



# Diritti dei passeggeri

**Piccola guida al trasporto aereo**

Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

A cura del  
Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio Bolzano  
Via Brennero 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
www.euroconsumatori.org  
info@euroconsumatori.org  
Facebook: Centro Europeo Consumatori Italia  
Twitter: ECC Italy

Centro Europeo Consumatori – Ufficio Centrale ECC-Net Italy  
Largo Alessandro Vessella 31  
00199 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
<https://www.ecc-netitalia.it/it/>  
info@ecc-netitalia.it

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono state raccolte ed elaborate con il massimo scrupolo. Tuttavia non possiamo garantire per la loro completezza e pertanto esse vanno considerate a titolo puramente indicativo e parziale. Si raccomanda di approfondire le informazioni presso i vari enti ed i soggetti competenti.

Situazione aggiornata a novembre 2017

## INDICE:

### 1. **Prima della partenza:**

- 1.1 La prenotazione del volo
- 1.2 Il prezzo del biglietto
- 1.3 Il biglietto aereo
- 1.4 Informazioni importanti per giovani viaggiatori (ed i loro genitori)

### 2. **In aeroporto**

- 2.1 Il Regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri in caso di:
  - 2.1.1 Negato imbarco (overbooking)
  - 2.1.2 Cancellazione del volo
  - 2.1.3 Ritardo

### 3. **Il bagaglio**

- 3.1 Quando si prepara la valigia
- 3.2 I liquidi nel bagaglio a mano
- 3.3 Reclami legati al trasporto del bagaglio
  - a) il bagaglio è stato danneggiato
  - b) il bagaglio viene recapitato in ritardo
  - c) il bagaglio viene perso

### 4. **Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta**

### 5. **Trasporto aereo nell'ambito di un pacchetto turistico**

### 6. **Risolvere i reclami**

## 1. Prima della partenza:

Mentre fino a pochi anni fa si andava in vacanza in macchina o in treno, oggi l'aereo è diventato il mezzo preferito da molti turisti, non da ultimo grazie a tariffe sempre più vantaggiose. Ma non sempre tutto fila liscio... a volte i problemi iniziano già con l'acquisto del biglietto aereo. Vediamo subito a cosa porre attenzione quando si prenota un biglietto aereo:

### 1.1 La prenotazione del volo

La prima domanda che si pongono i consumatori relativamente alla prenotazione del volo è quella relativa a dove prenotare il volo. Generalmente possiamo distinguere due tipi di prenotazione, ovvero quella „tradizionale“ in agenzia viaggi e quella online. Per quanto riguarda la **prenotazione online**, questa può avvenire direttamente sul sito della compagnia aerea oppure tramite intermediario su una piattaforma online. Soprattutto le piattaforme online nel corso degli ultimi anni vengono utilizzate sempre più di frequente. Tuttavia, conviene tenere in considerazione il fatto che costi di gestione ed altri potenziali ostacoli potrebbero annullare il vantaggio economico delle offerte, o presunte tali.

Ad esempio, alcuni consumatori non sanno che qualora non dovessero ricevere immediatamente un'e-mail con la **conferma di prenotazione**, non conviene prenotare subito un secondo biglietto, il quale generalmente non potrà essere cancellato gratuitamente. Conviene, invece, controllare la cartella di spam: molto spesso le conferme di prenotazione finiscono proprio là!

Un altro "tranello" riguarda la necessità di **contattare** l'intermediario. Spesso è difficile contattare chi gestisce il portale ed i costi per chiamare i numeri di servizio clienti talvolta sono molto elevati; soprattutto a ridosso della partenza ciò mette in ansia i viaggiatori.<sup>1\*</sup>

Come vedremo più avanti, nel capitolo n. 4, per **reclami** o domande circa l'esecuzione del contratto, è consigliabile contattare, se possibile, direttamente la parte contraente. I portali online nel caso di prenotazioni di servizi turistici di solito agiscono quali intermediari e non sono la parte contraente per quanto riguarda l'esecuzione del servizio acquistato. Ciò significa che anche se ho prenotato un volo online, il reclamo ad esempio per lo smarrimento del bagaglio va inviato alla compagnia aerea. Pertanto, può essere opportuno prenotare il volo direttamente sul sito internet della compagnia aerea. Si dovrebbe inoltre tenere presente che i portali online si fanno pagare per l'attività di intermediario; quindi, può darsi che si trovi il prezzo più conveniente direttamente sul sito della compagnia aerea. Per questo motivo è fondamentale – come in qualsiasi

altro acquisto – confrontare i prezzi offerti da intermediari e dalle compagnie aeree.

Conviene in ogni caso **confrontare il prezzo** e la tipologia del servizio! Chi non è molto pratico di commercio elettronico, pagamenti con carte di credito/debito e preferisce avere una persona "fisica" di riferimento per ogni dubbio e domanda relativa alla prenotazione ed effettuazione di un viaggio, forse farebbe meglio a rivolgersi alla "classica" **agenzia viaggi**.

### BUONO A SAPERSI:

- Il nome indicato al momento della prenotazione del volo deve coincidere con il nome del passeggero indicato sulla carta di identità/passaporto (compresi eventuali secondi o terzi nomi). Ciò significa, ad esempio, che una signora sposata la cui carta d'identità/passaporto indichi il cognome da nubile e anche quello da coniugata deve indicare entrambi i nomi al momento della prenotazione del volo. Qualora il nome indicato sulla conferma di prenotazione non **coincida pienamente** con il nome sul documento di viaggio, la compagnia aerea potrebbe negare l'imbarco al passeggero o richiedere il pagamento di una tassa per la modifica del biglietto.
- Fate attenzione che tutti i **nomi siano scritti correttamente!** Un errore di battitura può comportare costi aggiuntivi per la modifica e comunque non sempre un cambio del nominativo è possibile.
- Anche la **data del volo** deve essere attentamente controllata! Coloro che confermano erroneamente una data errata (che si tratti di giorno, mese o anno) dovranno pagare costose tariffe di riprenotazione per riportare il volo alla data corretta. Ecco perché conviene controllare attentamente i dati di volo e passeggeri: quattro occhi vedono meglio di due!

### 1.2 Il prezzo del biglietto

Il Regolamento (CE) n. 1008/2008 stabilisce che il prezzo del biglietto pubblicizzato su internet, nel catalogo oppure su un cartellone pubblicitario deve essere onnicomprensivo di tutti gli importi dovuti per il trasporto, comprese le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione.

Ciò significa che il **prezzo totale del biglietto** deve essere chiaro sin dall'inizio e comprensivo di tasse e imposte. Qualsiasi servizio aggiuntivo (come la prenotazione del posto, il bagaglio o l'assicurazione) deve essere esplicitamente cliccato dal consumatore (il cosiddetto *opt-in*) e non deve essere già preimpostato tramite il segno di spunta.

