



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VACANZE ESTIVE 2023 Il CEC a fianco dei viaggiatori

L'estate 2022 è stata caratterizzata da una grave crisi nel settore del trasporto aereo, con moltissime cancellazioni, ritardi e problemi con i bagagli. Per quest'anno si spera di assistere ad una progressiva normalizzazione dei servizi nel settore aereo, ma non nuoce ricordare che i consumatori che viaggiano in UE beneficiano di un **alto livello di protezione dei loro diritti di viaggiatori**: in caso di cancellazioni, ritardi e smarrimento o danneggiamento dei bagagli si può avere diritto ad una compensazione pecuniaria o un risarcimento. Come sempre, anche quest'anno il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) è a fianco dei viaggiatori per far valere i loro diritti e chiarire i dubbi in tema viaggi. Per approfondire: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/832.

DIRITTI DEI PASSEGGERI DEI TRENI Quali sono le novità?



Il Regolamento (UE) 2021/782 è entrato in vigore lo scorso 7 giugno sostituendo il Regolamento (UE) 2007/1371 e **disciplina i diritti e gli obblighi dei passeggeri ferroviari**, rendendo più dettagliate e più chiare le regole precedentemente vigenti. Ad esempio, i passeggeri continuano ad avere diritto ad una compensazione per i **ritardi** di 60 minuti o più. Finora, tale compensazione era dovuta indipendentemente dalle circostanze che avevano determinato il ritardo. Con il nuovo Regolamento, il

legislatore europeo ha introdotto le **circostanze** che non obbligano al pagamento. Queste includono condizioni meteorologiche estreme, gravi calamità naturali e gravi crisi sanitarie, nonché la colpa del passeggero e il comportamento di terzi. Tuttavia, lo sciopero del personale è esplicitamente escluso come circostanza esonerativa. Di conseguenza, in caso di sciopero del personale, il vettore è comunque tenuto a pagare il risarcimento.

Ulteriori informazioni sulle modifiche sono disponibili sul sito web del CEC: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/830.

ADR È partita la conciliazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)

Da qualche tempo è possibile risolvere gratuitamente – in via conciliativa - tramite la piattaforma ConciliaWeb – le **controversie relative ai diritti dei passeggeri in treno, nave, autobus, e aereo**, facendo valere le proprie richieste attraverso la **conciliazione ART**. Il consumatore può richiedere una conciliazione all'Autorità solo se ha già presentato un reclamo all'operatore economico (compagnia aerea, ferroviaria, di navigazione o bus). Se entro 30 giorni il consumatore non ha ricevuto una risposta da parte dell'operatore economico, oppure la risposta ricevuta è reputata insoddisfacente, può presentare un'istanza al Servizio conciliazioni ART. Attenzione però: l'istanza di conciliazione **non è ammissibile se la controversia può essere risolta davanti ad altro organismo di conciliazione** conforme ai requisiti del Codice del consumo che non prevede oneri a carico del consumatore.

Per maggiori informazioni: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.



CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana aveva ricevuto dal **gestore autostradale austriaco** una richiesta di pagamento del **pedaggio sostitutivo** ammontante a 120 euro. Tuttavia, la consumatrice era convinta di non aver sbagliato nulla e si è rivolta al CEC per chiedere aiuto. Aveva pagato il pedaggio sotto forma di bollino adesivo (la vignetta comunemente utilizzata in Austria) e lo aveva applicato all'interno del parabrezza in una posizione ben visibile, rimuovendo completamente la pellicola di supporto. Si trattava della vignetta valida un anno e piuttosto costosa, ma nonostante il reclamo della consumatrice, il gestore autostradale inizialmente voleva insistere nella richiesta di pagamento. Il motivo: sul parabrezza erano presenti ancora i **resti di altri adesivi** precedenti. Ciò era anche vero, ma in questo caso i resti degli adesivi **non impedivano la leggibilità del bollino**. In seguito all'intervento della Rete dei Centri Europei dei Consumatori in questo caso, il gestore autostradale ha rinunciato alla richiesta di pagamento.



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.