a chi desidera cogliere le opportunità della cittadinanza europea senza correre rischi o avere brutte sorprese, spostandosi, acquistando e agendo all'estero come se fosse nel proprio paese. Per maggiori approfondimenti, saranno segnalati nel corso della trattazione i link utili per trovare su Internet ogni informazione di volta in volta utile. Buona lettura.

## *Viaggiare in Europa perché...*

**P**erché fa bene! Viaggiare significa conoscere, capire, apprezzare quello che di buono c'è al di fuori dei confini nazionali: il contatto fra culture diverse è sempre un'occasione di arricchimento. E' vero che l'Unione Europea promuove e sostiene le specificità e le identità nazionali dei suoi popoli, sforzandosi di unirli senza cancellarne i tratti distintivi, ma è vero anche che il procedere inarrestabile della globalizzazione tende ad uniformare pressoché ovunque abitudini, gusti, beni e servizi. Allora diventa un'esperienza preziosa muoversi e conoscere più da vicino, oltre i luoghi comuni e l'apparente somiglianza, la realtà sociale, il territorio, la gente di altri paesi europei.

Oggi è sempre più frequente avere occasioni di viaggio per lavoro o per studio: in particolare per i giovani, i programmi di scambio comunitari in ambito scolastico e universitario e gli stage di lavoro all'estero sono un'opportunità di maturazione personale e professionale, che le famiglie italiane dovrebbero cogliere più sistematicamente: negli altri paesi è prassi molto diffusa, mentre per noi è appannaggio ancora di pochi. Ci si confronta con ambienti, consuetudini, regole e strumenti diversi da quelli nostrani, maturando ampiezza di orizzonti culturali e una preziosa versatilità.

Apprendere le lingue è un'altra buona ragione per soggiornare in un altro paese per periodi superiori a quelli di una vacanza: in un mondo multiculturale diventa peraltro sempre più una necessità, che si soddisfa più volentieri nel contatto quotidiano che non sui banchi, con il vantaggio di apprendere lingue "vive" e coglierne sfumature d'uso altrimenti non percepibili.

Rimane un'ultima valida ragione per muoversi in Europa: il Mercato Unico, che mette alla nostra portata beni e servizi in una gamma di offerta ampia e ben tutelata sotto il profilo consumeristico: possiamo acquistare dove è più conveniente automobili, hi-fi, beni di consumo di ogni genere, senza preoccuparci di problemi alla frontiera o anche stipulare contratti, nella certezza di trovare le stesse garanzie di sicurezza, la stessa protezione giuridica. Infatti, in tutta Europa vige l'*acquis communautaire* in materia di consumo, che regola la produzione, il commercio, l'importazione dei beni, l'erogazione dei servizi, i diritti del consumatore verso il professionista e verso l'impresa. In tutti questi esempi, è evidente il vantaggio di essere cittadini euro-



pei: si è a casa propria praticamente in ciascuno degli ormai 27 Stati Membri. Tuttavia, provate ad immaginare le difficoltà di uno studente lontano da casa, con poca dimestichezza della lingua del paese dove è ospite, che non sa se può guidare l'automobile con la sua patente di guida nazionale, oppure non sa gestire un piccolo sinistro stradale o ancora non sa come accedere alle cure sanitarie sul posto. Per non parlare degli acquisti che richiedono più attenzione e cautela.

Vale, come sempre, il principio dell'autotutela, ovvero l'esercizio responsabile della scelta di consumo così come dei diritti di cittadinanza, che attraverso l'informazione ci mette al riparo dai principali pericoli: inoltre, è sempre utile sapere a chi rivolgersi in caso di problemi o di reclami. A queste condizioni, il viaggio non sarà un'avventura.



## Documenti personali e non

**P**er i cittadini dell'Unione europea non si effettuano più controlli doganali alle frontiere interne di oltre metà degli Stati dell'UE perché, con il c.d. accordo di Schengen sono stati eliminati tutti i controlli alle frontiere interne ed è stata stabilita una politica comune in materia di visti. I paesi che aderiscono pienamente all' accordo Schengen sono Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia (non Irlanda e Regno Unito), più Islanda e Norvegia (che non appartengono all'UE). Con l'ingresso in UE di Bulgaria e Romania, si uniformano i diritti dei rispettivi abitanti con quelli dell'Unione: tuttavia, è consentito per un periodo limitato di c.d. moratoria che gli Stati Membri applichino restrizioni alla libera circolazione dei cittadini provenienti da questi paesi.

Come cittadini europei avete quindi il diritto di entrare in qualsiasi paese dell'Unione senza dover espletare particolari formalità, basta un passaporto o una carta di identità in corso di validità, che può esservi richiesto per provare la vostra identità. Per motivi di ordine pubblico o di sicurezza nazionale e per periodi limitati possono essere effettuati controlli alle frontiere interne. Anche i bambini che viaggiano devono avere la propria carta d'identità o il proprio passaporto o devono essere registrati su quello dei genitori.

Se si viaggia con animali domestici al seguito, è necessario ricordare che dal 2004 è stato introdotto un passaporto specifico, accettato in tutta l'UE, che serve a provare che l'animale ha effettuato le vaccinazioni richieste (es. antirabbica): tutti i cani e gatti devono esserne dotati, sia per uscire che per entrare da/in un paese UE. Molte società di trasporti (ferrovie, compagnie aeree e navali) impongono limitazioni al trasporto di animali o richiedono una spedizione separata, con determinati documenti e costi aggiuntivi: non si tratta di un normale bagaglio!

Quando viaggiate non dimenticate di portare con voi i documenti di viaggio, sanitari (es. tessera europea di assicurazione sanitaria che consente di accedere alle cure sanitarie necessarie) ed i documenti assicurativi, anche relativi all'automobile. La patente di guida rilasciata in un paese UE è valida in tutto il territorio dell'UE dal primo luglio 1996. Nella maggior parte dei paesi l'età minima richiesta per guidare è 18 anni.

All'interno dell'Unione Europea è possibile portare con sé effetti personali senza alcuna restrizione. Tuttavia, per motivi di interesse pubblico, possono essere imposti dei divieti o limiti su alcuni prodotti come droghe, armi da fuoco, prodotti derivati da specie protette o determinati materiali pornografici.

Relativamente ai medicinali, inoltre, è possibile portare con sé quelli prescritti dal proprio medico o quelli acquistati legalmente nel paese in cui si risiede o si visita, in quantità tale da non superare i limiti delle necessità personali.

In viaggio, inoltre, è possibile portare tutto il denaro che si pensa sia necessario, grazie all'assenza di restrizioni sui movimenti di capitali all'interno dell'Unione. Alcuni Stati Membri, però, per motivi amministrativi e statistici applicano dei limiti d'importo (che variano da uno Stato all'altro) al di sopra dei quali è necessario dichiarare la somma trasferita. In questi paesi, è possibile che vi chiedano di dichiarare quanto denaro trasportate al momento di entrare o di uscire dal loro territorio.




