COMMISSIONE EUROPEA

COMUNICATO STAMPA

Bruxelles, 4 luglio 2012

Diritti dei passeggeri: una nuova applicazione smartphone per informarvi sui vostri diritti durante i viaggi di quest'estate

I passeggeri bloccati negli aeroporti o i cui bagagli sono stati smarriti possono adesso utilizzare un'applicazione per smartphone per controllare i loro diritti immediatamente e nell'aeroporto stesso. Appena in tempo per le vacanze, la Commissione europea ha inaugurato un'applicazione per smartphone che copre i trasporti aerei e ferroviari e funziona con quattro piattaforme mobili: Apple iPhone e iPad, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7. L'applicazione è disponibile in 22 lingue della UE ed 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.

Siim Kallas, Vicepresidente della Commissione europea e Commissario responsabile per i Trasporti, ha dichiarato: *"Quanti di noi sono rimasti bloccati in un aeroporto con la frustrazione di sentirci dire che non abbiamo diritti che invece sappiamo di avere! Con questa applicazione milioni di viaggiatori potranno accedere facilmente alle informazioni corrette sui loro diritti di passeggeri nel momento esatto in cui ne hanno necessità, ossia di fronte a situazioni impreviste."*

Quando un viaggio non va come previsto, spesso si trasforma in un'esperienza stressante. Se un volo viene cancellato, un hotel di un viaggio organizzato non corrisponde alle informazioni pubblicizzate o l'orario di un treno viene modificato, la situazione diventa molto più facilmente gestibile se il passeggero conosce i suoi diritti.

L'applicazione spiega i diritti del passeggero per ogni potenziale problema. Ad esempio, se un volo viene cancellato e l'imbarco al passeggero viene rifiutato di conseguenza, quest'ultimo può ottenere un risarcimento tra 125 e 600 euro. Anche nel caso in cui il bagaglio venga danneggiato a seguito di un incidente si può avere diritto ad un risarcimento. È inoltre utile sapere che le compagnie aeree e ferroviarie sono obbligate a fornire informazioni trasparenti riguardo ai prezzi e ad assistere i passeggeri a mobilità ridotta.

Se si ha l'impressione che i propri diritti non siano stati rispettati, l'applicazione fornisce anche informazioni sulle persone da contattare per presentare un reclamo.

Contatti:
Helen Kearns (+32 2 298 76 38)
Dale Kidd (+32 2 295 74 61)

Nel caso di un'emergenza su larga scala, come ad esempio la crisi causata dal vulcano islandese nel 2010, l'applicazione può anche comunicare informazioni e consigli di viaggio da parte della Commissione europea.

L'applicazione è parte della campagna della Commissione *Your Passenger Rights At Hand* (I tuoi diritti di passeggero in mano):

Tutti gli utenti di smartphone potranno accedere alle pagine per scaricare tutti i dispositivi mediante il codice QR:

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri cfr. http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/index.html.