



giovedì 05 luglio 2012

# Rassegna Stampa

## AEROPORTI SISTEMI DEL GARDA

ADIGE	05-07-2012	25	<a href="#">Volare informati, al Catullo i depliant per prevenire i disagi</a>	3
ARENA	05-07-2012	10	<a href="#">Passeggeri e disagi più informazione per far valere i diritti</a>	4
CORRIERE DI VERONA	05-07-2012	11	<a href="#">Overbooking e aerei in ritardo Ecco i diritti dei passeggeri</a>	5
CRONACA DI VERONA E DEL VENETO	05-07-2012	3	<a href="#">Giornata di sensibilizzazione Dei diritti del passeggero</a>	6
OPINIONE	05-07-2012	11	<a href="#">Negli scali tutelare i viaggiatori diversamenti alibi</a>	7
SECOLO D'ITALIA	05-07-2012	7	<a href="#">Conoscere i diritti di chi viaggia in aereo</a>	8

# AEROPORTI SISTEMI DEL GARDA

*6 articoli*

- Volare informati, al Catullo i depliant per prevenire i disagi
- Passeggeri e disagi più informazione per far valere i diritti
- Overbooking e aerei in ritardo Ecco i diritti dei passeggeri
- Giornata di sensibilizzazione Dei diritti del passeggero
- Negli scali tutelare i viaggiatori diversamente abili
- Conoscere i diritti di chi viaggia in aereo

**L'iniziativa** | Giornata sui diritti dei passeggeri

## Volare informati, al **Catullo** i depliant per prevenire i disagi



L'aeroporto di Verona ha partecipato, ieri, alla giornata europea sui diritti dei passeggeri. Al **Catullo** è stato predisposto uno spazio dedicato, all'interno del terminal partenze (area tour operator). L'iniziativa è finalizzata a diffondere l'informazione sui diritti di chi viaggia in aereo e, in particolare, sulla tutela di coloro che hanno una mobilità ridotta o sono diversamente abili, anche in preparazione dell'avvio delle vacanze estive col relativo incremento di traffico.

Viaggiare in maniera informata aiuta il passeggero ad avere maggiore consapevolezza dei propri diritti e a tutelarsi in caso di disservizi. Oltre a Verona, sono stati coinvolti Bari, Bologna, Cagliari, Roma Fiumicino e Torino. In distribuzione ci sono tre pieghevoli, che focalizzano su temi specifici: «Diritti dei passeggeri del trasporto aereo» (cancellazione, ritardo o negato imbarco), «Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta» e «Voci di costo dei biglietti aerei» (da cosa è composto il costo finale del nostro biglietto).



## Mobilitazione

# Passeggeri e disagi, più informazione per far valere i diritti



**Passeggeri al bancone imbarchi: ieri molte le partenze** FOTO MARCHIORI

È sempre più difficile per i passeggeri far valere i propri diritti in caso di disagi, imprevisti e disagi. Per questo la Commissione europea ha deciso di correre ai ripari e, appena in tempo per le vacanze estive, ha inaugurato un'applicazione per smartphone - disponibile in 22 lingue - che funziona con quattro piattaforme mobili: Apple iPhone e iPad, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7. L'applicazione è attualmente utilizzabile per i trasporti aerei e ferroviari, mentre nel 2013 sarà estesa ai trasporti marittimi e su autobus, quando entreranno in vigore i corrispondenti diritti dei passeggeri. La novità è arrivata proprio nel giorno in cui sotto l'egida dell'Unione Europea all'aeroporto **Catullo** e in altri

cinque scali nazionali si è svolta la quarta edizione della Giornata europea sui diritti dei passeggeri promossa in Italia da Enac, Assaeroporti, Adiconsum, ECC-Net. È stato predisposto un desk dedicato all'interno del Terminal Partenze (area Tour Operator) dove è stato distribuito materiale informativo e sono stati proiettati video per dare adeguata informativa ai passeggeri in transito. I passeggeri sono stati informati su: diritti dei passeggeri del trasporto aereo: cancellazione, ritardo o negato imbarco come previsto dal Regolamento Comunitario; i diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo; voci di costo dei biglietti aerei: da cosa è composto il costo finale del nostro biglietto. Ciascun aeroporto ha distribuito 1.500 pieghevoli.