## *Trasferimento e lunghi soggiorni in altro stato membro*

Ogni cittadino europeo ha il diritto di risiedere e stabilirsi in qual siasi paese dell'UE. Il principio è che i cittadini possono soggiornare temporaneamente in un altro Stato Membro (con parità di trattamento rispetto ai suoi cittadini) per motivi di vacanza, studio o lavoro liberamente e senza alcuna limitazione o formalità; tale diritto è riconosciuto anche ai familiari e, qualora questi non siano cittadini UE, il paese interessato può richiedere un visto di ingresso. In merito al diritto di stabilimento è utile sapere che:

- per periodi inferiori a tre mesi è sufficiente la carta di identità o il passaporto in corso di validità,
- per periodi superiori a tre mesi, si ha il diritto di stabilirsi in un altro paese UE se si è un lavoratore dipendente o autonomo nel paese ospitante, oppure se si è iscritti presso un istituto di istruzione pubblico o privato per seguire un corso di studi o di formazione professionale, oppure se si è in cerca di un lavoro o comunque si hanno risorse sufficienti per sé ed i familiari ed una assicurazione sanitaria completa nel paese.

Per soggiornare per più di tre mesi in un altro Stato membro dell'UE occorre richiedere una carta di soggiorno presso la questura o l'ufficio stranieri competente entro trenta giorni dalla data di ingresso nel paese di accoglienza. Non tutti gli Stati membri dell'UE richiedono una carta di soggiorno e il diritto di residenza non dipende da tale carta. Si raccomanda tuttavia di farne richiesta poiché sarà necessario presentarla per formalità di base quali l'apertura di un conto bancario come residente, l'acquisto di un'automobile ecc.

Si può esercitare il diritto di voto e candidarsi nel paese ospitante alle stesse condizioni dei suoi cittadini; in particolare, per le elezioni amministrative l'esercizio del voto non comporta la perdita automatica del diritto nel paese d'origine, mentre per le elezioni europee bisogna iscriversi nelle liste elettorali e, votando nel paese ospitante, si perde il diritto di voto nel paese d'origine. Il cittadino Italiano residente all'estero, in base alla legge 27 dicembre 2001 n. 459, può votare per le elezioni politiche ed i referendum in Italia recandosi presso gli uffici consolari nelle modalità che vengono indicate dagli stessi con apposita comunicazione.



Chi intende stabilirsi per un periodo medio o lungo in un altro paese dell'UE può lasciare l'attuale residenza: deve quindi assicurarsi di avere formalmente e debitamente informato l'ufficio comunale competente, cessato i contratti conclusi con i vari fornitori di servizi: casa, acqua, gas, telefono, elettricità, internet, televisione...e dato comunicazione della variazione alle varie agenzie di riscossione di tasse locali (nettezza urbana, ICI ecc.). Se necessario, avisare anche banca, assicurazioni ecc.... Informatevi se sia possibile mantenere e beneficiare degli attuali contratti pur trovandovi in un altro paese. Una volta ottenute queste informazioni, optate per la soluzione più vantaggiosa.

Prima di partire si può già cominciare ad aprire un conto bancario, a trovare un alloggio e a cercare un lavoro nel paese di accoglienza. Si può inoltre chiarire la propria situazione riguardo alle indennità lavorative e alla protezione sociale rivolgendosi agli organismi competenti nel paese di accoglienza. È necessario chiarire con il proprio istituto di sicurezza sociale se si può mantenere il diritto a determinate prestazioni in caso si desideri andare a vivere in un altro paese dell'UE (non tutte le prestazioni sono esportabili) ed espletare le necessarie procedure

È consigliabile inoltre comunicare alla propria amministrazione comunale o alla questura che si sta per lasciare il paese. Se necessario, occorre informare del cambiamento di indirizzo postale tutte le istituzioni o gli organismi con cui si tengono abitualmente contatti. Non dimenticate di informare della vostra partenza l'amministrazione fiscale. Se un cittadino europeo ritiene che siano stati violati i propri diritti in materia di residenza in un altro Stato dell'unione potrà rivolgersi al Giudice nazionale, tenuto ad assicurare il rispetto degli obblighi derivanti dal diritto comunitario, alla Commissione Europea, ed al Mediatore europeo.

## *Acquisti transfrontalieri: ci sono limitazioni?*

Quando viaggiate in Europa non vi sono limiti relativi agli acquisti ed a ciò che potete portare con voi quando vi spostate tra paesi dell'UE, basta che le merci siano state acquistate per uso personale e non per essere rivendute: gli acquisti non possono essere sottoposti a un'ispezione al confine se non per motivi d'ordine pubblico. Le tasse (IVA e accise) sono incluse nel prezzo di vendita e in nessun paese dell'UE può essere richiesto alcun ulteriore pagamento. I Governi nazionali hanno comunque il diritto di prelevare imposte sui prodotti del tabacco e sulle bevande alcoliche se tali prodotti non sono destinati ad uso personale. Le seguenti quantità indicative sono in generale riconosciute per uso personale.

- 800 sigarette
- 400 cigarillo
- 200 sigari
- 1 kg di tabacco
- 10 litri di bevande alcoliche (più di 22% di tenore d'alcol)
- 20 litri di aperitivi o prodotti intermedi (ad es. sherry)
- 90 litri di vino, 60 dei quali possono essere di spumante
- 110 litri di birra

Se trasportate queste merci in quantità maggiore, può esservi richiesto di dimostrare che sono destinate a un uso personale, per eventi che giustificano l'acquisto di tali grandi quantità, ad esempio matrimoni.

Le regole di cui sopra per i prodotti del tabacco si applicano già a Malta e a Cipro sin dalla loro adesione all'UE il 1° maggio 2004. Ma gli Stati Membri dell'UE pre-allargamento (UE-15) possono applicare soluzioni transitorie speciali ai viaggiatori che ritornano dai nuovi Stati Membri che hanno aderito all'UE il 1° maggio 2004 fintanto che anche essi non abbiano raggiunto il livello minimo di tassazione delle sigarette o di altri prodotti del tabacco. I seguenti Stati Membri hanno introdotto tali restrizioni il 1° maggio 2004: Austria, Belgio, Germania, Regno Unito, Danimarca, Svezia, Finlandia, Italia (solo per quanto

riguarda la Slovenia), Francia e Irlanda. Per ulteriori informazioni sui limiti all'importazione consultare il portale dell'Unione Europea alla pagina:

[http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/common/travellers/within\\_eu/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/travellers/within_eu/index_en.htm)

Attenzione: il "Duty Free" che si trova ad esempio negli aeroporti (ma è diffuso anche nei negozi delle zone ad alta affluenza turistica) consente di non pagare l'IVA sugli acquisti esclusivamente se si è cittadini extraeuropei diretti al di fuori dell'Unione Europea, mentre i cittadini UE sono comunque soggetti al pagamento dell'IVA, anche quando fanno acquisti in altri Stati Membri. I visitatori provenienti da paesi esterni all'UE hanno il diritto al rimborso dell'IVA sui beni acquistati durante il loro soggiorno nell'UE, presentandoli alla dogana al momento della partenza, entro tre mesi dall'acquisto, insieme ai documenti necessari per ottenere il rimborso dell'IVA. Tali documenti sono solitamente predisposti dal commerciante anche se, trattandosi di un sistema su base volontaria, non tutti i commercianti vi aderiscono. Alcuni paesi fissano un valore minimo degli acquisti perché si possa beneficiare del rimborso.

Le regole che disciplinano la tassazione dei veicoli a motore fanno una distinzione tra automobili nuove e usate. Le automobili 'nuove' (con meno di sei mesi o di 6.000 km percorsi) comperate in un altro Stato Membro sono soggette all'IVA nello Stato di destinazione che è, in linea di principio, il paese di residenza dell'acquirente e il paese in cui sarà registrato il veicolo. Il venditore deve preparare una fattura al netto di imposta e chi acquista deve pagare l'IVA nel paese d'origine.