<sup>1\*</sup> A questo proposito, è significativa una recente sentenza della Corte di Giustizia europea (CGUE): il costo di una chiamata verso un numero telefonico per l'accesso a un servizio di assistenza post vendita non deve eccedere quello di una chiamata standard (sentenza nella causa C-568/15).

I portali di prenotazione online devono offrire almeno un mezzo di pagamento senza sovrapprezzo, un eventuale sovrapprezzo non potrà in nessun caso essere superiore ai costi sostenuti dal portale per l'utilizzo di questo mezzo di pagamento. A questo proposito ricordiamo che grazie all'entrata in vigore della cosiddetta **direttiva PSD 2** sui servizi di pagamento nel mercato interno, dal 13 gennaio 2018 questi sovracosti ingiustificati per i pagamenti con carte bancarie nell'UE non dovrebbero più esistere.

L'**Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC)** per il mercato italiano monitora le offerte e le pubblicità delle compagnie aeree in relazione al prezzo del biglietto pubblicizzato. Se viene rilevata una violazione della normativa UE, ENAC lo può notificare all'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**, la quale può imporre sanzioni amministrative alle compagnie aeree per violazione della normativa a tutela del consumatore.

### 1.3 Il biglietto aereo

Il biglietto aereo è il documento che autorizza il passeggero a volare su una determinata tratta. Il biglietto aereo viene sempre emesso a nome del passeggero e può essere utilizzato solamente dal titolare.

Il classico biglietto cartaceo è stato sostituito dal c.d. **e-ticket** (biglietto elettronico) con il quale si riceve inizialmente una conferma di prenotazione. Per poter utilizzare il biglietto è quindi necessario effettuare il **"check-in"**. Il check-in può essere effettuato online oppure in aeroporto; a questo proposito va ricordato che soprattutto le compagnie aeree low cost offrono il check-in gratuito soltanto online. Ai passeggeri che effettuano il check-in presso l'aeroporto potrà quindi essere richiesto il pagamento delle spese di gestione, qualora richieste dalla compagnia aerea.

Dopo aver fatto il check-in, verrà emessa la **carta d'imbarco** che autorizza l'accesso all'aereo e sulla quale compaiono sia il numero del posto a sedere che il cancello e l'orario di imbarco. I passeggeri che effettuano il check-in online devono stampare la carta d'imbarco e, naturalmente, portarla con sé. È anche possibile scaricare la carta d'imbarco sul proprio smartphone e quindi presentarla all'imbarco.

Le compagnie aeree utilizzano nell'emissione dei biglietti **classi di prenotazione**, che riguardano la tariffa che è stata applicata nell'emissione del biglietto. Molto spesso da queste classi di prenotazione dipendono anche il come e il se sia possibile cancellare, modificare od ottenere il rimborso del biglietto (inutilizzato). I biglietti delle compagnie aeree low-cost tendono ad essere molto restrittivi in

termini di rimborso e richieste di modifica, mentre i biglietti più costosi tendono a consentire il rimborso quasi totale e la riprenotazione.

Al momento della prenotazione è pertanto sempre consigliabile chiedere informazioni sulle possibilità di cambiamento e annullamento del biglietto e degli eventuali costi connessi alle modifiche. In linea di principio va sottolineato che normalmente **il biglietto non può essere cancellato gratuitamente**. Va inoltre detto che un prezzo piuttosto economico del biglietto a volte significa meno comfort. In qualche modo "si riceve quello che si paga": i bagagli extra, più spazio per le gambe oppure pasti e bevande sono solitamente possibili solo ad un costo aggiuntivo.

#### BUONO A SAPERSI:

- Quello che pochi sanno è che se è il passeggero a decidere volontariamente di non volare, il biglietto aereo è **parzialmente rimborsabile**. Infatti alcune voci che vanno a costituire il costo dell'intero biglietto, sono rimborsabili, anche se si tratta di biglietti a tariffa promozionale. In particolare il consumatore ha diritto alla **restituzione degli importi che non coprono direttamente le spese sostenute dalle compagnie aeree** (quali ad esempio la tariffa ministeriale per i controlli di sicurezza sul bagaglio da stiva, il diritto imbarco passeggeri etc.). L'elenco dettagliato di queste voci è disponibile sul sito internet dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC): [https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta\\_dei\\_diritti\\_dei\\_passeggeri\\_6ed\\_nov09\\_web.pdf](https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta_dei_diritti_dei_passeggeri_6ed_nov09_web.pdf).
- Per chi viaggia in aereo all'estero è assolutamente necessario **verificare i requisiti di ingresso del Paese di transito e di destinazione** e quali restrizioni o condizioni ci siano in merito. Quindi, ad esempio, potrebbe essere necessario che il proprio passaporto sia valido per almeno 6 mesi. Anche per quanto riguarda i requisiti di visto o gli obblighi di vaccinazione va prestata particolare attenzione. Le informazioni necessarie per i cittadini italiani sono disponibili sul sito web della Farnesina [www.viaggiaresicuri.it](http://www.viaggiaresicuri.it).
- Se vi recate temporaneamente all'estero, valutate anche di registrarvi al sito **"Dove siamo nel mondo"**. Si tratta di un servizio del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per segnalare - su base volontaria - i propri dati personali, al fine di pianificare con maggiore rapidità e precisione interventi di soccorso. In casi di particolare gravità è importante essere rintracciabili rapidamente e - se necessario - essere soccorsi.

### La no show rule

La cosiddetta “no show rule” è una pratica che fa molto arrabbiare i consumatori, soprattutto perché il più delle volte non ne sono a conoscenza. Le compagnie aeree spesso stabiliscono, nelle proprie condizioni di trasporto, che il biglietto deve essere utilizzato secondo un determinato modo. Si tratta, quindi, di una **regola tariffaria** praticata da moltissime compagnie aeree secondo la quale al passeggero che ad esempio non si presenti all'imbarco del volo di andata (in caso di biglietto multi-tratta, del volo precedente) è imposta automaticamente la cancellazione del volo di ritorno (o quella successiva) oppure, per poter utilizzare il biglietto acquistato, al passeggero viene chiesto un nuovo pagamento.

La cosiddetta no show rule non è disciplinata dal Regolamento sui diritti dei passeggeri dell'UE. In Italia, l'Autorità Garante della Concorrenza ed il Mercato (AGCM) si è occupata più volte di questo argomento negli ultimi anni: secondo l'AGCM l'applicazione della **no show rule è in sé lecita, ma deve essere accompagnata da un'adeguata informativa ai clienti**. A questo proposito, le pratiche commerciali di diverse compagnie aeree europee sono state esaminate in passato e alcune di queste sono state sanzionate nel corso di tali procedimenti. L'AGCM ha inoltre accettato gli impegni delle compagnie aeree di **fornire ai passeggeri informazioni adeguate** sull'esistenza e l'applicazione di questa pratica. L'AGCM ha inoltre imposto alle compagnie di attivare una procedura volta a garantire al passeggero il diritto di usufruire dei voli senza alcun costo aggiuntivo se quest'ultimo informa in tempo utile la compagnia aerea in merito alla sua intenzione.

