

## **30/07/2009 Il Decalogo UE dei passeggeri**

### **Il Vicepresidente Antonio Tajani presenta il documento esplicativo della Commissione**

Il memorandum contiene il Top 10 delle informazioni utili per i viaggiatori e consumatori europei durante il periodo delle meritate vacanze. Il documento ricorda tutte le raccomandazioni essenziali per la tutela dei diritti dei cittadini nell'Unione europea.



### **1. CHI CHIAMARE IN CASO DI EMERGENZA**

Il 112 è il numero telefonico che potete chiamare per mettervi in contatto con i servizi di emergenza in tutta la UE, da telefoni fissi o mobili, gratuitamente. È disponibile in tutti i 27 Stati membri.

Alcuni Stati membri hanno introdotto il 112 come numero di emergenza principale, mentre nella maggiore parte dei casi è disponibile accanto ai numeri di emergenza nazionali. Ogni Stato membro è responsabile dell'organizzazione dei propri servizi di emergenza e della risposta alle chiamate sia al 112 che ai numeri di emergenza nazionali. La Commissione continuerà a tenere sotto controllo il funzionamento del 112 negli Stati membri per garantirne l'efficienza.

Per ulteriori informazioni, recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_en.htm)

### **2. EVITARE INCIDENTI STRADALI**

Ogni anno in Europa 10 000 persone muoiono in incidenti stradali dovuti all'effetto della droga e dell'alcol. Un incidente su quattro può essere collegato all'uso eccessivo di alcol – percentuale che aumenta nel periodo delle vacanze. Nel giugno 2001 la Commissione ha adottato una raccomandazione relativa al livello di alcol nel sangue consentito al volante:

- 0,5 mg/ml per tutti i conducenti
- 0,2 mg/ml per i neopatentati e i conducenti professionisti

La raccomandazione non è giuridicamente vincolante e pertanto tale livello può variare da uno Stato membro all'altro (es. la Svezia ha adottato un approccio di tolleranza zero). Naturalmente, il comportamento più sicuro consiste nel non bere mai quando si guida.

Sulle nostre strade sono soprattutto i giovani a essere a rischio. Per incoraggiare i giovani a stare lontani da alcol e droghe, la Commissione elabora misure di prevenzione e informazione e cofinanzia campagne gestite dai giovani per i giovani.

La Commissione ha anche concesso 19 milioni di euro – l'80% del costo totale – al progetto DRUID, che studia gli effetti delle sostanze psicoattive sulla guida di un veicolo. Per ulteriori informazioni sul progetto, recarsi sul sito: <http://www.druid-project.eu/>

Nella primavera 2010 la Commissione pubblicherà il piano d'azione per la sicurezza stradale per il periodo 2011-2020.

Per ulteriori informazioni sulla sicurezza stradale, recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/transport/road\\_safety/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/road_safety/index_en.htm)

### **3.VOLARE SICURI**

L'elenco delle compagnie aeree bandite all'interno dell'Unione europea costituisce un forte incentivo a porre rimedio alle carenze in materia di sicurezza. Le compagnie interessate possono infatti essere tolte dalle lista se introducono correttivi soddisfacenti per conformarsi a tutti gli standard di sicurezza previsti. L'idea di una lista comunitaria si sta rivelando sempre più utile come strumento preventivo piuttosto che punitivo per salvaguardare la sicurezza aerea. Lo dimostrano numerosi casi in cui la Comunità ha fatto fronte con successo a potenziali minacce ben prima di dover ricorrere alla misura più drastica di imporre restrizioni. La lista ha dato un grande contributo a rendere i cieli europei più sicuri e potrebbe essere utilizzata per passare gradualmente a una strategia basata sulla cooperazione fra paesi diversi in tutto il mondo.


Le compagnie aeree sulla lista non sono autorizzate a effettuare i voli da e per la UE. L'Unione, tuttavia, non può impedire loro di continuare a volare in altre parti del mondo. Se avete intenzione di prendere un volo che decolla o atterra al di fuori della UE, potete controllare personalmente la lista nera UE per verificare se la compagnia che vi interessa è soggetta al divieto di volo nell'Unione europea per motivi di sicurezza.

Per la lista delle compagnie aeree bandite, recarsi sul sito:<http://air-ban.europa.eu/>.

