

Trento, martedì 10 marzo 2015

Comunicato stampa

VOLO IN RITARDO O CANCELLATO? COME OTTENERE IL RISARCIMENTO DALLA COMPAGNIA AEREA

I DIRITTI DEI PASSEGGERI SUI VOLI AEREI

Sono stati 269 i consumatori trentini che si sono rivolti allo Sportello Europeo dei Consumatori nel corso del 2014 per ricevere assistenza a causa di problemi durante i viaggi e le vacanze. Le lunghe attese negli aeroporti, che siano dovute a ritardi o cancellazioni, in ogni caso, obbligano le compagnie aeree a fornire assistenza ai viaggiatori: pasti, pernottamenti, telefonate e informazioni sul nuovo orario effettivo di partenza devono essere forniti gratuitamente da parte del vettore aereo durante l'attesa del primo volo disponibile. Lo stesso, deve inoltre informare i viaggiatori anche della possibilità di ricevere l'indennizzo previsto dal Regolamento (CE) 261/2004. **Il risarcimento è dovuto sia in caso di cancellazione che di ritardo prolungato oltre le tre ore calcolate sull'arrivo a destinazione, e varia da 250 Euro a 600 Euro a seconda della tratta, così come stabilito nel Regolamento e dalla Corte di Giustizia dell'UE nelle Sentenze n. C-402/07 e n. C-432/07.**

Invitiamo i consumatori ad inviare immediatamente per iscritto in caso di cancellazione o ritardo superiore alle tre ore la richiesta di indennizzo alla compagnia aerea direttamente in aeroporto.

Qualsiasi motivo che la compagnia aerea fornisce come causa del ritardo o della cancellazione, idoneo ad escludere la propria responsabilità, può

essere verificato inoltrando una richiesta all'istituzione nazionale incaricata di controllare il rispetto dei diritti dei passeggeri, a seconda dell'aeroporto dove si è verificato l'evento: per l'Italia l'organismo è l'ENAC www.enac.gov.it (Ente Nazionale Aviazione Civile)

Sul nostro sito www.centroconsumatori.tn.it è disponibile nella sezione lettere tipo un modello di lettera da inviare sia nel caso di cancellazione che di ritardo prolungato di un volo aereo.

Ricordiamo che la Commissione Europea ha creato un'applicazione apposita *Your passenger rights at hand* per dispositivi mobili da scaricare gratuitamente dal proprio *market* di riferimento, che contiene preziose informazioni da consultare dal proprio *smartphone* in caso di problemi durante un viaggio su qualsiasi mezzo di trasporto disponibile in lingua italiana.

Per approfondimenti sui diritti dei passeggeri nei voli aerei è possibile visionare l'intervento del consulente del SEC alla trasmissione Buongiorno da RTTR puntata del 19 febbraio 2015 al sito:

<http://www.radioetv.it/rttr/programmi/item/93-buongiorno-da-rttr>

Lo Sportello è a disposizione dei consumatori per maggiori informazioni e consulenze in Piazza Raffaello Sanzio n.3 a Trento
sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751