

N. 43

Giugno 2019



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VOLI

Prenotare un biglietto aereo online: compagnia aerea o portale di prenotazione?



Chi vuole prenotare un volo online può farlo non solo sul sito web della compagnia aerea, ma anche attraverso numerosi portali di prenotazione. Un confronto prezzi effettuato dal Centro Europeo Consumatori (CEC) Austria e dall'Associazione a tutela del consumatore austriaca "Verein für Konsumenteninformation" (VKI) è arrivato alla conclusione che può essere più economico prenotare direttamente sul sito della compagnia aerea. L'indagine effettuata in Austria (<https://bit.ly/2UGLjHm>) ha riguardato i siti eDreams, Expedia, Fluege.de, GoToGate, Opodo, Travelgenio e Kiwi, dunque siti internet conosciuti anche in Italia: in **33 casi su 43 sarebbe stato più economico prenotare direttamente con la compagnia aerea.**

Oltre al fattore prezzo ci sono anche altri aspetti da tenere presenti. Al CEC Italia pervengono regolarmente segnalazioni di consumatori che hanno prenotato un volo attraverso una piattaforma e si lamentano delle spese di gestione elevate, di rimborsi parziali o mancanti e delle difficoltà a contattare il servizio clienti di questi portali.

Per maggiori informazioni potete consultare il sito del CEC: <https://bit.ly/2XlxUS6>.

VIAGGI E VACANZE

In viaggio in auto nell'UE: pedaggi autostradali, ticket per le città e divieti di circolazione



Chiunque stia pianificando una vacanza in auto dovrebbe informarsi in anticipo a proposito di pedaggi e divieti di circolazione contro l'inquinamento del Paese di destinazione.

In molti Paesi per l'utilizzo di autostrade viene richiesto il **pagamento di un pedaggio** da corrispondere all'ingresso o all'uscita dal casello come in Italia (ad es. Francia o Grecia). In altri Paesi gli automobilisti devono acquistare un **bollino** da apporre sul parabrezza o in formato digitale (ad es. in Austria, Repubblica Ceca e Bulgaria). In alcune città europee è previsto il pagamento di un **ticket per transitare nel centro città**, ad esempio a Stoccolma e Göteborg, in molte città della Norvegia o per alcune aree a Londra nei giorni feriali.

Per combattere l'inquinamento atmosferico, molte città europee hanno introdotto divieti di circolazione.

Per maggiori informazioni:

<https://bit.ly/2KpCmvF>.

TELECOMUNICAZIONI

Chiamate e SMS verso gli altri Paesi dell'UE ora costano meno



Buone notizie per i consumatori nell'UE: dopo l'abolizione delle tariffe di roaming da parte dell'UE nel 2017, dal 15 maggio si applicano massimali tariffari a tutte le chiamate e messaggi di testo (SMS) dai clienti privati verso altri Paesi dell'UE.

I consumatori che effettuano chiamate dal proprio Paese verso un altro Paese dell'UE pagheranno un massimo di **19 centesimi al minuto (più IVA)** e non più di **6 centesimi per ogni SMS (più IVA)** inviato. Ciò vale sia per le chiamate da telefoni fissi che per cellulari.

Le nuove norme si applicheranno non solo nei 28 Paesi dell'UE, ma presto anche in Norvegia, Islanda e Liechtenstein.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito del CEC: <https://bit.ly/2WV14Yi>.



CASO DEL MESE



Il settore del **noleggio auto** conosce due fasi delicate: il momento del ritiro, quando sull'apposito modulo devono essere annotati tutti i danni pre-esistenti, ed il momento della riconsegna. Spesso quest'ultima non avviene alla presenza dell'impiegato, per cui il consumatore procede a parcheggiare la vettura e mettere le chiavi dell'auto nell'apposita cassetta. Che fare se mesi dopo viene addebitata una somma sulla propria carta di credito per un presunto danno? Bisogna reclamare per iscritto ed allegare possibilmente una foto della macchina riconsegnata in perfette condizioni. Nonostante un consumatore polacco avesse seguito tale precauzione, non riuscì a convincere la compagnia di noleggio auto che il danno alla vettura non era stato causato da lui. Per questo motivo, il consumatore si rivolse al Centro Europeo Consumatori Polonia, il quale inoltrò la pratica al CEC Italia. Il consumatore polacco non si era limitato a scattare delle fotografie da utilizzare come prova ma era in possesso di ben 28 Gigabyte di riprese video effettuate durante l'utilizzo della vettura noleggiata. Con tale materiale fu possibile dimostrare che il danno non fu causato durante la guida del consumatore, il quale in seguito all'intervento del CEC venne rimborsato.

Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Brennero 3
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.