### 1.4 Informazioni importanti per giovani viaggiatori (ed i loro genitori)

Per evitare che le avventure dei giovani viaggiatori finiscano male già alla partenza, è importante conoscere le regole da osservare in questi casi. C'è infatti parecchia confusione tra quella che è la **normativa italiana**, sulla documentazione necessaria per viaggiare, e le varie **condizioni di trasporto delle compagnie aeree**. Per questi motivi è fondamentale **informarsi in anticipo presso la questura**, ma anche sul sito web della **compagnia aerea** prescelta.

Innanzitutto bisogna sapere che **la legge italiana non consente ai minori di 14 anni di viaggiare non accompagnati all'estero**. I minori di 14 anni possono tuttavia viaggiare all'estero, anche senza un genitore, se accompagnati da qualsiasi persona maggiorenne; è necessario però che i genitori o i tutori legali del minore sottoscrivano una **dichiarazione di accompagnamento**, a fronte della quale la questura rilascerà un modello unificato, che l'accompagnatore presenterà insieme ai documenti necessari per l'espatrio del minore. Oltre a tale modello il minore necessita ovviamente della carta d'identità oppure del passaporto.

Essere a conoscenza della normativa nazionale non è tuttavia sufficiente per scongiurare possibili inconvenienti: è necessario verificare anche le **condizioni di trasporto** della compagnia aerea con cui si intende viaggiare. Le compagnie aeree low cost a volte hanno condizioni di trasporto più restrittive rispetto alla normativa nazionale.<sup>2\*</sup> A volte le condizioni di viaggio delle compagnie ad esempio non permettono ai minori di 16 anni di viaggiare senza accompagnatori. La compagnia non è obbligata a farsi carico del minore ed alcune compagnie non prevedono alcun **servizio di accompagnamento**. Le compagnie aeree tradizionali o di bandiera generalmente offrono il servizio di accompagnamento - talvolta in forma obbligatoria - a pagamento; il prezzo si aggira tendenzialmente tra i 40 e i 90 Euro, ma può variare a seconda dell'età del bambino e della destinazione.

Sul sito internet della Polizia di Stato (<http://www.poliziadistato.it/articolo/191>) è reperibile una informativa molto dettagliata dei documenti di cui il minore necessita per viaggiare e nella quale si spiegano bene anche le possibili difficoltà create dalle compagnie aeree in proposito.

## 2. In aeroporto

### 2.1 Il Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri

Vi siete presentati puntuali al check-in, ma vi hanno lasciato a terra? Avete scoperto in aeroporto che il vostro volo è stato cancellato? Siete arrivati in ritardo al luogo di destinazione delle vostre vacanze?

I diritti dei passeggeri aerei sono stati significativamente rafforzati nell'UE dal **Regolamento (CE) n. 261/2004**. Il Regolamento in vigore dal febbraio 2005 prevede regole comuni di compensazione e assistenza ai passeggeri, in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato di un volo.

#### QUANDO SI APPLICA TALE REGOLAMENTO?

- Se si tratta di un volo di linea o charter in partenza dall'Unione europea;
- se si tratta di un volo di linea o charter in arrivo da un Paese extracomunitario, nel caso in cui il vettore è munito di una valida licenza rilasciata da un Paese membro, salvo se i passeggeri hanno ricevuto benefici oppure una compensazione ed assistenza nel Paese terzo in questione;
- se si è in possesso di un biglietto valido che indica una prenotazione confermata per il volo in causa;
- se ci si è presentati al banco di accettazione (check-in) per tale volo prima dell'ora limite di accettazione fissata dalla compagnia aerea.

<sup>2\*</sup> Alcune compagnie aeree ad esempio richiedono la dichiarazione di accompagnamento anche per i viaggi nazionali, senza considerare che questa dichiarazione è possibile soltanto per i viaggi all'estero.

## QUANDO NON SI APPLICA IL REGOLAMENTO?

Se il volo è partito da uno Stato non UE ed è operato da una compagnia aerea che non ha sede nell'UE. Facciamo un esempio per capire bene: I diritti dei passeggeri UE sono applicabili ad un volo da New York a Roma operato da una compagnia aerea italiana, mentre se lo stesso volo è operato da una compagnia aerea americana, il Regolamento non è applicabile ad un volo sulla tratta New York – Roma (sulla tratta Roma – New York in ogni caso sì, indipendentemente dalla compagnia aerea).

NEGATO IMBARCO	Al passeggero viene negato l'imbarco, solitamente a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni	
CANCELLAZIONE	Il volo viene annullato (non parte)	
RITARDO	Il volo parte, ma in ritardo rispetto all'orario programmato	

### 2.1.1 Negato imbarco (overbooking)

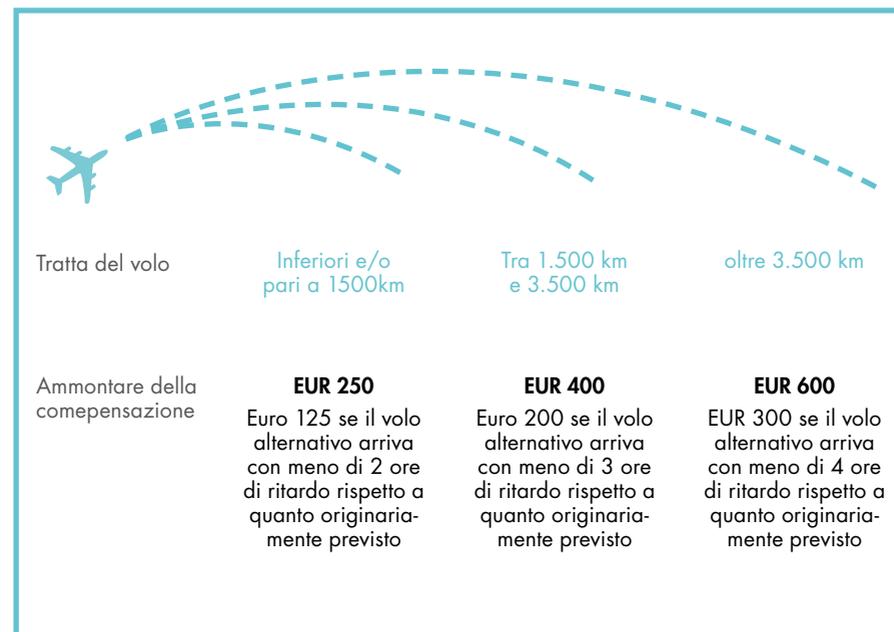
Se una compagnia aerea nega l'imbarco al passeggero nonostante abbia un biglietto valido e si presenti puntuale al gate, si parla di negato imbarco. Spesso questo accade per via del cosiddetto "overbooking". Letteralmente overbooking significa eccesso di prenotazioni: purtroppo le compagnie aeree hanno l'abitudine di vendere un numero di biglietti superiore ai posti effettivamente disponibili, per assicurarsi che l'aereo parta "pieno". In alcuni casi capita però che tutti coloro che avevano acquistato un biglietto (o per lo meno più di quanto previsto) si presentino all'imbarco. In questi casi la compagnia aerea è innanzitutto tenuta a fare appello a coloro che sono disposti a rinunciare volontariamente al volo, in cambio di determinati benefici. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e si debba quindi negare l'imbarco a taluni passeggeri, questi possono fare valere le seguenti pretese:

1) la **scelta** tra

a) il **rimborso del biglietto** (qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale), oppure

b) un **volo alternativo**, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva a sua scelta.

2) una **compensazione pecuniaria** di



3) **assistenza**, ovvero la compagnia aerea è tenuta a fornire al passeggero a titolo gratuito pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti, anche la sistemazione in albergo ed il relativo trasporto da e per l'aeroporto; 2 telefonate o 2 messaggi via telex, fax o posta elettronica.

### 2.1.2 Cancellazione del volo

Il Regolamento sui diritti dei passeggeri definisce una "cancellazione", come "la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto".

In caso di cancellazione del volo ai passeggeri spetta:

1) la **scelta** tra

- a) il **rimborso del biglietto** (qualora il viaggio sia diventato inutile e, ove necessario, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale), oppure
- b) un **volo alternativo**, non appena possibile, verso la destinazione finale, o un volo alternativo in una data successiva a sua scelta.

**BUONO A SAPERSI:**

- La riprotezione, intesa come l'offerta di un volo alternativo in caso di cancellazione, da un punto di vista giuridico non si limita solo ai voli effettuati dalla compagnia responsabile della cancellazione; infatti il passeggero ha la possibilità di imbarcarsi su un volo alternativo anche se eseguito da un altro vettore oppure usando un mezzo di trasporto diverso, qualora la stessa compagnia non sia in grado di "riproteggere" i passeggeri sui propri voli. Purtroppo bisogna dire che nella prassi le compagnie aeree sono restie ad offrire la "riprotezione" su un volo alternativo operato da un'altra compagnia oppure su un mezzo di trasporto alternativo. Nel caso in cui il vettore offra ad un passeggero l'imbarco su un volo alternativo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato, le spese di trasferimento dall'aeroporto di arrivo a quello per il quale era stata effettuata la prenotazione sono a carico del vettore aereo operativo. Se il passeggero decide di accettare l'offerta di "riprotezione" della compagnia e viene imbarcato sul primo volo disponibile, il vettore deve fornire l'assistenza finché il passeggero non abbia raggiunto la destinazione finale. Se ad esempio il volo sostitutivo parte il giorno seguente, la compagnia aerea deve fornire al passeggero una camera d'albergo e coprire anche i costi di trasferimento tra l'aeroporto e l'hotel. L'obbligo di assistenza cessa invece immediatamente, se il passeggero si accorda con la compagnia per una riprotezione in altra data oppure sceglie il rimborso del biglietto inutilizzato.

2) una **compensazione pecuniaria** (si veda la tabella a pag. 11):

Tale compensazione **non è dovuta nel caso in cui il passeggero sia stato avvertito:**

- due settimane prima della partenza;
- da due settimane a sette giorni prima della partenza, se gli è stato proposto un volo in partenza al massimo 2 ore prima dell'orario di partenza previsto ovvero con un ritardo all'arrivo inferiore a 4 ore;

- meno di sette giorni prima della partenza e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo che gli permetta di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.
- il volo sia stato cancellato a causa di una **circostanza eccezionale**.

**Circostanze eccezionali**

La compagnia aerea non è tenuta a corrispondere la compensazione pecuniaria di EUR 250/400/600 se dimostra che la cancellazione oppure il ritardo (per l'ipotesi di ritardo si veda infra a pagina 15) si è verificato a causa di circostanze eccezionali, fuori dal controllo della compagnia aerea (ad esempio avverse condizioni meteorologiche, scioperi, la collisione tra un aeromobile e un volatile - il cosiddetto "bird strike"). In tali casi la compensazione pecuniaria non è dovuta. La compagnia aerea deve, tuttavia, provare che questi eventi non si sarebbero comunque potuti evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

**BUONO A SAPERSI:**

- un vettore aereo che non sia in grado di dimostrare che un passeggero è stato informato della cancellazione del suo volo più di due settimane prima dell'orario di partenza previsto è tenuto a versargli una compensazione pecuniaria. Ciò vale non solo ove il contratto di trasporto sia stato stipulato direttamente tra il passeggero e il vettore aereo, ma anche qualora esso sia stato stipulato per il tramite di un'agenzia di viaggi online (si veda la sentenza CGUE nella causa C-302/16).
- in base alla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea nella causa C-549/07 i problemi tecnici emersi in occasione della manutenzione degli aeromobili, o a causa di una carenza di manutenzione, di per sé non possono costituire una circostanza eccezionale.
- alcune compagnie aeree offrono come risarcimento un voucher per viaggi futuri; il valore del coupon è solitamente superiore all'importo della compensazione pecuniaria – il passeggero può in ogni caso decidere di accettare il buono oppure insistere sul pagamento della compensazione pecuniaria.
- l'ammontare della compensazione pecuniaria non è calcolato sul prezzo del biglietto. Ciò significa che la compensazione è dovuta anche se si ha acquistato biglietti molto economici.

3) assistenza, ovvero la compagnia aerea è tenuta a fornire al passeggero a titolo gratuito: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti, sistemazione in albergo e relativo trasporto; 2 chiamate telefoniche o 2 messaggi via telex, fax o posta elettronica.

#### BUONO A SAPERSI:

- Nei casi in cui l'assistenza era dovuta ma non è stata offerta, i passeggeri che hanno dovuto pagare pasti e bevande, sistemazione in albergo, trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione e/o servizi di telecomunicazione possono, **dietro presentazione degli scontrini**, ottenere il rimborso dal vettore aereo delle spese sostenute, purché necessarie, ragionevoli e appropriate. I passeggeri non hanno diritto a ricevere una compensazione per il danno subito a causa della mancanza di assistenza se non hanno sostenuto spese.
- Per quanto riguarda **l'obbligo della compagnia aerea di prestare assistenza**, quest'ultima è tenuta ad adempiere tale obbligo anche quando la cancellazione del volo sia dovuta a circostanze eccezionali. La compagnia aerea non può far valere alcun motivo di esclusione, per quanto riguarda la fornitura di servizi di assistenza, il che significa che i servizi di assistenza non possono essere esclusi a priori dalla compagnia aerea. Questo principio è stato sancito dalla sentenza della CGUE nella causa C-12/11 in seguito all'eruzione di un vulcano in Islanda: il diritto dell'Unione non riconosce, al di là delle «circostanze eccezionali», una categoria distinta di eventi «particolarmente eccezionali» che comporti l'esonero del vettore aereo da tutti i propri obblighi derivanti dal Regolamento, compreso quello di prestare assistenza.