D'altro canto, i veicoli 'usati' (vale a dire i veicoli di più di sei mesi o con più di 6.000 km percorsi) sono tassati in modo diverso a seconda che la transazione avvenga tra privati o coinvolga un intermediario. Nel primo caso non si paga l'IVA. Nel secondo caso il venditore presenta una fattura comprendente l'IVA. Nel caso sia dei veicoli nuovi che di quelli usati le altre imposte - come ad esempio la tassa di immatricolazione e di circolazione - devono essere pagate nel paese di immatricolazione del veicolo che è, in linea di principio, il paese di residenza dell'acquirente.

## *Noleggiare l'auto senza sorprese*

**S**e volete noleggiare una macchina, è bene sapere che il limite di età per il noleggio di un'automobile non è fissato a livello europeo, ma rimesso alle società di noleggio, e generalmente varia tra i 20 e i 23 anni o comunque vi sono assicurazioni aggiuntive da pagare se si ha una età inferiore. Può essere fissata anche un'età massima che può variare dai 65 ai 75 anni. E' indispensabile esibire patente di guida leggibile e in corso di validità, rilasciata nel paese di residenza (normalmente da almeno un anno). Sono richiesti quasi sempre: una carta di credito valida (non sono accettate le carte autorizzate al solo uso elettronico, tipo Bancomat) a garanzia di eventuali danni al mezzo o a terzi, oppure di sanzioni amministrative, e un documento di identità (ad es. il passaporto). Per le auto di lusso possono essere richieste due carte di credito a garanzia. Gli stessi documenti sono necessari per il guidatore aggiuntivo. Depositi e pagamenti in contanti raramente sono accettati e, anche dove lo sono, possono essere richieste altre forme per accertare l'identità. Non può mai essere richiesto di lasciare un deposito cauzionale superiore alla norma, ai cittadini di altro Stato Membro, solo perché stranieri. Pagando una somma che varia a seconda della nazione è possibile utilizzare l'auto anche nelle nazioni circostanti o restituire l'auto in una città/aeroporto differente.

E' estremamente importante leggere con attenzione il contratto, acquisire tutte le garanzie assicurative di cui si ritiene di aver bisogno (ad integrazione delle limitazioni delle garanzie minime e per eliminare franchigie in caso di sinistro) e verificare se è autorizzato alla guida il solo conducente che ha firmato il contratto di noleggio o anche altri: in caso di sinistro una "svista" di questo tipo potrebbe comportare la cosiddetta "rivalsa", ovvero la richiesta di risarcimento dei danni pagati a terzi in conseguenza del sinistro!

Verificare che le condizioni del veicolo riportate nel "vehicle statement" siano corrette e completamente descritte: se esaminando il veicolo viene notato un difetto o danno esistente ma non elencato nello "statement", esso va sempre segnalato subito all'impiegato della stazione di noleggio ed inserito nell'apposito modulo, evitando così al termine del noleggio, di vedersi addebitare ulteriori costi per riparazioni di danni preesistenti. E' utile, se si dispone di un apparecchio fotografico, documentare con le immagini i danni preesistenti che si



## *Guidare in Europa*

**Q**uando si viaggia con la propria auto, è bene sapere che per guidare nei paesi dell'UE è necessario essere in possesso di una patente di guida in corso di validità e portare con sé il libretto d'immatricolazione del proprio veicolo, nonché i documenti di assicurazione RC. Il paese ospitante ha poi la facoltà di applicare la propria normativa nazionale sulla durata della validità del documento, sui controlli medici, sulle tasse, sulle multe, sul ritiro, sulla sospensione e sull'annullamento della patente (in quest'ultimo caso solo a coloro che fissano la residenza abituale nel suo territorio).

Gli Stati membri istituiscono la patente nazionale di guida secondo il modello comunitario al fine di armonizzare le condizioni di rilascio delle patenti di guida nazionali e

per consentirne il reciproco riconoscimento, in particolare per facilitare la circolazione delle persone che si spostano

all'interno della Comunità o che si stabiliscono in uno Stato Membro diverso da quello nel quale hanno sostenuto l'esame di guida. Gli Stati Membri si assicurano che i futuri conducenti possiedano effettivamente le conoscenze e le capacità attitudinali e pratiche necessarie per la guida di un veicolo a motore.

La patente di guida menziona le condizioni alle quali il conduttore è abilitato a guidare. Se, a causa di deficienze fisiche, viene autorizzata la guida soltanto per taluni tipi di veicoli o per veicoli adattati, oppure l'obbligo di determinati ausili (es. gli occhiali), il conduttore per essere in seguito abilitato alla guida senza limitazioni deve superare una



prova di verifica delle capacità, dei comportamenti, di controllo delle cognizioni e, in alcuni casi, deve sottoporsi ad una visita medica.

E' consigliabile, quando si va all'estero guidando un veicolo di cui non si è proprietari, fare una delega a condurre all'estero, che viene rilasciata dal proprietario e autenticata dal notaio.

Il permesso internazionale di guida, o Patente Internazionale, è necessario per guidare in quei paesi che non siano firmatari delle medesime convenzioni internazionali ratificate dall'Italia, quindi non serve nei paesi dell'UE. E' rilasciato dall'Ufficio Provinciale della Direzione Generale della Motorizzazione Civile del luogo di residenza del richiedente, previa esibizione della patente di guida in corso di validità. L'elenco degli Uffici Provinciali della Motorizzazione Civile è consultabile sul sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti [www.infrastrutturetrasporti.it](http://www.infrastrutturetrasporti.it).

Ricordate inoltre che in tutti i paesi dell'UE è obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza, sia sui sedili anteriori che su quelli posteriori dell'automobile e, talvolta, anche sui pullman. Per i bambini che viaggiano a bordo di un'auto è necessario installare gli appositi seggioloni omologati.

L'uso dei telefoni cellulari durante la guida aumenta notevolmente il rischio di incidenti ed è, pertanto, vietato esplicitamente o implicitamente in tutti i paesi dell'UE. In alcuni paesi è tollerato l'uso di dispositivi "mani libere" (vivavoce).

Quando ci si pone alla guida di un autoveicolo è sempre bene non bere affatto: nella maggior parte dei paesi il tasso massimo autorizzato di alcool nel sangue è di 0,5 mg/ml. Alcuni paesi infine non ammettono affatto la presenza di alcool nel sangue durante la guida.



## *Assicurazione RC Auto: vale in tutti gli stati membri?*

**L**a validità della copertura RC auto è garantita in tutto il territorio dell'Unione Europea. È possibile assicurare la propria automobile (o qualsiasi altro veicolo a motore) con una compagnia d'assicurazione debitamente autorizzata ed operante in qualsiasi Stato Membro dell'Unione Europea: questo vale non solo per la responsabilità civile ma anche per i contratti di assicurazione facoltativi che coprono rischi supplementari (come furto, incendio, ecc.).

Se si desidera stipulare una polizza d'assicurazione per la responsabilità civile obbligatoria con una compagnia d'assicurazione autorizzata e con sede in un altro Stato Membro, occorre che vengano soddisfatte le seguenti condizioni:

- L'autorità di controllo assicurativa dello stato in cui ha sede la compagnia deve aver informato la corrispondente autorità dello stato in cui è registrato il veicolo da assicurare che la compagnia intende operare lì
- La compagnia assicuratrice deve essere membro dell'Ufficio Nazionale degli Assicuratori automobilistici e del Fondo di Garanzia dello Stato membro interessato
- La compagnia assicuratrice deve avere designato un rappresentante abilitato a liquidare i sinistri in quello Stato.