## La giornata Incontro con le associazioni dei consumatori al **Catullo** **Overbooking e aerei in ritardo** **«Ecco i diritti dei passeggeri»**

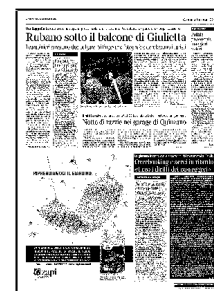
VERONA — Quando arriva il momento di andare in vacanza si spera che tutto fili liscio, ma se ci sono problemi è utile conoscere i propri diritti. Per questo ieri mattina all'aeroporto **Catullo**, il presidente **Paolo Arena** e il direttore generale Carmine Bassetti, hanno ospitato l'Enac e le associazioni dei consumatori, nell'ambito della giornata europea sui «Diritti dei Passeggeri»

«Fare informazione e sensibilizzare i viaggiatori - dice Davide Cecchinato, segretario dell'Adiconsum - è fondamentale per diffondere una cultura dei diritti. In questo periodo in cui inizia la stagione delle vacanze, è utile ricordare cosa prevede la legge». La norma che a livello comunitario regola il settore è la 261 del 2004, che disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo, e in particolare eventi come il negato imbarco (overbooking), la cancellazione del volo e il prolungato ritardo.

«L'overbooking - fa sapere Roberta Carli, direttore aeroportuale dell'Enac per lo scalo di Verona - è un disagio abbastanza comune, che riguarda per lo più i voli di linea delle maggiori compagnie internazionali». L'overbooking si verifica quando un passeggero viene lasciato a terra perché tutti i posti del volo in partenza sono stati occupati da altri passeggeri. «Dato che per ogni volo di linea c'è un 10 per cento di prenotazioni che non vengono coperte - spiega Carli -, come Enac permettiamo alle

compagnie di vendere un numero di biglietti superiori ai posti disponibili». Quando il disagio si verifica, la 261 prevede che come prima cosa la compagnia chieda a tutti i viaggiatori se c'è qualcuno disposto a rinunciare al volo in cambio di alcuni vantaggi. «Non sempre le compagnie chiedono ai passeggeri se ci siano volontari che intendano rinunciare al volo, per questo è utile conoscere le norme». Se il volontario non si trova e il passeggero resta a terra, ciò che gli spetta è il rimborso del prezzo intero del biglietto entro sette giorni, oppure la «riprotezione» (cioè il trasferimento gratuito) su un volo alternativo. In ogni caso il disagio dà diritto a una compensazione pecuniaria e all'assistenza (cibo e telefono se si tratta di attendere un volo che parte dopo, trasporto e hotel se bisogna aspettare il giorno successivo). Simili i diritti quando il volo viene cancellato o subisce lunghi ritardi. In caso di cancellazione si ha sempre diritto all'assistenza e al rimborso entro sette giorni (o in alternativa alla riprotezione), ma si può chiedere una compensazione pecuniaria solo quando la causa della cancellazione non è un evento eccezionale. In caso di ritardi (che di solito devono essere superiori alle tre ore) si prevedono rimborsi da 250 a 600 euro, a seconda della lunghezza del viaggio.

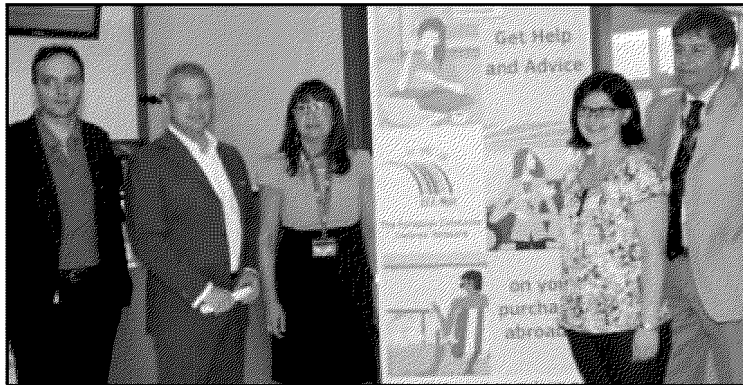
D. P.



# GIORNATA DI SENSIBILIZZAZIONE DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

*Negli scali italiani presenti rappresentanti di Adiconsum, Enac e Ecc-Net per distribuire materiali informativi ai viaggiatori*

All'aeroporto di Verona, come in altri cinque aeroporti italiani e nei principali aeroporti comunitari, si è svolta ieri la quarta edizione della Giornata Europea sui Diritti dei Passeggeri, promossa da Enac, Assaeroporti, Adiconsum e Ecc-Net. Anche lo scalo scaligero ha aderito all'iniziativa predisponendo un desk dedicato all'interno del terminal partenze. Al **Catullo** è stato distribuito materiale informativo, e video realizzati appositamente per l'evento sono stati proiettati all'interno e all'esterno del terminal e nelle maggiori aree di passaggio, per dare un'adeguata informativa ai passeggeri in transi-



*Davide Cecchinato, Paolo Arena, Roberta Carli e Carmine Bassetti*

to. L'iniziativa, presentata dal direttore aeroportuale Enac a Verona Roberta Carli, dal presidente del **Catullo Paolo Arena** e dal segretario provinciale Adiconsum Da-

vide Cecchinato, era finalizzata a diffondere l'informazione sui diritti di chi viaggia in aereo ed in particolare sulla tutela di coloro che hanno una mobilità ridotta.