### **4.SICUREZZA NEGLI AEROPORTI**

I passeggeri aerei possono trasportare con sé liquidi solo in contenitori singoli con una capacità massima di 100 millilitri ciascuno. Il quantitativo di liquidi massimo consentito è pari a 1 litro per passeggero. I contenitori devono a loro volta essere contenuti in un sacchetto di plastica trasparente risigillabile.

Si tratta di restrizioni necessarie perché purtroppo la minaccia costituita dagli esplosivi liquidi continua a esistere. Fino a quando non verrà messa a punto e introdotta negli aeroporti una tecnologia capace di individuare tali esplosivi, i passeggeri saranno autorizzati a trasportare liquidi solo in piccoli quantitativi o se realmente necessari durante il viaggio, come medicine o alimenti per bambini. Tutti gli altri liquidi devono essere inviati con il bagaglio registrato.

Un opuscolo che sintetizza gli aspetti più importanti di tali norme può essere scaricato dal sito [http://ec.europa.eu/transport/air/doc/security\\_2006\\_aviation\\_security\\_new\\_rules\\_poster.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air/doc/security_2006_aviation_security_new_rules_poster.pdf) .

Ulteriori informazioni possono inoltre essere ottenute dalla compagnia aerea o dall'operatore del trasporto.

### **5.COSA FARE IN CASO DI ANNULLAMENTO DEL VOLO O DI NEGATO IMBARCO**

Prima di recarsi in aeroporto, controllare l'orario di partenza (gli orari dei voli possono cambiare). Se il vostro volo viene annullato o se vi viene negato l'imbarco, chiedete il rimborso del prezzo pieno del biglietto o dei segmenti inutilizzati oppure l'imbarco, quanto prima possibile, su un altro volo verso la destinazione finale. Potete avere inoltre diritto a una compensazione compresa fra 250 e 600 euro, a seconda della distanza e dei ritardi subiti con il volo alternativo. La compagnia aerea dovrebbe inoltre informarvi in merito ai vostri diritti e al motivo dell'annullamento o del negato imbarco. Dovrebbe anche fornire assistenza durante l'attesa (pasti, bevande, possibilità di comunicazione e una camera di albergo per la notte, se necessario).

Se i passeggeri ritengono che le compagnie aeree non reagiscono in modo soddisfacente ai loro reclami, possono presentare un reclamo all'organismo nazionale competente in materia nello Stato membro UE (o in Islanda, Svizzera e Norvegia) in cui si è verificato l'incidente. Quando l'incidente coinvolge una compagnia aerea della UE ma non ha luogo in uno Stato membro UE, il passeggero può presentare il reclamo nello Stato membro UE di destinazione.

Per un elenco di tali organismi recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm).

Il diritto alla compensazione in caso di annullamento del viaggio e di ritardi, fatte salve determinate condizioni, è previsto anche dalla normativa volta a proteggere i diritti dei passeggeri ferroviari che entrerà in vigore il 3 dicembre 2009.

Nel dicembre 2008 la Commissione ha presentato due proposte per tutelare i diritti dei passeggeri che viaggiano per mare o vie di navigazione interna o con autobus. Quando saranno in vigore, tali norme riconosceranno a questi passeggeri il diritto a compensazione in caso di annullamento del viaggio.

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri – compreso il diritto al rimborso – recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/index_en.htm)

## **6. INFLUENZA A(H1N1) E NEGATO IMBARCO**

Se vi viene negato l'imbarco perché siete un caso sospetto di influenza A(H1N1) e la decisione non è basata né sulla raccomandazione di un'autorità sanitaria né sul parere di un medico, dovrete avere diritto al rimborso o all'imbarco su un altro volo, nonché a una compensazione. In altri termini, la decisione di negare l'imbarco non può essere una misura adottata in modo discrezionale e unilaterale dalla compagnia aerea.

Per le informazioni più aggiornate sull'Influenza A(H1N1), recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/health/ph\\_threats/com/Influenza/novelflu\\_en.htm](http://ec.europa.eu/health/ph_threats/com/Influenza/novelflu_en.htm)

## **7. DISABILI E PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA**

Il divieto di discriminare i disabili e i passeggeri a mobilità ridotta sulla base di un handicap permanente o temporaneo è garantito, per i passeggeri aerei, dalla regolamentazione comunitaria vigente e, per i passeggeri ferroviari, dalle norme che entreranno in vigore il 3 dicembre 2009. Nel dicembre 2008 la Commissione ha presentato proposte volte a tutelare i diritti delle persone a mobilità ridotta che viaggiano per mare e vie di navigazione interna o con autobus.