La Carta Verde è il Certificato Internazionale di Assicurazione, ovvero il documento che estende la validità della copertura RC auto al di fuori dello Stato in cui è stipulata. È valido nei Paesi dell'Unione Europea e in 23 Paesi extracomunitari in Europa, Asia e Africa. La Carta Verde è rilasciata sotto la responsabilità dell'Ufficio Nazionale di Assicurazione (Bureau) del Paese d'immatricolazione del veicolo. Per l'Italia, l'Ufficio Nazionale di Assicurazione è l'UCI, ma il documento viene rilasciato di norma direttamente dall'assicuratore. Alcune compagnie lo consegnano automaticamente e gratuitamente all'atto della stipula o del rinnovo della polizza, mentre in caso di richiesta del cliente il costo si aggira sui 2,58 euro. Tale somma sale se ci si rivolge a un ufficio di frontiera per l'assistenza ai turisti. La Carta Verde permette al conducente di un veicolo che si reca in un Paese estero di entrarvi e circolare avendo adempiuto agli obblighi

previsti dalla legge per l'assicurazione RCA, (Responsabilità Civile Auto): la garanzia si estende, come sempre nel contratto RCA, a tutti i passeggeri nel veicolo compresi i familiari. La scadenza del documento è la stessa della polizza RCA cui è legato. Se l'automobilista non ha con sé una valida carta verde ed intende circolare in un paese ove essa è riconosciuta ma va necessariamente presentata, deve comunque acquistare alla frontiera un'apposita polizza assicurativa temporanea per essere in regola in quel Paese.

Per circolare negli Stati Membri dell'UE la carta verde non è necessaria. Benché non sia obbligatorio averla, essa serve tuttavia come documento di prova, riconosciuto a livello internazionale, del possesso di una copertura assicurativa e rende più facile la richiesta di risarcimento in caso di incidenti. Se non avete con voi la Carta Verde, portate sempre con voi almeno il certificato di assicurazione. Non può essere richiesto un supplemento di premio per la responsabilità civile obbligatoria quando ci si sposta in altri Stati Membri, mentre potrebbe essere richiesto (solo se il contratto lo prevede esplicitamente) per l'estensione di validità delle coperture assicurative complementari.



## *In caso di sinistro stradale*

**N**orme europee agevolano il rapido risarcimento delle vittime di incidenti stradali al di fuori del proprio paese. Tali norme si applicano non solo agli incidenti che hanno luogo nell'UE, ma anche a quelli che si verificano tra due assicurati UE in un paese terzo che partecipi al sistema della Carta Verde. Nel 2005 sono stati raggiunti nuovi accordi per consentire agli automobilisti di ottenere più facilmente l'intervento di una copertura assicurativa e un risarcimento e per migliorare la protezione delle vittime di incidenti stradali, fissando importi minimi più elevati per i danni alle persone e alle cose.

In caso di sinistro in cui siamo responsabili, tutto ciò che occorre fare è comunicare l'incidente alla propria compagnia d'assicurazione. Anche nel caso in cui si ritenga di non avere responsabilità, è opportuno informare la propria compagnia assicuratrice (denuncia cautelativa), in quanto diversamente l'assicuratore si dovrà basare sulle dichiarazioni e le prove della controparte. Infatti la compagnia è titolare della gestione della lite, può cioè procedere alla trattazione del sinistro con la controparte in presenza di una sua richiesta di risarcimento, anche senza informarci, a meno che noi non abbiamo proprio in sede di denuncia cautelativa fatto esplicita richiesta.

In caso di un incidente che non implichi la nostra responsabilità in uno Stato membro diverso dal nostro, l'indennizzo ha luogo secondo le regole in vigore in questo Stato: tuttavia, se il livello di indennizzo è più elevato nel nostro paese, possiamo scegliere di avvalerci delle regole nazionali.

Le regole per la quantificazione del risarcimento variano ancora nei singoli Stati Membri, ma viene garantita una copertura minima di 350.000 Euro per le lesioni personali e di 100.000 Euro per danni materiali. L'importo globale di copertura può essere limitato in alcuni Stati Membri, con conseguente diminuzione del risarcimento quando vi sono diverse vittime.

Se l'incidente è causato da un veicolo non assicurato o che non è stato possibile identificare, in virtù della legislazione comunitaria è possibile ricevere l'indennizzo dal Fondo di Garanzia automobilistica dello Stato Membro in cui è avvenuto l'incidente, in virtù delle regole in vigore in quello stato.


La quarta Direttiva sull'assicurazione dei veicoli ha introdotto nuove regole per agevolare e sveltire la liquidazione dei sinistri quando un infortunio ha luogo fuori dello Stato Membro di residenza della vittima (vittime in visita). Le disposizioni introdotte dalla Direttiva si applicano anche agli incidenti tra due parti dell'UE in uno qualsiasi dei 40 paesi coperti dal sistema della Carta Verde.

La direttiva ha reso più efficiente il meccanismo per liquidare i danni, consentendo alle parti di indirizzarsi direttamente all'assicuratore della parte in colpa, agevolando e sveltendo così la liquidazione dei sinistri. Le compagnie assicuratrici sono tenute a nominare un rappresentante abilitato alla liquidazione dei danni in ogni Stato Membro, così la vittima di un incidente potrà rivolgersi a un rappresentante nello Stato di residenza e nella sua lingua. Ai sensi di tale direttiva, gli Stati Membri sono inoltre tenuti a:

- applicare le sanzioni per accelerare l'indennizzo, nel caso in cui gli assicuratori autorizzati impieghino più di tre mesi per fornire una risposta ragionevole a una richiesta di indennizzo;
- istituire centri d'informazione che si occupino di questioni generali relative all'assicurazione, in modo da agevolare l'identificazione dell'assicuratore della parte in colpa alle vittime di un incidente;
- istituire un organismo di indennizzo per liquidare i sinistri nei casi in cui non vi sia un rappresentante per la liquidazione o l'assicuratore sia troppo lento a farlo. Questo organismo inoltrerà poi la richiesta di rimborso all'organismo di indennizzo dello Stato Membro dove risiede l'assicuratore.

Dunque, se si subisce un sinistro di cui non si è responsabili mentre ci si trova in un altro paese, ci si può rivolgere, una volta rientrati in Italia, al rappresentante della compagnia assicuratrice del veicolo interessato. Per conoscere nome e indirizzo del rappresentante (c.d. "mandatario"), incaricato dalla compagnia di assicurazione del responsabile del sinistro di trattare la liquidazione, è necessario inviare apposita richiesta indicando in modo chiaro tutti gli elementi utili a risalire ai soggetti interessati, come ad esempio data e luogo di accidi-





mento del sinistro ed estremi dei veicoli coinvolti (targa del veicolo responsabile del sinistro, nazionalità, impresa di assicurazione del veicolo responsabile del sinistro, se nota) al Centro Informazioni istituito presso l'Isvap (l'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni), all'indirizzo:

**ISVAP - Centro Informazioni - Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma - FAX: 06. 42133730 e-mail: [centroinformazioni@isvap.it](mailto:centroinformazioni@isvap.it).**

Se però l'incidente è provocato all'estero da un veicolo non immatricolato in uno dei Paesi dell'UE, l'applicazione della procedura sopra indicata non è possibile.

