



Ministero delle
Attività Economiche

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO AEREO

I NOSTRI CONSIGLI SU COME FAR VALERE I PROPRI DIRITTI NEI CONFRONTI DELLE COMPAGNIE AEREE PER ESSERE SODDISFATTI...E RIMBORSATI!

Ormai il rientro è per lo più avvenuto, le vacanze sono ormai un ricordo e ricomincia la solita vita...se però abbiamo avuto problemi relativi al trasporto aereo, ad esempio un volo cancellato o sono stati smarriti i nostri bagagli, allora dobbiamo muoverci velocemente e ben informati per far valere i nostri diritti. Oggi l'aereo è certamente uno dei mezzi di

trasporto più diffusi ed utilizzati per raggiungere le mete delle vacanze ed è stato oggetto, da parte della



Commissione Europea, di studio, approfondimenti e redazione di direttive tese a creare una efficace tutela per i casi di inadempimento da parte delle compagnie aeree. Tutto ciò ha comportato una serie di diritti riconosciuti ai passeggeri sui quali è bene essere informati per farli valere nei tempi giusti e non rischiare di "perderli". Al riguardo esiste una carta dei diritti del viaggiatore, che deve essere esposta in tutti gli aeroporti, con l'indicazione dei diritti dei passeggeri: questa carta è redatta a cura dell'ENAC, l'ente preposto a vigilare anche sulla corretta applicazione da parte delle compagnie aeree della normativa comunitaria in materia di trasporto aereo.

Cosa fare in caso di danneggiamento, smarrimento e ritardata consegna del bagaglio.

In tutte queste ipotesi, e sono tantissime le segnalazioni per questi problemi che sono arrivate e continuano a giungere al Nostro Sportello anche per i noti fatti verificatisi questa estate nei principali aeroporti Italiani, si applicano per tutti i voli commerciali, sia interni sia internazionali, il Regolamento CE 889/02 e la Convenzione di Montreal. E' previsto in

caso di danneggiamento, smarrimento e ritardo nella riconsegna del bagaglio, che il vettore risponda dei danni provocati nei limiti di 1.000 DSP (circa 1.100.00 euro). Occorre però fare attenzione ai brevi termini di decadenza e di prescrizione previsti: infatti, chi subisce un danno di questo tipo, oltre a farne immediata denuncia all'Ufficio Lost and

Found, deve chiedere il risarcimento del danno subito inviando una forma-

la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea per mezzo di raccomandata a/r. **In caso di smarrimento la raccomandata deve essere inviata entro 21 giorni da quando il bagaglio risulta smarrito** (cioè da quando il bagaglio doveva essere riconsegnato) oppure, nell'ipotesi di **ritardata consegna, entro 21 giorni che decorrono da quando si riceve il bagaglio.**

E' invece previsto un termine più breve per il caso in cui il bagaglio venga restituito danneggiato: il termine è di 7 giorni che decorrono dall'effettiva riconsegna. In questo caso è bene far accertare il danno al personale che riconsegna il bagaglio e farlo scrivere sul modulo di riconsegna del quale è possibile anche chiedere copia. Attenzione: quando viene riconsegnato il bagaglio è bene sempre accertarsi che non risulti aperto, nel qual caso appurate se manca qualcosa e fatelo eventualmente annotare, sempre sul modulo di riconsegna, dal personale della compagnia.

La compagnia aerea è esonerata dal risarcimento del danno nelle ipotesi di perdita, ritardata consegna e danneggiamento del bagaglio **soltanto se**

www.ecc-netitalia.it

dimostra di aver adottato tutte le misure necessarie ad evitarlo oppure se il danno è imputabile ad un difetto del bagaglio o se è stato provocato dalla negligenza del proprietario stesso.

