



Via Volturmo n. 33 - 30173 – VENEZIA/MESTRE

Telefono e Fax 041/5349637

E-mail: [info@associazionedifesaconsumatori.it](mailto:info@associazionedifesaconsumatori.it)

[www.associazionedifesaconsumatori.it](http://www.associazionedifesaconsumatori.it)

## Vacanza Informata

\*\*\*

# I diritti del passeggero nei principali casi di disservizio aeroportuale

### Chi ha diritto a essere tutelato?

Il passeggero **ha diritto** alle forme di tutela previste per legge se:

- possiede un biglietto aereo (compresi quelli emessi nell'ambito di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali delle compagnie aeree o degli operatori turistici)
- ha una prenotazione confermata
- si presenta all'accettazione nei modi e nei tempi indicati per iscritto dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato oppure, in assenza di indicazioni, non oltre quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata

**Non ne ha diritto** se:

- viaggia gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator)
- gli viene negato l'imbarco per motivi di salute, di sicurezza o in caso di documenti di viaggio non validi

### A quali voli si applicano le tutele?

Le tutele si applicano:

- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario
- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale

Non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto

## I quattro disservizi più comuni

- I. **Imbarco al volo negato**
- II. **Volo cancellato**
- III. **Volo in ritardo**
- IV. **Bagaglio smarrito**

### I. Imbarco al volo negato (overbooking)

Se l'imbarco viene negato per eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili, una prima possibilità è l'**appello ai volontari**, ovvero passeggeri eventualmente disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare con la compagnia aerea.

In mancanza di volontari, il passeggero che si vede negato l'imbarco ha diritto a:

- **compensazione pecuniaria** calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa. La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi le 2 ore per tratte inferiori o pari a 1.500 km, le 3 ore per tratte fra i 1.500 e i 3.500 km e le 4 ore per tratte oltre i 3.500 km rispetto all'orario di arrivo del volo originariamente prenotato
- **rimborso del prezzo del biglietto** per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa **riprotezione** (cioè nuova prenotazione) il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili
- **assistenza** ovvero
  - pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
  - adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
  - trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
  - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

## **II. Volo cancellato**

In caso di cancellazione totale del volo il passeggero ha diritto a:

- **rimborso** del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa **riprotezione** il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili
  
- **assistenza** ovvero
  - sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
  - trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
  - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail
  
- **compensazione pecuniaria** calcolata in base alla tratta e alla distanza percorsa, **a meno che:**
  - la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi)
  - il passeggero sia stato informato della cancellazione con almeno due settimane di preavviso
  - il passeggero sia stato informato nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e gli venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
  - il passeggero sia stato informato meno di sette giorni prima e venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto

## **III. Volo in ritardo**

In caso di ritardo prolungato del volo il passeggero ha diritto a:

- **assistenza** ovvero
  - pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
  - adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
  - trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
  - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

- **rinuncia al volo:** se il ritardo è di almeno *cinque ore*, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

Inoltre, come stabilito da una sentenza della Corte di Giustizia europea del novembre 2009, nel caso in cui i passeggeri, a causa di un ritardo, raggiungano la destinazione con oltre *tre ore* di ritardo rispetto all'orario di arrivo pubblicato, gli stessi hanno diritto alla **compensazione pecuniaria** prevista per alcuni casi di cancellazione del volo.

Tale diritto, tuttavia, viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali.

#### **IV. Smarrimento bagaglio**

In caso di **mancata riconsegna** (o di **danneggiamento**) del bagaglio registrato, è necessario compilare immediatamente un rapporto/denuncia presso gli sportelli "Lost and Found" dell'aeroporto di arrivo, tramite moduli predisposti detti PIR (Property Irregularity Report).

##### **Quando chiedere il risarcimento**

Se il bagaglio non viene ritrovato *entro 21 giorni dalla consegna del modulo PIR* di cui sopra, si può inviare una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno (con scontrini, ricevute ecc. attestanti le spese sostenute a causa della perdita).

È possibile chiedere un rimborso anche qualora il bagaglio venga riconsegnato. In questo caso la richiesta va inoltrata *entro 21 giorni dalla riconsegna del bagaglio*.

Alla richiesta vanno allegati:

- codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via Internet oppure originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- originale del talloncino di identificazione del bagaglio
- elenco del contenuto del bagaglio

##### **Il risarcimento per danni morali**

Dall'entrata in vigore del nuovo Codice del Turismo (21 giugno 2011) è possibile chiedere il risarcimento per danni morali nel caso in cui il disservizio subito abbia sottratto tempo alla vacanza e/o compromesso il suo normale svolgimento.

Una sentenza della Corte Europea in proposito asserisce che "il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle

prestazioni fornite in esecuzione di un contratto turistico rientrante nel campo di applicazione della direttiva”.

Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito di Adico [www.associazionedifesaconsumatori.it](http://www.associazionedifesaconsumatori.it)

## **Come presentare reclami e contestazioni**

Eventuali reclami, per ogni tipo di disservizio, devono essere presentati in primo luogo **alle compagnie aeree** con i quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto.

Se non vengono fornite risposte adeguate *entro sei settimane*, si può presentare ulteriore reclamo:

- **alle sedi Enac** dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente **www.enac.gov.it** nel canale “I Diritti dei Passeggeri”. I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento e a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza. L'Enac, quale organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato, può sanzionare le compagnie aeree risultate inadempienti. Ferma restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati vengono comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea

- **agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea**, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati

È bene impostare da subito la contestazione come **messa in mora**, aggiungendo, se non dovesse bastare, una conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di commercio locale.

Non c'è un termine di decadenza per le richieste di rimborso (sia nel caso dei rimborsi standard previsti per legge, sia nel caso di richieste di rimborso per ulteriore danno soggettivo), ma si suggerisce di provvedere al più presto ricordando sempre di conservare e allegare tutta la documentazione di cui si dispone.

Se il volo è parte di un **pacchetto turistico** si consiglia di controllare i termini fissati dal tour operator, che solitamente pongono la scadenza per inoltrare le richieste di rimborso a 10 giorni dal rientro.

### **Per ulteriori informazioni e per assistenza:**

**Adico Associazione Difesa Consumatori**

Via Volturmo 33 – 30174 Mestre Venezia

Tel e fax 041.5349637

[info@associazionedifesaconsumatori.it](mailto:info@associazionedifesaconsumatori.it)

[www.associazionedifesaconsumatori.it](http://www.associazionedifesaconsumatori.it)