In caso di sinistro avvenuto in Italia e causato da un veicolo di altro Stato Membro, per richiedere il risarcimento dei danni subiti occorre inviare una lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'UCI, all'indirizzo: UCI - Corso Sempione, 39 - 20145 MILANO, indicando ogni dato utile ad identificare le parti e descrivere le circostanze del sinistro, in modo da rendere più agevole, e perciò più veloce, il lavoro dell' UCI. L'Ufficio, in base ai dati forniti nella lettera di richiesta del risarcimento, provvederà ad incaricare della trattazione del sinistro il corrispondente nominato dalla Compagnia di assicurazione. Se i dati forniti nella richiesta di risarcimento non permettono di individuare chiaramente la Compagnia di assicurazione del veicolo estero che ha causato il danno, l'UCI svolgerà accertamenti nel Paese di immatricolazione del veicolo, sia per rintracciare la Compagnia assicuratrice e sia per verificare se, in mancanza di un ente assicuratore, debba intervenire il Fondo di Garanzia. I tempi possono essere anche piuttosto lunghi.

La quinta Direttiva sulle assicurazioni nel 2005 ha introdotto numerose novità tra cui l'innalzamento dei massimali di risarcimento obbligatori per legge (che oggi in Italia sono limitati a 774.685,35 euro). La nuova copertura minima sarà pari ad 1.000.000,00 di Euro minimi per persona danneggiata o di almeno 5.000.000,00 di euro minimi per sinistro a prescindere dal numero delle persone ed 1.000.000,00 di euro minimi per danni a cose. Il percorso di adeguamento dei massimali potrà essere modulato nei cinque anni successivi alla pubblicazione della direttiva a condizione che si raggiunga almeno il 50% di questo percorso entro dicembre 2009.

## *Assistenza sanitaria all'estero*

**I**l diritto di spostarsi liberamente o risiedere e lavorare ovunque nell'UE comporta necessariamente che i cittadini dell'Unione possano usufruire di cure sanitarie ovunque vadano. Infatti, il reciproco riconoscimento dei diritti di sicurezza sociale garantisce l'immediata disponibilità dell'assistenza sanitaria a chiunque si ammali o abbia un incidente in un altro Stato Membro e, la tessera sanitaria europea rende più semplice a chi viaggia per lavoro o per vacanza la tutela di tali diritti.


I cittadini dell'UE hanno anche diritto di recarsi in uno Stato Membro diverso dal proprio anche appositamente per ricevere cure o se necessitano di una terapia specialistica, nel caso che la prestazione non possa essere garantita, o comunque non sia disponibile in tempi ragionevoli, nel proprio paese. Sarà bene in quel caso informarsi sulle necessarie autorizzazioni preventive, che garantiranno il pagamento della prestazione da parte del servizio sanitario nazionale oppure il rimborso all'assistito delle spese sostenute.

La tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) serve per ottenere l'assistenza sanitaria nell'UE e per accelerare il rimborso delle spese sostenute. Il cittadino deve munirsi prima della partenza dall'Italia di un apposito modulo denominato: " tessera europea di assicurazione e malattia (TEAM), entrata in vigore in Italia dal 1 novembre 2004. Tale tessera consente di usufruire delle prestazioni sanitarie prima coperte da altri moduli (es. E110, E111). L'emissione e la distribuzione della TEAM è effettuata dal Ministero dell'Economia e Finanze a tutti gli iscritti al SSN.

Per chi invece lavora o studia all'estero c'è il modello E106 se si ha la residenza nello Stato estero. La TEAM permette al cittadino, che temporaneamente soggiorna all'estero, di ricevere nello Stato UE tutte le cure mediche necessarie, mentre prima erano previste solo le cure urgenti (assicurate in precedenza dal modello E111). In tema di sanità sono stati introdotti due principi fondamentali:

**1. Allineamento dei diritti:** comporta che a tutte le persone, in caso di soggiorno temporaneo in uno stato membro UE, venga erogato un livello uniforme di assistenza a prescindere dalla categoria di appartenenza (es. pensionati, studenti, lavo-





ratori). Tutte le persone assicurate hanno diritto alle prestazioni sanitarie che si rendono necessarie nel corso del soggiorno temporaneo in un altro Stato Membro.

**2. Accesso diretto:** l'assicurato, munito di tessera sanitaria europea, può recarsi direttamente presso chi deve erogare le cure ed esibendo la tessera ha diritto ad ottenere le cure secondo le stesse regole applicabili ai residenti del paese UE in cui si trova.

Con la tessera sanitaria il cittadino europeo ha diritto, durante il soggiorno, allo stesso trattamento fornito ai cittadini di quello Stato, con esclusione delle cure di alta specializzazione. La regolamentazione vigente tra gli Stati dell'UE è stata estesa anche a Svizzera, Norvegia, Islanda e Liechtenstein. Esistono poi accordi bilaterali stipulati tra l'Italia e altri Stati come il Principato di Monaco e la repubblica di San Marino.

E'consigliabile anche sottoscrivere una polizza viaggio, sia perché solo alcuni paesi dell'UE sostengono per intero le spese per le cure mediche, sia perché una malattia o un incidente all'estero possono comportare spese supplementari (viaggio, alloggio, rientro in patria).

Per quanto riguarda le vaccinazioni: in genere non sono richieste per viaggiare in Europa, possono però esservi prescrizioni o raccomandazioni particolari, anche a fini di prevenzione delle epidemie, quindi è bene sempre informarsi. Portare con se i farmaci base di uso più comune, quelli che si usano quotidianamente e la cui assunzione deve proseguire durante il soggiorno all'estero. E' utile anche munirsi di eventuale ricetta, se necessaria all'acquisto del farmaco: non sarà sempre direttamente riconosciuta in farmacia, ma sarà utile a procurarsene una idonea presso le strutture sanitarie del luogo.

## *Le vacanze di studio*

**È** frequente che i giovani trascorrono periodi di vacanza/studio all'estero, con la finalità di unire allo svago l'apprendimento di una lingua straniera. Vi sono appositi pacchetti di viaggio (del tutto assimilabili a quelli turistici cosiddetti "tutto compreso", anche sotto il profilo giuridico e della tutela consumeristica) che vengono proposti da organizzatori di viaggi più o meno specializzati o dalle scuole di lingua. Si tratta in generale di una positiva occasione di apprendimento, di una esperienza di vita e di una forma di studio particolarmente gradita ai ragazzi.

Non è raro, però, che i partecipanti a questi viaggi lamentino mancanze organizzative, deficienze strutturali dell'accoglienza e talvolta anche carenze qualitative dell'offerta didattica, se non addirittura inadeguata sorveglianza dei minori. Promesse non mantenute, standard meno elevati del previsto, contrattempi e disservizi che limitano il godimento del previsto programma di viaggio e studio: sono tutti casi che normalmente rientrano nelle fattispecie di inadempienza contrattuale dell'organizzatore, per la quale la legge tutela i consumatori acquirenti di pacchetti di viaggio "tutto compreso" riconoscendo la responsabilità anche del venditore (se diverso dall'organizzatore). La disciplina di questo settore è stata introdotta a livello europeo con la Direttiva 90/314/CEE, recepita in Italia con il decreto legislativo 17 marzo 1995 n. 111 ed oggi incorporata nel Codice del Consumo (art. 82-100).