**L'INIZIATIVA** - Ieri al Leonardo da Vinci, sotto l'egida dell'Unione europea, celebrata la Giornata sui diritti dei passeggeri

## Negli scali tutelare i viaggiatori diversamente abili

**C**onoscere i propri diritti quando si viaggia in aereo e in particolare tutelare tutti coloro che hanno una mobilità ridotta o sono diversamente abili.

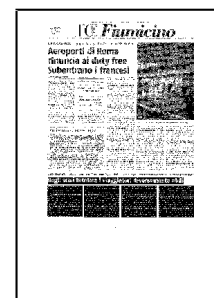
È l'obiettivo primario della quarta edizione della "Giornata europea sui diritti dei passeggeri", promossa in Italia da Enac, Assaeroporti, Adiconsum, ECC-Net (Centro Europeo Consumatori). L'iniziativa, sotto l'egida dell'Unione Europea, si è svolta ieri, oltre che all'aeroporto di Fiumicino, anche negli scali di Bari, Bologna, Cagliari, Torino e Verona (contestualmente i centri ECC-Net di 25 Paesi, avranno propri desk aeroportuali in 31 scali europei), ed è finalizzata, «a diffondere l'informazione sui diritti di chi viaggia in aereo, anche in vista dell'avvio delle vacanze estive con il relativo incremento di traffico».

Ogni scalo ha a disposizione 1.500 pieghevoli, per un totale di 10.000 copie. All'aeroporto di Fiumicino dalle 10 di ieri mattina e fino alle 15,30, sono predisposti due desk informativi, nelle hall/partenze dei Terminal 1 e 3, con personale dell'Enac, Assaeroporti e Adiconsum. Oltre a fornire delucidazioni ai viaggiatori interessati, è stato distribuito materiale informativo consistente in tre pieghevoli, contenenti sia fac simili di denunce di reclamo e richieste di risarcimento, sia informazioni sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo e delle persone con disabilità e

a mobilità ridotta nel trasporto aereo e un opuscolo dedicato alle voci di costo del biglietto aereo.

Inoltre, attraverso due monitor messi a disposizione dalla società di gestione Aeroporti di Roma, viene trasmesso un breve video dimostrativo sulla tutela di coloro che hanno una mobilità ridotta o sono diversamente abili. Negli scali romani di Fiumicino e Ciampino questo tipo di assistenza viene fornita da Adr Assistance, società del Gruppo Aeroporti di Roma, che solo nel 2011 in entrambi gli scali ha prestato assistenza a 276.132 passeggeri, con un incremento del 7,6 per cento rispetto all'anno precedente.

«Direi che questa giornata è molto importante, anche perché quest'anno, rispetto ai precedenti tre in cui abbiamo affrontato questa esperienza, è incentrata in particolare sui diritti dei passeggeri a mobilità ridotta e con disabilità». Così Daniele Carrabba, direttore centrale coordinamento aeroporti dell'Enac. «I dati che noi abbiamo dall'inizio di quest'anno continuano a dirci che i passeggeri con mobilità ridotta volano ancora molto poco. Basti pensare che rappresentano lo 0,46 per cento, rispetto ai 149 milioni di passeggeri che viaggiano in Italia. Quindi riteniamo, soprattutto in un periodo di maggiore afflusso come quello estivo, che una maggiore informazione renda più consapevole dei diritti in particolare questa tipologia di passeggeri».





## CONOSCERE I DIRITTI DI CHI VIAGGIA IN AEREO



**U**no dei due desk informativi predisposti all'aeroporto di Fiumicino (Roma) per diffondere l'informazione sui diritti di chi viaggia

in aereo, nell'ambito della quarta edizione della Giornata europea sui diritti dei passeggeri promossa in Italia da Enac, Assaeroporti,

Adiconsum, Ecc-Net (Centro Europeo Consumatori). L'iniziativa si svolge anche negli scali di Bari, Bologna, Cagliari, Torino e Verona.