### 2.1.3 Ritardo

#### Ritardo prolungato alla partenza:

Se un volo fino a 1.500 km ha un ritardo alla partenza di 2 ore, un volo tra 1.500 e 3.500 km ha un ritardo di 3 ore e tutti gli altri voli hanno un ritardo di 4 ore, il passeggero ha **diritto all'assistenza gratuita** quali pasti e bevande, telefonate, fax o e-mail.

Quando il **ritardo alla partenza è di almeno cinque ore**, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto se non è più interessato al volo, nonché ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

#### Ritardo prolungato all'arrivo

Le decisioni della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 19 novembre 2009 (C-402/07 e C-432/07) e del 23 ottobre 2012 (C-581/10 e C-629-/10) hanno stabilito che il passeggero ha diritto a richiedere il pagamento della compensazione pecuniaria di 250/400/600 Euro anche in caso di ritardo superiore a 3 ore alla destinazione finale. Anche in questo caso, tuttavia, la compagnia aerea è esonerata dal pagamento della compensazione se il ritardo è dovuto ad una circostanza eccezionale (si veda a tal proposito pag. 13).

The diagram illustrates the compensation amounts based on the distance of the flight. It features a stylized airplane icon on the left, with three dashed lines representing flight paths of increasing length. Below the paths, the compensation amounts are listed in a table format.

Tratta del volo	Inferiori e/o pari a 1500km	Tra 1.500 km e 3.500 km	oltre 3.500 km
Ammontare della compensazione	EUR 250	EUR 400	EUR 600*

#### BUONO A SAPERSI:

- In base alla sentenza della GCUE nella causa C-452/13, è l'ora di **apertura della porta dell'aeromobile l'orario effettivo di arrivo da tenere in considerazione per calcolare il ritardo** e non l'ora di atterraggio dell'aeromobile. Poiché il pagamento della compensazione pecuniaria può essere richiesto solo in seguito a un ritardo di oltre 3 ore, in caso di dubbio può essere necessario scattare foto per provare quando le porte dell'aereo si sono effettivamente aperte.
- Se il **volo di coincidenza viene perso**, a causa di un ritardo, o se il **volo di coincidenza viene cancellato** e l'intero viaggio è diventato inutile, la compagnia aerea deve trasportare il passeggero gratuitamente all'aeroporto di partenza.
- La **destinazione finale** è quella indicata sul biglietto o, in caso di voli di coincidenza, la destinazione dell'ultimo volo. Conformemente alla sentenza della CGUE nella causa C-559/16, la compensazione pecuniaria da versare in caso di cancellazione o ritardo prolungato di un volo con voli in coincidenza viene calcolata sulla base della **distanza diretta**, da stabilire secondo il metodo della **rotta ortodromica**, ossia tra l'aeroporto di partenza e l'aeroporto di arrivo. Ciò significa che, nel caso di una prenotazione di più voli, non vengono sommate le singole distanze dei voli, ma la distanza dal primo aeroporto di partenza alla destinazione finale (come nel caso di un volo diretto).

\* Per i voli intercontinentali con tratte superiori a 3.500 km, la compensazione può essere ridotta del 50% se il ritardo alla destinazione finale è meno di 4 ore, la compensazione quindi è di EUR 300.

### Cambio orario del volo

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 non disciplina la modifica dell'orario del volo. Ciò significa che nel caso di un cambio orario del volo potrebbe essere difficile ottenere un risarcimento in via extragiudiziale. Tuttavia, se il numero del volo cambia, si può presumere che il volo sia stato cancellato. In questi casi è possibile chiedere il rimborso del biglietto oppure la riprenotazione su un volo alternativo, come previsto dal Regolamento sui diritti dei passeggeri. In caso di un avviso a breve termine, si potrebbe inoltre avere diritto ad una compensazione pecuniaria.

Abbiamo elaborato delle **lettere tipo gratuite** che potete scaricare per richieste di compensazioni basate sul Regolamento (CE) n. 261/2004 da utilizzare in caso di:

- **negato imbarco:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83491.html>
- **cancellazione del volo:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83490.html>
- **ritardo volo:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83492.html>.

## 3. Il bagaglio

### 3.1 Quando si prepara la valigia

- Prima di partire verificate sul sito internet della compagnia aerea cosa potete e non potete portare nel bagaglio a mano e di stiva e quanti chilogrammi potete trasportare. Lo stesso vale per il bagaglio a mano: anche in questo caso, le singole compagnie aeree regolano, nelle **condizioni di trasporto**, quanto grande e pesante può essere il bagaglio a mano. Alcune compagnie aeree permettono persino di portare a bordo un bagaglio più grande (ad es. un piccolo trolley) e un bagaglio più piccolo (ad es. una borsetta).

Attenzione: se il volo di andata e quello di ritorno sono stati prenotati con compagnie aeree diverse, è necessario rispettare i regolamenti di ogni compagnia aerea!

- Alcuni biglietti, a tariffa particolarmente conveniente, non includono gratuitamente il trasporto di un bagaglio in stiva: ciò significa che se il bagaglio è necessario si dovrà pagare un sovrapprezzo.
- Considerate l'opportunità di stipulare **un'assicurazione per il bagaglio**, oppure aumentate la soglia di risarcimento. In caso di ritardo nella consegna, danneggiamento o smarrimento il **risarcimento massimo** a carico della compagnia

aerea (previsto dalla Convenzione di Montreal) è infatti di **1.131 Diritti Speciali di Prelievo (DSP)<sup>3\*</sup>**, ovvero all'incirca 1300 Euro<sup>4\*</sup>. Se il contenuto del vostro bagaglio vale più di detto importo, al momento del check-in vale la pena fare e pagare una **dichiarazione di c.d. excess value** al fine di innalzare la somma massima di risarcimento.