Va ricordato che non ricadono nelle forme tutelabili come pacchetti turistici i viaggi che consistano in scambi scolastici della durata approssimativa di sei mesi oppure un anno, o che prevedano che lo studente soggiorni gratuitamente presso una famiglia ospitante, come se fosse un membro della stessa (con reciprocità): in tutti quei casi, infatti, il carattere di "scambio" prevale su quello pacchetto tutto compreso.

È di fondamentale importanza, come sempre nell'acquisto di pacchetti di viaggio, ottenere prima di sottoscrivere il contratto tutte le informazioni necessarie a valutare l'offerta: sono informazioni obbligatorie, il cui contenuto minimo è fissato nel dettaglio dalla legge, che il venditore e l'organizzatore sono tenuti a fornire in modo chiaro ed inequivocabile. Va precisato che ogni accordo che integri il contenuto dell'offerta (ad esempio servizi aggiuntivi richiesti dal consumatore) oppure ogni caratteristica o requisito non evidenti nel materiale informativo standard devono essere inseriti per iscritto nel contratto di viaggio. Per maggiori





informazioni vi rimandiamo alle pubblicazioni specifiche del Centro Europeo Consumatori, reperibili anche sul sito [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it).

A livello europeo è stata recentemente pubblicata la nuova norma EN 14804 "Language study tour providers" - Requirements", rivolta ai fornitori di viaggi di studio e alle agenzie di viaggio, ma anche agli utilizzatori di questi servizi, per aiutarli a scegliere tra le innumerevoli offerte e a valutare quali di queste potrà realmente incontrare le loro esigenze e rispondere alle loro aspettative, sia dal punto di vista dello studio sia da quello del viaggio. In particolare la EN 14804 specifica i livelli minimi di qualità del servizio per classi di studenti che apprendono una lingua all'estero alla presenza di un insegnante straniero, così come per i servizi correlati quali, ad esempio, l'ospitalità, la sorveglianza e le attività ricreative solitamente previste per questo tipo di programmi di studio. In pratica la norma stabilisce i requisiti minimi per i seguenti aspetti essenziali:

- informazioni prima della prenotazione
- ospitalità
- sorveglianza dei minori
- capi gruppo
- curriculum
- staff degli insegnanti
- management

La norma EN 14804 ha lo scopo di fornire uno strumento per la valutazione della qualità dei fornitori di viaggi di studio delle lingue straniere: è utile pertanto prestare attenzione alla eventuale presenza di una certificazione relativa a questa norma.

Infine, si raccomanda di contestare immediatamente le carenze riscontrate sia al responsabile sul posto dell'organizzatore che all'organizzatore stesso e al venditore, di documentare accuratamente con prove fotografiche e testimoniali ogni contestazione che si inten-

de effettuare e di rispettare il termine di 10 giorni dal rientro per la comunicazione formale della contestazione e della richiesta di rimborso o risarcimento. Anche le spese eventualmente sostenute per fare fronte ai disservizi occorsi durante la vacanza devono essere documentate. La giurisprudenza ha recentemente riconosciuto, oltre a questo danno patrimoniale, il risarcimento al consumatore del cosiddetto danno morale "da vacanza rovinata".





## *Soggiorno in hotel*

Quando si sceglie di provvedere da sé all'organizzazione del viaggio, ci si trova anche ad effettuare la scelta e la prenotazione di un hotel o di altra sistemazione (residence, agriturismo, bed & breakfast...): l'offerta in Europa è ampia e qualificata, c'è solo l'imbarazzo della scelta. Internet ha poi reso le cose più facili, consentendo agli operatori di avere ampie e dettagliate vetrine online dove si può vedere e scegliere la struttura, richiedere informazioni, prenotare direttamente in forma telematica. A volte le offerte online sono anche economicamente più vantaggiose. Purtroppo spesso questa modalità di prenotazione, facile e veloce, tende ad abbassare il livello di attenzione e di valutazione critica del consumatore e può comportare spiacevoli sorprese. Non va dimenticato che anche solo l'invio di una e-mail di conferma della prenotazione rappresenta una forma di conclusione del contratto e ci impegna a pagare la somma pattuita, a godere del servizio nei tempi e nelle modalità pattuite e ad accettare tutte le altre condizioni dell'offerta: per questo è molto importante vagliarle prima con attenzione e richiedere informazioni per iscritto su ogni questione non perfettamente chiara. Tenere una copia stampata di tutte le comunicazioni intercorse con l'albergatore all'atto della prenotazione (oppure delle pagine dell'offerta pubblicate online) sarà molto utile a documentare, in caso di controversia, cosa si è inteso acquistare.

Al momento di versare una caparra o al momento di prenotare (a volte viene richiesto come garanzia il numero della carta di credito), richiedete informazioni sulle penalità in caso di disdetta e sui tempi utili per annullare o modificare la prenotazione: le condizioni variano molto, dall'addebito della sola prima notte (il cosiddetto "no-show") a quello dell'anticipo versato, all'intero costo del soggiorno in certi casi limite.

Ricordate di informarvi non solo sul costo del soggiorno per unità abitativa o persona ma anche su quello degli extra eventualmente previsti (ad esempio il parcheggio è gratuito o a pagamento e la colazione è compresa?). La categoria della struttura (il numero delle stelle, generalmente) può nascondere qualità, requisiti e servizi molto variabili da paese a paese e anche da città a città nella stessa nazione: una camera d'albergo priva di finestra può essere considerata in regola con la legge in quanto salubre, se c'è ricambio artificiale d'aria, ma non corrispondere allo standard qualitativo ragionevolmente

atteso per una struttura a tre stelle in Italia. Non esitate a chiedere esplicita menzione anche della presenza di un bagno privato, della televisione, della casetta di sicurezza e di ogni altro servizio che vi sia necessario.

Le norme che regolano questa materia sono in genere locali e possono essere richieste al più vicino ufficio del turismo.

Quando utilizzate i servizi pagamento in camera (Internet, telefono, pay tv ecc), accertatene preventivamente il costo e le modalità di tariffazione. Pretendete sempre la ricevuta fiscale al momento del pagamento, con dettaglio degli addebiti: servirà in caso di contestazioni a dimostrare cosa e quanto avete pagato.



## *Passeggeri aerei: i nostri diritti non sono un optional*

**P**uò accadere che le compagnie aeree non vi facciano imbarcare anche se siete regolarmente prenotati su un volo di linea, avete un biglietto valido e vi siete presentati per tempo all'imbarco, in quanto l'aeromobile risulta già completamente occupato. Questa situazione viene detta: "overbooking", cioè "sovraprenotazione" e si verifica quando vengono accettate più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.

A tutela del passeggero che si vede rifiutato l'imbarco sull'aereo, c'è il Regolamento CE n. 261 del 2004, che si applica tanto ai voli di linea quanto ai voli charter, anche quando sono inseriti in un pacchetto turistico "tutto compreso". Per ricadere nei casi tutelati da questo Regolamento, i voli devono partire da o avere come destinazione un aeroporto di uno Stato membro dell'Unione Europea, ed in questo secondo caso il volo deve essere effettuato da una compagnia aerea di uno Stato Membro. I passeggeri per avere questa tutela devono disporre di una prenotazione confermata sul volo in cui viene negato l'imbarco e devono essersi presentati all'accettazione all'ora indicata per iscritto o, mancando questa indicazione, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza.

