**COMUNICATO STAMPA**

**Guasto informatico e cancellazioni e ritardi aerei: quali sono i diritti dei passeggeri**

**Confconsumatori: assistenza e riprotezione spettano in ogni caso.**

**I voli a cui può applicarsi il Regolamento Comunitario n. 261/2004.**

*Parma, 19 Luglio 2024*– Il guasto informatico di questa mattina sta avendo pesanti ripercussioni sul traffico aereo, in quanto si registrano cancellazioni e ritardi. Quali sono i diritti dei passeggeri?

**CIRCOSTANZA ECCEZIONALE E TUTELE** – Ci troviamo di fronte ad una **circostanza eccezionale** che sfugge alla possibilità di controllo da parte delle compagnie, quindi non è dovuta la compensazione pecuniaria. **Tuttavia, anche in presenza di una circostanza eccezionale le compagnie in caso di cancellazione hanno l’obbligo di riproteggere i passeggeri con altro volo o rimborsare il prezzo del biglietto pagato.** La compagnia ha l’obbligo di offrire la **riprotezione**, ma **la scelta è rimessa al passeggero** che decide liberamente cosa fare.

**In caso di cancellazione o ritardo** i vettori devono poi prestare **l’assistenza e quindi** pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa e pernottamento se necessario.

Si tratta di obblighi previsti dal **Regolamento comunitario n. 261/2004.** Ma ritenuto che i disservizi stanno avendo rilevanza in tutto il mondo è bene chiarire che **il Regolamento si applica** a tutti i voli in partenza da un aeroporto nel territorio dell’Unione europea operati da compagnie aeree comunitarie e non comunitarie e a tutti i voli in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo verso un aeroporto comunitario, a condizione che il volo sia operato da una compagnia aerea comunitaria e che il passeggero non abbia già ricevuto benefici o compensazione secondo il sistema in vigore nel Paese dal quale è partito. Infine qualora il volo non rientri tra quelli previsti dal Regolamento comunitario, potrebbe invocarsi, per quanto applicabile, **la Convenzione di Montreal.**

«Ci auguriamo responsabilità da parte delle compagnie – affermano **Marco Festelli**, presidente di Confconsumatori, e **Carmelo Calì**, vicepresidente e responsabile Trasporti e turismo dell’associazione – garantendo ai passeggeri la massima assistenza in aeroporto ed offrendo valide riprotezioni, evitando di abbandonare i consumatori senza nessun supporto».

I passeggeri che necessitano di informazioni e assistenza possono contattare lo **Sportello del Turista** di Confconsumatori all’indirizzo [sportelloturista@confconsumatori.it](mailto:sportelloturista@confconsumatori.it), oppure rivolgersi ai presidi territoriali (recapiti disponibili sul sito [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)/gli-sportelli-di-confconsumatori/).