- **Utilizzate una valigia colorata e robusta!** I bagagli appariscenti vengono scambiati meno di frequente e sarà più facile riconoscere la vostra valigia sul nastro trasportatore.
- **Fotografate** il contenuto del vostro bagaglio. In questo modo sarete in grado di dimostrare il contenuto e anche le condizioni della valigia stessa.
- **Eliminate le vecchie etichette bagaglio** (c.d. *baggage-tags*) e apponete i vostri dati di contatto - in questo modo, in caso di bisogno per la compagnia aerea, sarà più facile contattarvi.
- Controllate quali articoli non sono ammessi nel bagaglio registrato. Generalmente, oggetti di valore, merci fragili o deperibili devono essere sempre trasportati nel bagaglio a mano. È importante ricordare che la compagnia aerea non è responsabile per alcun danno o perdita se gli oggetti di valore vengono trasportati nel bagaglio registrato. Quindi, se i vostri oggetti di valore venissero rubati o danneggiati dal bagaglio in stiva, non avrete diritto ad un risarcimento. Le compagnie aeree considerano oggetti di valore tutte le apparecchiature elettroniche quali smartphones, computer portatili, tablet, attrezzature fotografiche, inclusi i carica batterie, documenti di viaggio, gioielli e simili.

Eccovi una tabella esemplificativa per ricordarvi cosa mettere in quale bagaglio:

#### Bagaglio a mano

- Chiavi (di casa e della macchina!)
- Oggetti di valore
- Contanti/Carte di credito/documenti
- merci fragili e deperibili
- medicinali

#### Bagaglio registrato

- Liquidi (più di 100 ml)
- armi appuntite o con spigoli
- oggetti taglienti



Verificate in ogni caso cosa prevedono le condizioni di trasporto delle compagnie; sul sito internet dell'ENAC trovate inoltre una lista molto dettagliata di tutti gli articoli proibiti in stiva.

<sup>3\*</sup> I diritti speciali di prelievo (DSP) sono costituiti da una moneta artificiale creata dal FMI (Fondo monetario internazionale) e, in caso di richieste di risarcimento danni, indicano un'unità di conto che deve essere convertita nella rispettiva moneta nazionale.

<sup>4\*</sup> La sentenza della CGUE del 6 maggio 2010 (C-63/09) ha stabilito che l'importo massimo di 1.131 DSP comprende sia i danni materiali che eventuali danni immateriali.

### 3.2 I liquidi nel bagaglio a mano <sup>5\*</sup>

I liquidi possono andare nel bagaglio a mano, ma solo in piccole quantità. È ammesso in totale un litro di liquidi, gel e prodotti spray. Questi devono essere trasportati in contenitori separati, ciascuno contenibile al massimo 100 ml. Tutti i contenitori vanno inseriti in un sacchetto di plastica trasparente richiudibile di capacità non superiore a 1 litro. È ammessa al massimo una busta a persona. Ai controlli di sicurezza, questo sacchetto di plastica, deve essere presentato separatamente. Per ridurre i tempi di attesa, preparate già la borsa dei liquidi e riponetela nel bagaglio a mano.

#### BUONO A SAPERSI:

- Creme, spray, gel, o prodotti per la cura delle labbra vengono considerati liquidi! Il fattore decisivo è la **capacità del contenitore in ml** e non la quantità effettiva di liquido: una bottiglia da 1 litro non può in nessun caso essere trasportata nel bagaglio a mano, anche se sono inclusi solo 100 ml di liquido!
- I **medicinali** essenziali e gli **alimenti per bambini** sono ammessi anche in quantità maggiori. Tuttavia, potrebbe esservi richiesto di dimostrare la necessità e l'autenticità degli articoli.

### 3.3 Reclami legati al bagaglio

È l'incubo di ogni viaggiatore: la valigia non appare sul nastro trasportatore oppure è talmente danneggiata che non si vuole nemmeno immaginare come sia ridotto il contenuto della valigia! I tre problemi più comuni sono: il bagaglio arriva danneggiato, in ritardo o non viene proprio recapitato. È quindi importante sapere che la **Convenzione di Montreal** prevede alcuni diritti che i passeggeri possono far valere in tali casi.

#### BUONO A SAPERSI:

- La Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale (**Convenzione di Montreal**) disciplina le questioni di responsabilità nel traffico aereo internazionale. La Convenzione è applicabile ai voli internazionali se entrambi i Paesi (di decollo e atterraggio) hanno ratificato la convenzione. Nell'UE, è applicabile a tutti i voli nazionali e internazionali. Per quanto riguarda il trasporto di bagagli, la Convenzione prevede un **limite massimo di responsabilità di 1131 DSP**.

#### Cosa fare se

##### a) il bagaglio è stato danneggiato

Se il bagaglio (valigia e/o il suo contenuto) viene danneggiato in maniera tale da renderlo inutilizzabile si deve immediatamente denunciare il danneggiamento allo sportello **Lost & Found all'aeroporto** dove viene rilasciato il cosiddetto **modulo PIR** (Property Irregularity Report).

#### BUONO A SAPERSI:

- Il modulo PIR non costituisce un reclamo formale indirizzato alla compagnia aerea. Ciò significa che dopo la denuncia in aeroporto, il consumatore deve comunque inviare una richiesta di risarcimento scritta al vettore, rispettando i termini indicati dalla normativa vigente.
- In caso di bagaglio danneggiato, alcune compagnie aeree offrono una valigia sostitutiva che il passeggero solitamente può scegliere. Le dimensioni e le condizioni della valigia sostitutiva dipendono dalla valigia danneggiata.

Attenzione: il ricevimento del bagaglio senza riserve costituisce, salvo prova contraria, presunzione che il bagaglio sia stato consegnato in buono stato e conformemente al titolo di trasporto.

**Scattate inoltre delle foto** per documentare il danno. La compagnia aerea concede un risarcimento per massimo 1.131 DSP (Diritti speciali di prelievo).

In caso di **danneggiamento della valigia** per dimostrare l'entità del danno molte compagnie richiedono al consumatore di presentare una dichiarazione di "non riparabilità" del bagaglio da parte di un venditore di valigie che conferma che il bagaglio non può essere riparato oppure un preventivo dei costi della riparazione. Di solito la compagnia rimborsa il valore corrente della valigia: dal prezzo d'acquisto deve essere quindi sottratta una diminuzione di prezzo a causa di età ed uso. Pertanto, il prezzo di mercato viene rimborsato solo se si tratta di un bagaglio nuovo di zecca. È importante quantificare il valore degli articoli danneggiati e, se possibile, provarlo dietro presentazione di scontrini o ricevute, qualora disponibili.

*Nel caso in cui il bagaglio sia stato danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo entro **7 giorni** dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.*

<sup>5\*</sup> Le restrizioni di seguito descritte si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione, nonché dagli aeroporti di Norvegia, Islanda e Svizzera.

### b) il bagaglio viene recapitato in ritardo

Anche se il bagaglio viene recapitato in ritardo, dovete immediatamente segnalare il disservizio e quindi procedere alla compilazione del modulo reclami PIR (Property Irregularity Report). **Attenzione:** il PIR non sostituisce il reclamo, che deve comunque essere inviato alla compagnia aerea.