La compagnia aerea ha l'obbligo, prima di negare l'imbarco al viaggiatore per eccesso di prenotazioni, di interpellare i passeggeri per trovare eventuali volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di un risarcimento. L'imbarco ai passeggeri potrà essere rifiutato solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente a consentire l'imbarco a tutti quelli muniti di prenotazione. In caso di overbooking al passeggero è riconosciuta una compensazione pecuniaria quale risarcimento ed il diritto di scelta tra il rimborso del biglietto ed un volo alternativo per la stessa destinazione. Inoltre ha diritto ai pasti ed alla eventuale sistemazione alberghiera (compreso il trasporto verso e da essa) per il tempo necessario a trovare una soluzione al suo mancato imbarco ed al trasferimento alla destinazione desiderata, e a fare due telefonate o comunicazioni in altra forma (fax, e-mail).

Cosa accade se il volo viene cancellato? In questo caso i passeggeri avranno diritto al risarcimento, a meno che:

- siano stati informati della cancellazione del volo con congruo anticipo, oppure

- siano informati con congruo anticipo e riprotetti (cioè riprenotati) con una partenza fissata ad un orario molto vicino (ad es. una o due ore) rispetto a quello originario.

Se la cancellazione del volo avviene per "circostanze eccezionali" (cioè per cause di forza maggiore) non è dovuto alcun risarcimento.

Nel caso di ritardo del volo oltre le due ore per le tratte pari o inferiori a 1.500 Km, oltre le tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per le altre comprese tra i 1.500 ed i 3.500 Km, oltre le 4 ore per tutte le altre tratte, la compagnia aerea presta in ogni caso ai passeggeri l'assistenza in forma di pasti e bevande e di due telefonate (o fax, e-mail ecc.) e se necessario il soggiorno in albergo con il relativo trasporto. Se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno (cioè di 24 ore) rispetto all'orario previsto, si può scegliere di rinunciare e farsi risarcire il prezzo del biglietto entro sette giorni.


I diritti dei passeggeri stabiliti dal Regolamento n. 261 del 2004 sono irrinunciabili, quindi eventuali clausole inserite nel contratto non valgono e avrete diritto al risarcimento del danno. Infine la compagnia aerea ha l'obbligo di informare per iscritto i passeggeri sui loro diritti in tutti i casi in cui neghi l'imbarco o cancelli o ritardi il volo di almeno due ore. In ogni Stato Membro dell'Unione Europea c'è un "organismo responsabile" dell'applicazione del Regolamento CE n. 261 del 2004, presso cui i passeggeri possono presentare reclami per le presunte violazioni dei diritti.

Accade purtroppo assai di frequente che il passeggero, giunto a destinazione, abbia la sgradevole sorpresa del mancato arrivo del proprio bagaglio: è prevista in questi casi la possibilità di ottenere un risarcimento, sia per il danno in sé che per le spese (se necessarie e documentate) sostenute nell'acquisto di effetti personali necessari all'arrivo.

La normativa in vigore, per i voli in ambito europeo, è contenuta nella Convenzione di Varsavia del 1929, modificata dalla Convenzione di Montreal e poi recepita anche nel nostro paese con legge nazionale.

- In caso di ritardo nella consegna del bagaglio: il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP (circa 1.167,00) a





meno che la compagnia aerea non dimostri che ha fatto di tutto per evitare il ritardo e che è dipeso da cause di forza maggiore. La compagnia aerea può essere esonerata in tutto o in parte dal pagare il risarcimento dovuto se dimostra che il danno è stato provocato (in tutto o in parte) dal passeggero;

- In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio: se il bagaglio è stato registrato (cioè consegnato al check-in ed etichettato) il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP (circa 1.167,00). La compagnia aerea in questi casi è sempre responsabile, con due sole eccezioni: 1) se il difetto riguarda il bagaglio stesso, 2) se la compagnia dimostra che la responsabilità del danno verificatosi sia dovuta esclusivamente al passeggero, oppure se il passeggero ha contribuito al verificarsi del danno, distruzione o perdita del bagaglio stesso.

In caso di dichiarazione di valore, ovvero se si è scelto di dichiarare il maggior valore del bagaglio, è possibile aumentare i livelli di risarcimento mediante un modulo da compilare al momento del check-in ed il pagamento di una modesta tariffa aggiuntiva. Il passeggero che intende dichiarare un maggior valore, pagando il relativo supplemento, ha diritto di prendere visione di un tariffario sugli eventuali costi supplementari.

Per la distruzione, perdita o danno del bagaglio a mano il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DPS (circa 1.167,00) nel caso in cui vi sia una responsabilità della compagnia.

Ecco cosa fare: recarsi all'Ufficio "oggetti smarriti" o "assistenza bagagli" dell'aeroporto con il biglietto e il tagliando del bagaglio per denunciare l'accaduto, compilare il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (RIP) che dovrà poi essere allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare successivamente alla compagnia aerea ed, eventualmente, alla compagnia assicurativa con la quale si è stipulata apposita polizza. La denuncia avvia le ricerche del bagaglio perso. E' necessario conservare il tagliando del check-in, il biglietto del viaggio, gli scontrini degli acquisti ed esborsi sostenuti in conseguenza del ritardata consegna o dello smarrimento del bagaglio. In caso di bagaglio danneggiato è utile anche conservare la prova del danno (ad es. attraverso fotografie), un

preventivo che attesti il costo della riparazione e, nel caso riusciate ad averla, soprattutto per valigie di valore (ad es. di marca), anche una dichiarazione relativa al valore del bagaglio smarrito o distrutto.

La denuncia di smarrimento e la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea devono essere presentate o inviate alla compagnia, in forma scritta ed a pena di decadenza: immediatamente all'arrivo e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o, in caso di ritardo, entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna. Il danno relativo al bagaglio restituito danneggiato deve essere contestato al momento della riconsegna, altrimenti spetterà poi al passeggero dimostrare che il danno si è verificato durante il trasporto aereo. In caso di smarrimento del bagaglio questo si intende perso se non giunge a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista per la consegna (cioè la data di arrivo del volo): la richiesta di rimborso, quindi, dovrà essere inviata nei successivi 21 giorni, salvo che la compagnia aerea non riconosca prima la perdita del bagaglio registrato, nel qual caso, i 21 giorni entro cui inviare alla compagnia la richiesta di rimborso, vanno contati dal riconoscimento di smarrimento fatto dalla compagnia.

La compagnia aerea deve rispondere per iscritto entro 30 giorni e offrire la possibilità di una conciliazione per risolvere in via extragiudiziale il reclamo.

Ricordiamo che da novembre 2006 Sono in vigore nuove regole per la sicurezza, che impongono limitazioni al trasporto di liquidi nel bagaglio a mano. Troverete tutte le informazioni dettagliate sul sito del Centro Europeo Consumatori [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it). Si raccomanda ripresentarsi in aeroporto con maggiore anticipo, visto il discreto aumento dei tempi di attesa ai controlli di sicurezza che ne è derivato.



## *Le istituzioni che ci prestano assistenza all'estero*

In ogni situazione di necessità, in accordo con i principi ed i limiti del Diritto Internazionale (Articolo 3 della Convenzione di Vienna sulle Relazioni Diplomatiche e Articolo 1 della Convenzione di Vienna sulle Relazioni Consolari), le sedi diplomatiche di tutti gli Stati Membri sono a disposizione dei cittadini del proprio paese per offrire assistenza e tutelare diritti ed interessi.

Nell'ambito del territorio dell'Unione Europea tutti gli Stati Membri UE sono rappresentati dovunque, quindi, se un cittadino UE viaggia in un altro Stato Membro potrà certamente trovare almeno l'ambasciata della propria madrepatria nella capitale di quello Stato.

