



I diritti dei cittadini in caso di disservizi aerei

Consumatori sempre più tutelati grazie al Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio

Ormai ci si sposta sempre più facilmente e sempre di più si preferisce utilizzare l'aereo come mezzo di trasporto, perché veloce, perché consente spostamenti molto più rapidi rispetto ad altri mezzi ed anche perché oggi, con l'avvento delle compagnie low cost, viaggiare in aereo può anche essere conveniente. Resta solo un problema: che fare in caso di disservizi? Ad esempio se viene cancellato un volo, oppure se ci viene negato l'imbarco su un volo o se un ritardo allunga i tempi di attesa della partenza?

La disciplina prevista dal Regolamento CE n.261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato della partenza del volo. Queste norme si applicano ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro (indipendentemente dalla nazionalità del passeggero o del vettore) ed ai passeggeri in partenza da un aeroporto extra-UE ma con destinazione un aeroporto comunitario.

Per poter godere della tutela prevista da tale Regolamento i passeggeri devono disporre di una prenotazione confermata sul volo e devono essersi presentati al check-in secondo le modalità stabilite e all'ora indicata dal vettore, dal tour operator o dall'agente di viaggi o, se non è prevista alcuna indicazione sull'ora, almeno quarantacinque minuti prima rispetto all'orario di partenza prevista. Quindi atten-

zione a controllare bene gli orari indicati sul titolo di viaggio o sull'operativo voli, nel caso abbiate acquistato un pacchetto vacanza "tutto compreso".



Infine la tutela prevista si applica a tutti i voli, sia di linea o "charter" ed anche se inclusi in "pacchetti turistici tutto compreso". In sostanza possiamo stare tranquilli e partire sapendo di godere di questa rafforzata forma di tutela, prevista appunto dal Regolamento 261/2004, su praticamente tutti i voli.

La prima cosa da sapere è che tutti i passeggeri, nel caso di ipotesi di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo, hanno sempre diritto ricevere l'assistenza in aeroporto.

Ma, nello specifico, cosa si intende per casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo aereo?

- NEGATO IMBARCO

Il "negato imbarco" è il rifiuto, da parte della compagnia aerea, di trasportare passeggeri su un volo sebbene gli stessi si siano presentati all'imbarco nei tempi dovuti e senza che vi siano ragionevoli motivi per negare l'imbarco, ad esempio per motivi di salute, di sicurezza o per documenti di viaggio inadeguati. In questo caso la compagnia aerea è tenuta a fare un appello ai c.d. "volontari", ossia a passeggeri disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di "benefici" da concordare con il vettore. In sostanza il vettore deve, preliminarmente, fare una



sorta di offerta ai passeggeri, al fine di ridurre al massimo i disagi dei passeggeri coinvolti. Il volontario che accetta l'offerta avrà diritto: ai benefici concordati con la compagnia e, in alternativa, al rimborso del biglietto acquistato,



oppure al rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto oppure ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile, o l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile oppure ad una data successiva di suo gradimento. Nel caso, invece, di passeggero non consentente rimasto a terra, questi dovrà ricevere: una compensazione pecuniaria che varia a seconda della tratta da 250,00 a 500,00 euro, in aggiunta alla compensazione pecuniaria il passeggero ha gli stessi diritti dei "volontari": rimborso entro sette giorni del biglietto oppure volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale oppure l'imbarco su un volo alternativo appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento. Inoltre ha diritto a titolo gratuito a pasti e bevande durante l'attesa, alla sistemazione alberghiera (nel caso sia necessario il pernottamento), al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione, due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica.

niaria che varia a seconda della tratta da 250,00 a 500,00 euro, in aggiunta alla compensazione pecuniaria il passeggero ha gli stessi diritti dei "volontari": rimborso entro sette giorni del biglietto oppure volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale oppure l'imbarco su un volo alternativo appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento. Inoltre ha diritto a titolo gratuito a pasti e bevande durante l'attesa, alla sistemazione alberghiera (nel caso sia necessario il pernottamento), al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione, due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica.

- CANCELLAZIONE VOLO

Per "cancellazione del volo" si intende la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stata effettuata la prenotazione di un posto. Il regolamento prevede che i passeggeri a cui viene cancellato il volo dovrebbero poter ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o avere la possibilità di proseguire il viaggio con un volo alternativo in condizioni soddisfacenti. Inoltre dovrebbero beneficiare di una adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo, a meno che il passeggero non sia stato informato (l'onere della prova è a carico della compagnia) della cancellazione del volo con un determinato anticipo (previsto dal Regolamento stesso). Infine sono previsti trattamento e compensazione analoghi a quelli stabiliti in caso di negato imbarco.

- RITARDO AEREO

Si parla invece di ritardo aereo quando, in base alle distanze in chilometri del volo, si superino le due- tre o le quattro ore oppure quando, indipendentemente dalla tratta, il ritardo sia superiore alle cinque ore. In entrambi i casi è prevista l'assistenza in aeroporto, in base alla durata dell'attesa:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica;
- quando l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno, la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Quando invece l'orario di partenza è ritardato di almeno cinque ore, il passeggero ha diritto, oltre all'assistenza, anche al rimborso entro sette giorni del biglietto.

Conoscere questi diritti, ovviamente, non ci rende indenni dal soffrire per gli eventuali disservizi che dovessero insorgere verificandosi queste ipotesi, ma certamente ci rende maggiormente capaci di tutelarci. Infatti, soltanto chi conosce i propri diritti è effettivamente in grado di esercitarli e di chiederne, anche rispetto alle compagnie aeree, il rispetto verificandosi momenti di criticità.

Il Centro Europeo Consumatori è da sempre attivo nella promozione di tali diritti, fornendo ai consumatori tutte le informazioni del caso, l'eventuale assistenza legale ed, eventualmente, anche gestendo i reclami transfrontalieri, in maniera del tutto gratuita.



Per maggiori informazioni:

Centro Europeo Consumatori Italia

Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA

Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348

Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it