Siete invitati a comunicare alla compagnia aerea o al tour operator l'assistenza necessaria almeno 48 ore prima della partenza del volo. Gli organismi di gestione degli aeroporti vengono informati a loro volta e sono responsabili dell'assistenza fino alla porta di imbarco; in seguito è responsabile la compagnia aerea. L'assistenza è gratuita.

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri a mobilità ridotta, recarsi sul sito:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm_en.htm)

## **8. TRASPARENZA DEL SITO WEB IN MATERIA DI PREZZI**

Il regolamento sui servizi aerei prevede l'obbligo di una piena trasparenza dei prezzi. Ciò significa che quando i consumatori prenotano un volo online, il prezzo finale "completo" deve essere indicato già nella pagina iniziale: si vuole così consentire un confronto fra i prezzi delle varie compagnie aeree e garantire una reale possibilità di scelta. Eventuali supplementi di prezzo opzionali devono essere indicati in modo chiaro e trasparente. Tutti i passeggeri hanno pari diritto di accesso alle tariffe aeree senza discriminazioni basate sulla nazionalità o il luogo di residenza o

sul luogo di stabilimento dell'agente del vettore.

La Commissione continua a tenere sotto controllo (con l'assistenza degli organismi competenti degli Stati membri) i siti web che vendono biglietti aerei in tutta l'Europa per verificare il rispetto delle norme in materia di protezione di consumatori; tale controllo è stato fondamentale per indurre le compagnie a migliorare i propri standard.

La Commissione ha compilato inoltre un elenco delle pratiche vietate, come presentare in modo fuorviante offerte apparentemente gratuite.

Per ulteriori informazioni consultare gli articoli 22 e 23 del regolamento recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità sui diritti dei consumatori:

[http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=308R1008](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=308R1008)

Altri divieti sono inoltre indicati sul sito: <http://ec.europa.eu/consumers/rights/>

## **9. BAGAGLI SMARRITI E DANNEGGIATI**

In caso di danneggiamento, dovrete lamentarvi con la compagnia aerea entro sette giorni dal momento in cui le avete consegnato il bagaglio, mentre in caso di ritardo il termine è di 21 giorni. Eventuali altre azioni legali devono essere intentate entro due anni dalla data di arrivo. In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio avete diritto a un rimborso dalla compagnia aerea fino a un massimo di 1 100 euro. Se trasportate articoli di valore dovrete stipulare un'assicurazione di viaggio privata oppure potete beneficiare di un limite di responsabilità più elevato da parte della compagnia aerea rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento. In caso di difficoltà con la compagnia aerea, vi consigliamo di rivolgervi all'associazione per la protezione dei consumatori nazionale del vostro paese o alla rete dei centri europei dei consumatori (European Consumer Centres Network - ECC-Net).

Quest'anno la Commissione ha avviato un'inchiesta per disporre di dati sui bagagli smarriti nel trasporto aereo; ne è emerso che fra, gennaio 2008 e ottobre 2008, nell'Unione europea i bagagli giunti in ritardo all'aeroporto sono stati 4,6 milioni. Nel 2008, a livello mondiale, sarebbero andati smarriti 32,8 milioni di bagagli, con un calo del 20% rispetto al 2007 (42,4 milioni). Anche se il numero di bagagli smarriti ha finalmente cominciato a diminuire (dopo cinque anni di aumento) la Commissione lo considera ancora eccessivo e inaccettabile. Tiene attentamente sotto controllo le evoluzioni e adotterà tutte le iniziative necessarie, anche a livello regolamentare, per migliorare la situazione attuale.

Per ulteriori informazioni consultare il regolamento sulla responsabilità del vettore aereo in caso d'incidenti:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002R0889:EN:HTML>

## **10. VIAGGI TUTTO COMPRESO**

Quando i consumatori acquistano un viaggio "tutto compreso", hanno diritto a sapere per cosa stanno pagando e cosa è incluso nel pacchetto ai sensi della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, vacanze e circuiti "tutto compreso". Gli opuscoli messi a disposizione dei consumatori devono indicare chiaramente e con precisione il prezzo e tutte le informazioni pertinenti, quali la destinazione, l'itinerario e i mezzi di trasporto utilizzati, il tipo di alloggio, i pasti forniti, gli obblighi in materia di passaporto e di visti, le formalità sanitarie, i tempi di pagamento e i termini per informare i consumatori in caso di annullamento.