Al di fuori del territorio UE, con rare eccezioni, non si trovano rappresentanze di tutti gli Stati Membri europei in ogni nazione. Il Trattato di Maastricht ha introdotto il principio della protezione diplomatica e consolare dei cittadini UE al di fuori dell'Unione Europea: "Ogni cittadino dell'Unione, nel territorio di un paese terzo in cui lo Stato Membro di cui è cittadino non sia rappresentato, potrà avvalersi della tutela da parte delle autorità diplomatiche o consolari di qualunque Stato Membro, alle stesse condizioni dei cittadini di quello Stato" (articolo 20 del Trattato che costituisce la Comunità Europea; articolo 46 della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea). Conseguentemente, le rappresentanze diplomatiche e consolari che offrono protezione tratteranno qualunque cittadino UE che abbia bisogno di assistenza come se fosse un cittadino dello Stato membro UE che esse rappresentano.

Presso le ambasciate e i consolati si può avere almeno la seguente assistenza:

- assistenza in caso di decesso;
- assistenza in caso di grave incidente o malattia;
- assistenza in caso di arresto o detenzione;
- assistenza alle vittime di crimini violenti;
- soccorso e rimpatrio dei cittadini dell'Unione in grave bisogno.



## *La rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net e la rete FIN-Net*

La rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori informa i cittadini in tutte le tematiche del consumo transfrontaliero in ambito UE e li assiste nella presentazione dei reclami, indirizzando le controversie alla risoluzione extragiudiziale (ADR) quando possibile. Vi è un Centro Europeo Consumatori in ogni Stato Membro, oltre a Norvegia e Islanda, mentre prossimamente saranno approntati i centri per i due nuovi Stati Membri Bulgaria e Romania.

Le attività del centro europeo consumatori:

**Informazione:** diffondere informazione sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale e al consumo transfrontaliero in ambito UE; rispondere a tutte le richieste individuali di informazione da parte dei consumatori. Tra i principali obiettivi del Centro c'è quello di mettere i consumatori nella condizione di acquistare, nell'ambito del Mercato Interno, con serenità e nella piena consapevolezza dei propri diritti e doveri.

**Assistenza in caso di reclamo:** offrire consulenza e assistenza individuale ai consumatori nella valutazione dei loro casi e nella presentazione di reclami, informarli sulle possibilità di risoluzione e fungere da tramite, insieme al competente CEC dell'altro paese interessato, tra consumatore e impresa, per facilitare la comunicazione delle richieste del consumatore e il loro accoglimento da parte dell'impresa stessa. Il centro si attiva cioè perché le fondate pretese dei consumatori abbiano supporto linguistico, tecnico-giuridico e di mediazione presso l'impresa, tramite il contatto qualificato di esperti del consumo che "istruiscono" il reclamo e lo presentano appropriatamente, seguendone gli sviluppi per conto del consumatore.

**Assistenza in caso di controversie** per aiutare il consumatore, laddove opportuno, ad accedere ad un organo di risoluzione extragiudiziale e per monitorare la controversia: la conciliazione può risolvere la maggior parte delle controversie fra consumatori ed imprese, con tempi e costi contenuti. Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di questo importante strumento a livello transfrontaliero.

**Sviluppo dell'adr.** L'Alternative Dispute Resolution (o risoluzione extragiudiziale delle controversie) è ancora poco conosciuta ed utilizzata, ma presenta grandi vantaggi per il contenzioso dei consumatori. L'impegno del Centro Europeo Consumatori è quello di fornire informazioni dettagliate sugli organi extragiudiziali nazionali, le loro modalità di funzionamento e le procedure di conciliazione o arbitrato, facilitando la cooperazione con tali organismi. Una intensa attività di sensibilizzazione dei cittadini e delle imprese ai vantaggi dell'ADR costituisce una delle priorità del Centro.

#### **Monitoraggio e cooperazione nell'ambito della rete ecc-net.**

Le problematiche che insorgono in materia di consumo a livello europeo vengono costantemente monitorate ed indagate dalla rete dei Centri Europei Consumatori, con statistiche ed approfondimenti. Le attività di raccolta ed analisi delle informazioni relative alla casistica dei reclami e del contenzioso supportano la prevenzione, la programmazione politica e l'intervento legislativo o repressivo da parte delle istituzioni europee e nazionali. Inoltre si sviluppa una collaborazione efficace nell'ambito della rete, rinforzando le azioni a tutela dei consumatori.

La sede principale ECC-Net Italia è:

Centro Europeo Consumatori  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma  
Tel 06 44238090 - 06 44290734  
Fax 06 44118348  
E-mail: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)  
Internet: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

FIN-Net è invece una rete per la soluzione extragiudiziale delle controversie nel settore dei servizi finanziari: ne fanno parte in tutti gli Stati Membri gli organismi ADR, che operano in specifici settori (bancario, assicurativo, finanziario), anche se non si tratta di ADR notificati a livello europeo per la conformità ai due Regolamenti CE in materia di risoluzione extragiudiziale. In Italia ne fanno parte l'Ombudsman Bancario (attivo presso l'ABI, l'associazione delle banche e degli istituti di credito) e l'ISVAP, l'istituto per la vigilanza nel settore delle Assicurazioni, che raccoglie anche i reclami dei cittadini.



## La rete Solvit

La rete Solvit serve ad affrontare un problema causato da una errata applicazione della normativa UE da parte di una Pubblica Amministrazione di un altro paese europeo: agisce cioè nei casi di controversia tra cittadino e pubblica amministrazione a livello transfrontaliero. Solvit è una rete per la risoluzione extra giudiziale di

problemi (quasi interamente gestita online), in cui gli Stati Membri collaborano per risolvere concretamente e velocemente questo tipo di contenzioso. Esiste un centro Solvit in ogni Stato Membro dell'Unione Europea, legittimato ad inter-

venire per risolvere i problemi presentati sia dai cittadini che dalle imprese. I centri Solvit fanno parte della amministrazione nazionale (in Italia è presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri) e si impegnano a fornire soluzioni pratiche ai problemi entro 10 settimane dalla presentazione del caso. Il servizio è gratuito.





EUROPEAN COMMISSION  
DO SANCO



MINISTERO  
DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
1974/2017

# Problemi di consumo transfrontaliero?

## Il Centro Europeo Consumatori ti informa e ti assiste

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta  
a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare.



Il Centro Europeo Consumatori ti sostiene nel  
contenzioso transfrontaliero  
Impegnandosi per  
indirizzarlo a soluzione  
extragiudiziale.



Il Centro Europeo Consumatori lavora  
in stretto contatto con la Commissione  
Europea, le istituzioni nazionali a tutela  
dei consumatori e gli altri Centri Europei  
della rete ECC-NET per migliorare la tutela  
dei consumatori nel Mercato Unico Europeo.



Il Centro Europeo Consumatori dialoga con  
l'impresa per esporre le tue  
ragioni e vedere accolto il  
tuo reclamo.



Il Centro Europeo Consumatori promuove la  
diffusione del ricorso alla soluzione  
extragiudiziale delle controversie di  
consumo in ambito europeo.



**[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)**

Sede principale: Via G.M. Lancini 31/a - 00161 Roma  
Tel.: (+39) 06 44290734 / (+39) 06 44238090 - Fax: (+39) 06 44118348  
E-mail: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)





