

Totalizarea campaniei de informare „Călătorește informat, revendică-ți drepturile” lansată de Autoritatea Aeronautică Civilă



Autoritatea Aeronautică Civilă (AAC) prezintă rezultatele campaniei de informare „Călătorește informat, revendică-ți drepturile”, desfășurată în perioada 15 iunie – 31 iulie 2025. Cu un buget de **aproximativ 90.000 de lei**, campania a reușit să ajungă la un public estimat de **circa 100.000 de persoane**, contribuind la creșterea gradului de conștientizare a drepturilor pasagerilor și la consolidarea încrederii în AAC ca instituție a cărei atribuție este și protecția consumatorului.

Obiective îndeplinite cu succes

Campania a vizat trei obiective principale, toate atinse conform raportului de totalizare:

- Informarea pasagerilor despre drepturile lor în calitate de pasageri în transportul aerian.
- Creșterea vizibilității instituției AAC și a canalelor oficiale de comunicare.
- Promovarea unui comportament informat și responsabil în rândul cetățenilor.

Acoperire amplă și materiale diversificate

Pentru a atinge un public cât mai larg, AAC a implementat o strategie de comunicare multicanal, utilizând:

• Rețele sociale:

- 5 spoturi video, 14 vizualuri, 3 carusele infografice, rubrica „?tia?i c??” și un quiz interactiv
- toate acestea au generat un reach de peste 35.000 de persoane.

• Apariții media:

- Participare la o emisiune TV și la un club de presă cu tematica drepturilor pasagerilor.
- Realizarea a 9 reportaje video tematice și reflectarea campaniei în peste 40 de ?tiri în limbile română și rusă, cu un impact estimat de 60.000 de următorii unici.

• Informare directă în aeroport:

- Peste 15.000 de pasageri informați prin standurile de informare din Aeroportul Internațional Chișinău.
- Distribuirea a aproximativ 10.000 de pliante informative.
- Echipa AAC a fost prezentă pe tot parcursul celor 3 săptămâni de campanie, oferind asistență directă pasagerilor.

Rezultate concrete și măsurabile

Eficiența campaniei este demonstrată de următoarele constatări:

- A fost înregistrată o creștere de 40% a vizitelor pe site-ul oficial al AAC, în special pe sec?

iunea dedicat? drepturilor pasagerilor.

- A crescut num?rul de cereri de informa?ii ?i reclama?ii formulate corect, indicând o mai bun? în?elegere a procedurilor de c?tre public, în corespundere cu Regulamentul privind compensarea ?i asisten?a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare ?i anul?rii sau întârzierii prelungite a zborului, aprobat prin HG nr. 836/2012.
- Se înregistreaz? o cre?tere a num?rului de solicit?ri din partea pasagerilor str?ini, inclusiv a celor care au avut zboruri din alte ??ri, ceea ce denot? un grad de încredere sporit fa?? de Autoritatea Aeronautic? Civil? din Republica Moldova.
- Se atest? o cre?tere semnificativ? a num?rului de adres?ri ?i apeluri la linia verde a consumatorului din cadrul AAC (022 823 824), fapt care reitereaz? c? pasagerii au devenit mai informa?i, iar drepturile lor sunt reale ?i trebuie revendicate.
- Campania de informare a contribuit la consolidarea încrederii în Autoritatea Aeronautic? Civil?, reafirmând rolul s?u de garant al drepturilor pasagerilor. Totodat?, AAC va continua s? ? dezvolte ini?iative de informare public? pentru a se asigura c? fiecare pasager î?i cunoa?te drepturile în transportul aerian ?i le poate exercita în mod eficient.