Per ulteriori informazioni sulla direttiva, recarsi sul sito:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:EN:HTML>

## QUALI SONO I VOSTRI DIRITTI IN QUANTO PASSEGGERI E COME PRESENTARE UN RECLAMO

Se avete domande sui vostri diritti e dove presentare reclamo, potete rivolgervi ai seguenti punti di contatto:

EuropeDirect:

[http://ec.europa.eu/europedirect/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europedirect/index_en.htm)

Email di emergenza del Vicepresidente Tajani: [http://ec.europa.eu/europedirect/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europedirect/index_en.htm)

La rete dei centri europei dei consumatori (ECC) che può aiutarvi a risolvere eventuali dubbi o altri problemi che incontrate in quanto consumatore in Europa. Per ulteriori informazioni sugli ECC, compreso l'accesso all'ECC del vostro paese: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en)

Ulteriori informazioni e un elenco degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione di tali diritti sono disponibili sul sito:

<http://apr.europa.eu>

### Decalogo UE dei Passeggeri

- In caso di incidente, chiama il numero europeo gratuito 112, attivo in tutto il territorio dell'Unione europea.
- Ricordati che un incidente stradale su quattro è dovuto a un consumo eccessivo di alcol o all'uso di sostanze stupefacenti. Non metterti alla guida se hai bevuto o sei sotto l'effetto di droghe!
- Se viaggi fuori dall'Europa, prima di comprare un biglietto aereo, consulta la "lista nera" delle compagnie che non possono volare nell'Unione europea.
- Quando viaggi in aereo hai diritto a portare nel bagaglio a mano solo quantità limitate di liquidi, fino ad un massimo 100 millilitri per contenitore per un totale di un litro.
- Se il tuo volo è annullato senza preavviso o ti è negato l'imbarco, chiedi il rimborso o un itinerario alternativo. Inoltre, hai diritto ad un indennizzo in funzione della lunghezza del viaggio e ad un'assistenza.
- Se ti è negato l'imbarco per sospetta Influenza A (H1N1) senza la decisione di un'autorità sanitaria o il parere di un medico, ricordati che, oltre al rimborso o ad un itinerario alternativo, hai diritto ad un indennizzo e ad un'assistenza.
- Se sei un passeggero aereo a mobilità ridotta o con disabilità, ricordati che non puoi essere discriminato e che hai diritto all'assistenza gratuita prima, durante e dopo il viaggio.
- Quando prenoti un biglietto aereo online, ricordati che il prezzo finale deve essere indicato chiaramente nella pagina iniziale.
- In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, hai diritto a un rimborso fino ad un massimo di 1 100 euro. Non dimenticare che hai una settimana di tempo per presentare il tuo reclamo nel caso di bagaglio danneggiato e 21 giorni in caso di ritardo nella consegna.
- Quando acquisti un pacchetto viaggio, verifica che il prezzo e tutte le informazioni necessarie ti siano chiaramente indicate.

### QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO FARE UN RECLAMO?

Per reclami o informazioni sui vostri diritti potete scrivere a EuropeDirect

[TAJANI-WEBPAGE@ec.europa.eu](mailto:TAJANI-WEBPAGE@ec.europa.eu)).

"Per ulteriori informazioni e per l'elenco degli organismi nazionali responsabili di fare rispettare questi diritti, recarsi sul sito: <http://apr.europa.eu>"

La rete dei centri europei dei consumatori (ECC) che può aiutarvi a risolvere eventuali dubbi o altri problemi che incontrate in quanto consumatore in Europa. Per ulteriori informazioni sugli ECC, compreso l'accesso all'ECC del vostro paese:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en)

### Informazione relativa



Il Vicepresidente Antonio Tajani

### Link connessi

- Per maggiori informazioni  
[Sito internet del Vicepresidente Tajani](#)  
[Sezione speciale dedicata alle Vacanze 2009 sul sito della Rappresentanza](#)

Ultimo aggiornamento: 31/07/2009 | [Inizio pagina](#)