Se il bagaglio arriva in ritardo si ha diritto di **acquistare oggetti di prima necessità** (ad esempio spazzolino, dentifricio, indumenti intimi, qualche capo di abbigliamento) per il periodo in cui si è senza bagaglio e successivamente ottenere il rimborso di tale spese dalla compagnia aerea. **Attenzione:** il risarcimento massimo ammonta a 1.131 DSP, quindi circa 1300 Euro. È bene custodire tutti gli scontrini, per dimostrare eventualmente gli acquisti.

Per quanto riguarda la politica di risarcimento nel caso di ritardo nella consegna del bagaglio, va detto che ci sono grandi differenze a seconda della compagnia aerea coinvolta: ci sono alcune compagnie che in via stragiudiziale rimborsano il 100 % degli articoli di prima necessità. Siccome gli articoli acquistati potranno essere utilizzati anche dopo l'arrivo del bagaglio, alcune compagnie offrono solo un rimborso del 50 % del prezzo d'acquisto di questi articoli. Altre ancora invece rimborsano un importo fisso per ogni giorno di ritardo. Ci sono anche vettori che rimborsano le spese solo se il consumatore restituisce alla compagnia aerea i vestiti e gli altri articoli acquistati.

È utile tenere conto del fatto che i cosiddetti acquisti di beni di prima necessità devono, infatti, essere **necessari e appropriati**: chi ad esempio è invitato a un matrimonio potrà chiedere il rimborso di quanto speso per un nuovo vestito o uno smoking. Chi, invece, ha prenotato un trekking, difficilmente potrà giustificare l'acquisto di costosi abiti da sera nuovi. Ciò significa che al passeggero è richiesto di minimizzare il danno: chiunque pensi di potersi rifare il guardaroba a spese della compagnia aerea, si accorgerà presto che il vettore non rimborserà l'acquisto!

*In caso di ritardo del bagaglio il passeggero deve sporgere reclamo **entro 21 giorni**, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a sua disposizione.*

#### NB: RITARDO BAGAGLIO – VOLO DI RITORNO

*Talvolta le compagnie sono restie a rimborsare le spese se il bagaglio è stato consegnato in ritardo durante il volo di ritorno: le compagnie presumono che il passeggero abbia comunque a casa altri abiti e prodotti per l'igiene e che*

*quindi non si tratta di acquisti strettamente necessari. Pertanto, sarà il passeggero a dover dimostrare che un determinato acquisto era assolutamente necessario, dal momento che non aveva alcun cambio a casa.*

### c) il bagaglio viene perso

In caso di smarrimento del bagaglio, se il vettore riconosce la perdita del bagaglio consegnato, ovvero qualora il bagaglio consegnato non sia ancora giunto a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista, il passeggero può far valere nei confronti del vettore i diritti che gli derivano dal contratto di trasporto. Si suggerisce in ogni caso di inviare richiesta di risarcimento già prima dello scadere dei 21 giorni dalla data in cui il bagaglio sarebbe dovuto essere consegnato. Anche in caso di smarrimento, il risarcimento massimo ammonta a 1.131 DSP, quindi circa 1300 Euro. Certamente bisogna registrare cosa è andato perso e il valore dei beni, se possibile dietro presentazione di scontrini, qualora disponibili. Non si dimentichi che verrà applicato il valore corrente, ovvero si otterrà un rimborso corrispondente al prezzo pagato solo per gli oggetti nuovi di zecca.

#### Cosa fare in caso di reclamo

A prescindere se si tratta di ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio, in ogni caso è essenziale che il passeggero denunci l'irregolarità nel trasporto del bagaglio immediatamente presso l'aeroporto presso il banco **Lost & Found**:

- Compilate il c.d. modulo **PIR** (Property Irregularity Report). Se non reclamate subito in aeroporto, la compagnia aerea dà per scontato che il bagaglio è arrivato a destinazione, integro.
- **Fotografate** tutto per dimostrare il danno.
- **Conservate** le ricevute.
- Inviare un **reclamo per iscritto** alla compagnia aerea, prestando attenzione ai termini previsti: 7 giorni in caso di danneggiamento ed entro 21 giorni dalla data in cui il bagaglio è messo a disposizione del passeggero, se si tratta di un ritardo nella consegna.
- Se avete stipulato un'assicurazione per il bagaglio, **denunciate il sinistro** secondo le modalità ed i tempi previsti in polizza.

#### BUONO A SAPERSI:

- Ricordatevi inoltre di consultare le **condizioni** contrattuali della vostra **carta di credito** in quanto queste a volte comprendono anche una assicurazione per il bagaglio.

Abbiamo elaborato delle **lettere tipo** che potete scaricare **gratuitamente** per richieste di risarcimento in caso di:

**danneggiamento bagaglio:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83495.html>

**ritardo bagaglio:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83493.html>

**smarrimento bagaglio:** <http://www.euroconsumatori.org/83048d83494.html>

## 4. I diritti dei passeggeri con disabilità e mobilità ridotta (PMR)

L'Unione Europea ha predisposto regole comuni, applicabili in tutti gli aeroporti comunitari – **contenute nel Regolamento (CE) n. 1107/2006** applicabile a tutti i voli in partenza da un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) e ai voli effettuati da una compagnia aerea comunitaria, per garantire ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta di poter fruire nel trasporto aereo di un servizio adeguato alle proprie esigenze e senza alcuna forma di discriminazione, impedendo così che ai PMR venga negato l'imbarco per via della loro mobilità ridotta.

Secondo il Regolamento europeo n.1107/2006 sui diritti delle persone disabili e delle persone con ridotta mobilità, i consumatori sono autorizzati a portare con sé gratuitamente attrezzature mediche. Inoltre, le compagnie aeree devono offrire il trasporto per i cani da assistenza o altri strumenti mobili come sedie a rotelle, il più delle volte senza ulteriori addebiti. In caso di ritardo o cancellazione di volo e anche in caso di overbooking i vettori aerei operativi dovrebbero tener conto delle speciali esigenze delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

### BUONO A SAPERSI:

- I passeggeri aerei con ridotta mobilità devono informare la compagnia aerea o il tour operator, **almeno 48 ore prima dell'imbarco**, sulle loro necessità di essere assistiti.

### CONTATTATE

- **La società di gestione aeroportuale**, se non riuscite a ottenere le prestazioni necessarie, pur avendole richieste in tempo;
- **La compagnia aerea** se il problema riguarda il volo (in ritardo, in overbooking o cancellato) oppure se il problema riguarda il bagaglio;
- **Il tour operator** se il problema riguarda un pacchetto turistico.

Se il vostro reclamo non viene accolto, potete rivolgervi agli Organismi nazionali competenti istituiti in ogni Stato dell'UE. Per l'Italia **Enac** è stato individuato quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti sui diritti dei passeggeri 261/2004 e 1107/2006.

