

IL DECALOGO DELL'UE PER I PASSEGGERI

Informazioni e raccomandazioni per tutelare i diritti del consumatore e viaggiatore

a cura di **Claudia Cimini (CZ)**

► Numero da chiamare in caso di emergenza

Sia da telefoni fissi che da cellulari, in tutti i paesi dell'Unione Europea, il 112 è il numero da contattare per mettersi in contatto con i servizi di emergenza. Per ulteriori informazioni, consultare il sito http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_en.htm

► Prevenzione degli incidenti stradali

La quantità di alcol nel sangue che la Commissione europea ha indicativamente considerato limite massimo è pari a 0,5 mg/ml, fanno eccezione però i neopatentati e conducenti professionisti il cui limite è di 0,2 mg/ml. Tali quantità sono solo indicative e possono variare da paese a paese. Per ulteriori informazioni consultare il sito http://ec.europa.eu/transport/road_safety/index_en.htm

► Volare sicuri

Alcune compagnie aeree non rispettano gli standard di sicurezza previsti dall'UE, per questo motivo sono bandite all'interno dell'Unione. Questo però non impedisce a tali compagnie di volare in altri parti del mondo. Per consultare l'elenco delle compagnie bandite andate su <http://air-ban.europa.eu/>.

► Sicurezza negli aeroporti

Per tutelare la sicurezza dei passeggeri, sono in vigore dei limiti e delle modalità riguardanti il trasporto di liquidi a bordo. È consentito portare con sé liquidi solo in contenitori con una capacità massima di 100 ml. Il quantitativo massimo consentito è di 1 litro per passeggero. I contenitori devono esser messi in un sacchetto di plastica risigillabile. Sono consentiti medicinali e alimenti per bambini. Per maggiori informazioni contattare le compagnie aeree o scaricate un opuscolo informativo dal sito http://ec.europa.eu/transport/air/doc/security_2006_aviation_security_new_rules_poster.pdf

► Cosa fare in caso di annullamento del volo o di negato imbarco

Nel caso in cui il vostro volo venga annullato o se vi viene negato l'imbarco, potete o chiedere il rimborso del prezzo pieno del biglietto, o di esser imbarcati su un altro volo. In caso di ritardi con il volo alternativo potete avere un rimborso che va da 250 a 600 euro. In caso di attesa prolungata, la compagnia aerea deve fornire motivazioni del ritardo e assistenza. È possibile inoltre presentar reclamo all'organismo nazionale competente nello stato dell'UE dove si è verificato l'incidente. Un elenco di tali organismi è consultabile sul sito http://ec.europa.eu/health/ph_threats/com/Influenza/novelflu_en.htm

► Influenza A (H1N1) e negato imbarco.

La decisione di negare l'imbarco non può essere una misura discrezionale della compagnia aerea. In tal caso si ha diritto al rimborso o all'imbarco su un altro volo. Per maggiori informazioni http://ec.europa.eu/health/ph_threats/com/Influenza/novelflu_en.htm

► Disabili e passeggeri a mobilità ridotta

La regolamentazione comunitaria vigente vieta qualsiasi tipo di discriminazione verso passeggeri aerei disabili o con mobilità ridotta. Dal prossimo 3 dicembre, anche le ferrovie adotteranno tali norme. È necessario comunicare alla compagnia aerea o al tour operator la richiesta di assistenza per viaggiatori disabili almeno 48 ore prima dell'imbarco. Per maggiori informazioni consultate il sito http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm_en.htm

► Trasparenza del sito in material di prezzi

Quando si prenota un volo online, per agevolare la scelta del consumatore e migliorare i servizi offerti dalle compagnie aeree, il prezzo finale 'completo' deve apparire sin dalla prima pagina. Per informazioni più dettagliate consultate http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sqa_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=308R1008
<http://ec.europa.eu/consumers/rights/>

► Bagagli smarriti e danneggiati.

La compagnia aerea è responsabile dello smarrimento e del danneggiamento dei bagagli. In caso di danneggiamento contattate la compagnia entro 7 giorni dal momento della consegna, in caso di smarrimento entro 21 giorni. Se necessario, potete contattare l'associazione per la protezione del consumatore nazionale o la rete dei centri europei dei consumatori (European Consumer Centres Network -ECC-Net). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002R0889:EN:HTML>

► Viaggi tutto compreso

Chi acquista un 'viaggio tutto compreso' deve sapere cosa è incluso nel pacchetto. I depliant pubblicitari devono indicare in modo chiaro prezzo, destinazione, itinerario, mezzi di trasporto, tipo di alloggio, pasti forniti, formalità sanitarie, documenti e visti necessari, tempi di pagamento e i termini per informare i consumatori in caso di annullamento. Per maggiori informazioni <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:EN:HTML>

Per sapere quali sono i vostri diritti e avere maggiori informazione su come e dove presentare reclamo, rivolgetevi a Europe Direct http://ec.europa.eu/europedirect/index_en.htm consultate inoltre http://ec.europa.eu/europedirect/index_en.htm o la rete dei centri europei dei consumatori ECC http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en o ancora <http://apr.europa.eu>