Ricordate di **allegare alla raccomandata a/r** da inviare alla compagnia anche: **copia del biglietto relativo al volo, copia del tagliando del bagaglio, copia del modello PIR** (della denuncia presentata in aeroporto quando il bagaglio non è stato riconsegnato) **e copia di tutti gli scontrini e/o ricevute delle spese fatte.** Per quanto invece attiene al valore della valigia smarrita e di quanto contenuto nella stessa **dovranno essere indicati nel dettaglio sia il valore della valigia (allegando se lo si ha anche lo scontrino relativo all'acquisto), sia l'indicazione forfetaria del valore dei beni in essa contenuti.**

In caso di overbooking, di ritardo del volo e cancellazione del volo.

La normativa a tutela del passeggero è prevista dal Regolamento 261/2004: il passeggero ha sempre diritto all'assistenza in aeroporto nel caso di verificarsi di queste ipotesi ed anche:

In caso di RITARDO PROLUNGATO, qualora il ritardo superi le 2, 3 o 4 ore a seconda della lunghezza del volo, **il passeggero ha diritto all'assistenza**, cioè pasti e bevande in relazione all'attesa, ad effettuare due chiamate od inviare **due fax a spese della Compagnia**. Se il **ritardo supera le 5 ore il passeggero, oltre all'assistenza** (che potrà comprendere se necessario anche il pernottamento in albergo a spese della compagnia), **potrà risolvere il contratto e chiedere la restituzione del costo della tratta non goduta.**



In caso di NEGATO IMBARCO: è il caso del c.d. "overbooking", cioè il passeggero rimane a terra per mancanza di disponibilità di posti. In questo caso **il passeggero che ha rinunciato "volontariamente" all'imbarco ha diritto ai benefici che ha concordato con la compagnia** per la sua rinuncia al volo (che ha consentito di imbarcare altri passeggeri!), ha diritto comunque **ad essere riprodotto su un diverso volo oppure al rimborso del biglietto non utilizzato.**

Se invece il **passeggero rimane a terra non consenziente** alla rinuncia all'imbarco ha diritto ad un **risarcimento che varia a seconda della tratta del volo** di cui non ha potuto usufruire:

euro 250,00 per tratte aeree fino a 1.500 Km;

euro 400,00 per tratte tra 1.500 e 3.500 km;

euro 600,00 per tratte superiori ai 3.500 chilometri.



Al passeggero rimasto a terra deve poi essere offerta la scelta tra il rimborso dell'intero costo del biglietto o la possibilità di usufruire gratuitamente di un volo alternativo in condizioni di viaggio comparabili. Se invece il passeggero rinuncia al volo ha diritto a ricevere oltre alla compensazione anche il rimborso del biglietto non utilizzato. La compensazione dovuta e gli eventuali rimborsi

devono essere versati ai passeggeri entro 7 giorni. Il passeggero ha poi sempre diritto all'assistenza, quindi a pasti e bevande gratuite in relazione alla durata dell'attesa, alla sistemazione in albergo in caso di necessità di pernottamento, a trasporti gratuiti da e per l'aeroporto e ad effettuare comunicazioni gratuitamente a mezzo telefono o fax.

In caso di CANCELLAZIONE DEL VOLO: è previsto un trattamento ed una compensazione analogo a quello esaminato in caso di mancato imbarco, a meno che il passeggero non sia stato informato della cancellazione del volo con almeno due settimane di preavviso o - in caso di preavviso minore - sia messo a disposizione dell'utente un volo alternativo che non comporti un ritardo maggiore di quattro ore rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto. **La compensazione non è dovuta se il vettore aereo prova che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali.** Se la **cancellazione non è dovuta a cause eccezionali**: il passeggero ha sempre **diritto all'assistenza in aeroporto** (la stessa prevista per il ritardo e per il mancato imbarco) a spese della compagnia aerea e, **in caso di riprotezione, ha diritto alla compensazione pecuniaria, mentre in caso mancata riprotezione o di rinuncia al volo ha diritto oltre alla compensazione anche al rimborso del biglietto non usato.**

Il Centro Europeo Consumatori offre ai passeggeri in difficoltà consulenza gratuita per inoltrare la richiesta alla compagnia aerea, telefonicamente o tramite e-mail: info@ecc-netitalia.it. E'anche possibile scaricare le lettere tipo disponibili sul nostro sito: www.ecc-netitalia.it.