## 5. Trasporto aereo nell'ambito di un pacchetto turistico\*

Il pacchetto turistico "tipico" (vedi [www.euroconsumatori.org/82039d82384.html](http://www.euroconsumatori.org/82039d82384.html)) è composto da volo e alloggio. Da un punto di vista giuridico, il turista che ha acquistato un "pacchetto" beneficia di una tutela diversa e per molti aspetti più estesa, rispetto al viaggiatore individuale che prenota i singoli servizi per mezzo di vari contratti con i singoli fornitori di servizi. Il consumatore che ha acquistato un pacchetto deve contattare il tour operator se i servizi garantiti nel contratto di viaggio non vengono forniti oppure non vengono forniti correttamente. L'agenzia viaggi in funzione di venditore/intermediario, tuttavia, è responsabile solo della corretta esecuzione degli accordi di vendita, della prenotazione e dell'obbligo di informazione.

### BUONO A SAPERSI:

- Se nell'ambito di un pacchetto turistico emergono problematiche relative al trasporto in aereo, i passeggeri possono, in conformità al Regolamento sui diritti dei passeggeri in aereo o alla Convenzione di Montreal, contattare direttamente la compagnia aerea operativa e presentare una richiesta di risarcimento, oppure contattare il tour operator in base alla **normativa sui pacchetti turistici (Codice del turismo)**. In caso di dubbio è utile **contattare la compagnia aerea e il tour operator**, rispettando sempre i termini per la presentazione del reclamo! La segnalazione al tour operator deve essere presentata infatti **entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di ritorno**. Tuttavia, il risarcimento o le riduzioni di prezzo concessi dovranno comunque essere detratti gli uni dagli altri al fine di evitare una sovracompensazione.

Soprattutto per prenotazioni con destinazioni di vacanza in altri Paesi non UE, la gestione dei reclami sarà facilitata dal fatto che le norme europee si applicano alle prenotazioni effettuate tramite un tour operator con sede legale nell'UE. Anche in caso di **insolvenza o fallimento** il consumatore, che ha acquistato un pacchetto, gode di una tutela più estesa, poiché esiste un'assicurazione obbligatoria

\* Il 1° luglio 2018 entra in vigore una nuova disciplina sui pacchetti turistici diversi aspetti descritti in questo capitolo - vi invitiamo a consultare il nostro sito per tutte le novità.

per i casi di insolvenza e fallimento a carico dei tour operator: quest'ultimo in caso di insolvenza o fallimento di un fornitore di servizi selezionato (hotel, compagnia aerea) deve garantire il regolare svolgimento/proseguimento del viaggio: sarà il tour operator a sostenere eventuali costi per la riprotezione ad altri fornitori di servizi. Attualmente non esiste invece a livello europeo una assicurazione obbligatoria per i casi di fallimento a carico delle compagnie aeree.

## 6. Risolvere i reclami

In caso di reclamo il passeggero deve innanzitutto presentare un **reclamo scritto** alla compagnia aerea responsabile del disservizio. La maggior parte delle compagnie aeree sui propri siti internet mettono a disposizione dei clienti dei **moduli di contatto online** che possono essere compilati in base alla natura del reclamo (anche se non sempre è facile individuarli tra le varie sezioni dei siti). Dopo aver inviato il reclamo di solito si riceve un numero di riferimento, che può essere utilizzato per i futuri contatti con la compagnia aerea.

Non sapete cosa potete chiedere alla compagnia aerea o come scrivere il reclamo? Allora visitate il sito internet del Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio Bolzano. Qui troverete numerose lettere tipo strutturate tematicamente e disponibili per il download gratuito in italiano, tedesco e inglese.

**Non fatevi scoraggiare dalle difficoltà iniziali! Purtroppo solo in rari casi i reclami legati al trasporto in aereo si risolvono positivamente al primo tentativo!**

### PRESCRIZIONE

In base alla Convenzione di Montreal il diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine di due anni decorrenti dal giorno di arrivo a destinazione o dal giorno previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile. Il Regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri, invece, non prevede alcun termine di prescrizione. Ciò significa che la prescrizione, in base alla legge applicabile, non è disciplinata in maniera uniforme in tutti i Paesi dell'UE, ma dalla legge nazionale dei rispettivi Stati membri. In Germania il periodo di prescrizione è di 3 anni, in Belgio solo 1 anno, mentre in Italia i diritti derivanti dal contratto di trasporto aereo sono soggetti alla decadenza biennale.

La compagnia aerea non risponde oppure non siete soddisfatti della risposta della compagnia aerea? Allora potete rivolgervi ad un'associazione a tutela dei consumatori che può aiutarvi con consulenza e assistenza.

Per i reclami contro le compagnie aeree italiane potete contattare un'associazione nazionale a tutela del consumatore. Sul sito [www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org) troverete tutte le organizzazioni a tutela dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Se, invece, si tratta di un reclamo contro una compagnia aerea con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia, la Rete ECC-Net potrà fornirVi assistenza gratuita e personalizzata. La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) è composta di **30 Centri presenti in tutti i 28 Stati membri dell'UE, più Islanda e Norvegia**. Potete quindi rivolgervi al Centro del vostro Paese: un elenco di tutti i Centri, comprensivo dei singoli contatti, è reperibile al seguente link: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

In tutti gli Stati membri sono istituite delle autorità preposte alla verifica del rispetto da parte delle compagnie aeree del Regolamento (CE) n. 261/2004 (c.d. national enforcement bodies - **NEB**). In Italia, è l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (**ENAC**) ad assolvere questa funzione. Se la compagnia aerea non ha risposto al reclamo inviato dal consumatore o lo ha fatto ma in modo non soddisfacente per il consumatore, questi può chiedere l'intervento del NEB competente, utilizzando il modulo di reclamo europeo scaricabile sul sito della Commissione Europea:

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf).

Inoltre, alcuni Organismi offrono dei moduli di contatto online, scaricabili direttamente dal sito dell'Organismo competente.

Per quanto riguarda la competenza, il reclamo va presentato all'Organismo responsabile del Paese in cui il disservizio si è verificato. Per un elenco completo di tutti i NEB e i relativi dati di contatto potete consultare il seguente link: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf).

Gli Organismi nazionali accertano eventuali violazioni del Regolamento (CE) n. 261/2004 e possono **irrogare sanzioni amministrative** nei confronti delle compagnie aeree che non li rispettano. In linea di principio, sebbene l'attività degli Organismi non sia direttamente finalizzata a soddisfare le richieste risarcitorie dei singoli passeggeri, i NEB possono esigere dalle compagnie aeree di fornire i documenti necessari per verificare se la compagnia aerea abbia violato il diritto





Ministero dello Sviluppo  
Economico - DGAMTC

*cofinanziato  
da*



Provincia Autonoma  
di Bolzano