

## Trasporto aereo: il risultato di una ricerca ECC-NET in tutti i paesi europei

Vi presentiamo il rapporto di ricerca "Air passengers' rights" preparato in collaborazione da tutti i Centri Europei Consumatori e, in vista delle numerose partenze per le vacanze natalizie, vi diamo informazioni pratiche e consigli per evitare brutte sorprese e gestire le eventuali situazioni di disagio o dis-servizio.

La rete ECC-Net ha lavorato con pazienza alla raccolta di dati sui reclami, al monitoraggio dei disservizi e alla produzione di un rapporto comparativo. Lo scopo di questo rapporto è stato quello di analizzare a fondo i reclami del settore trasporto aereo ricevuti dalla rete di ECC nel 2005 e di usarli come base per un commento sui servizi più problematici e per riflettere sulle auspicabili misure correttive per quello che ancora non va.

Il Rapporto si basa sia sui diritti dei consumatori in caso di negato imbarco, di volo cancellato o ritardato dal nuovo Regolamento Europeo (261/2004) divenuto efficace nel Febbraio 2005, nonché sull'introduzione di nuove regole sulla compensazione per perdita, danneggiamento o ritardata consegna dei bagagli introdotte con la Convenzione di Varsavia che nel Giugno 2004 ha sostituito la Convenzione di Montreal. Pur essendo le norme del settore piuttosto complete, i passeggeri si vedono spesso negare il riconoscimento di questi diritti e la relativa compensazione.

L'incremento del traffico e il sovraffollamento degli aeroporti, insieme ai problemi più specifici delle compagnie low cost, stanno causando un aumento dei passeggeri insoddisfatti: gli sportelli ECC hanno avuto un significativo aumento nelle richieste di informazioni sui nuovi diritti ed un incremento dei reclami e delle dispute.

La Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) ha analizzato 1195 richieste di informazioni e 1521 reclami pervenuti nel 2005 ai vari centri nel settore del trasporto aereo. L'analisi ha messo in luce che il maggior numero di reclami si riferiva ai

bagagli (24%), seguiti da ritardi (23%) e cancellazioni dei voli (22%). La maggior parte delle compagnie cui erano indirizzati tali reclami si trova in Irlanda (17%) o nel Regno Unito (16%), mentre a reclamare erano soprattutto i consumatori spagnoli (18%) seguiti da tedeschi (13%), inglesi (13%) e svedesi (12%).

L'esito dei reclami purtroppo lascia ancora insoddisfatti molti consumatori; un terzo dei casi è rimasto infatti irrisolto: le ragioni sono il rifiuto del risarcimento causa circostanze eccezionali delle quali il vettore non risponde (9%) o la mancata risposta da parte della compagnia aerea (7%). Dei restanti casi, solo il 28% ha avuto esito positivo, del 27% non si conosce l'esito (il consumatore non ha dato seguito al reclamo oppure non ha comunicato l'eventuale accoglimento) e nel 12% non erano stati rispettati i termini per reclamare o non c'era un valido motivo per farlo.

È giusto sottolineare come dalla pubblicazione della nuova legislazione comunitaria sui diritti dei passeggeri aerei nel febbraio 2005, anche se molta è stata la pubblicità effettuata, molti passeggeri ancora risultano confusi sui propri diritti quando il volo è ritardato o annullato e soprattutto non sanno cosa fare per farli valere.

Oltre a ciò il Rapporto sottolinea come nel prenotare un biglietto di linea aerea tramite internet (il metodo più comune di acquisto dei biglietti dei viaggi aerei), ogni cliente, prima di concludere l'acquisto, deve dichiarare che ha letto e acconsentito ai termini ed alle condizioni di contratto proposte dalla compagnia aerea. Tuttavia, le richieste di informa-



Ministero delle  
Attività Produttive  
**DG AMTC**



**DG SANCO**



Provincia Autonoma  
di Bolzano



zioni ed i reclami pervenuti alla rete degli ECC indicano che spesso i termini e le condizioni non vengono letti o compresi appieno, ma anche che talvolta sono ambigui e necessitano di ulteriori precisazioni da parte dell'operatore, cosa non possibile nelle procedure di acquisto online; infine, in alcuni casi non si percepisce la potenziale problematicità di una clausola o condizione, rimanendone sorpresi al verificarsi dell'evento.



### Consigli utili per chi si accinge a partire

Per coloro che in questi giorni si accingono a prendere uno o più aerei per una qualsiasi destinazione, anche extraeuropea, consigliamo di recarsi all'imbarco del volo ben prima delle canoniche due ore consigliate da qualsiasi compagnia aerea: le code ai banchi del check-in sono spesso imponenti e possono richiedere anche oltre un'ora di attesa. All'avvicinarsi dell'ora di chiusura del volo, ai passeggeri in coda suggeriamo di pretendere che sia effettuato tempestivamente il proprio check-in, con priorità rispetto alle altre persone in coda. Se è vero che dovrebbe essere cura della compagnia essere in grado di espletare le procedure di imbarco per tutti i passeggeri prenotati nelle due ore precedenti il volo, è anche vero che questa particolare circostanza origina numerosissimi casi di negato imbarco per i quali la compagnia non vuole rispondere e si finisce nel contenzioso: prevenire è dunque forse la migliore scelta...

### In caso di cancellazione

Il passeggero ha diritto di richiedere la risoluzione del contratto e quindi ottenere il rimborso per la parte non utilizzata del biglietto (se è stato cancellato solo un volo su quelli prenotati) salvo ulteriori azioni risarcitorie per i danni subiti.

In alternativa il passeggero ha titolo a raggiungere la destinazione finale comunque con mezzo aereo, compresa l'utilizzazione di voli operati da altri vettori: la compagnia è tenuta ad offrire un volo sostitutivo.

In ogni caso il passeggero deve essere assistito dalla compagnia: due comunicazioni gratuite, pasti e bevande e se necessario l'hotel, così da ridurre al massimo il disagio subito nell'attesa.

Comunque il passeggero ha diritto alla compensazione pecuniaria stabilita in misura forfetaria dal Regolamento CE 261/2004 in base a parametri fissi, a meno che il vettore dimostri che la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali che non si potevano evitare (cause di forza maggiore).

### In caso di ritardata partenza

In caso di ritardo rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore aereo è tenuto a garantire ai passeggeri, a titolo gratuito, la medesima assistenza citata nel caso della cancellazione, se il ritardo supera:

- a) due ore (per tratte fino 1.500 km);
- b) tre ore (per tratte intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 km);
- c) quattro ore (per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b))

Se il ritardo è di almeno cinque ore, ciascun passeggero ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:

- a) rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- b) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- c) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno, il vettore deve fornire al passeggero, a titolo gratuito, la sistemazione in albergo e il trasporto per e dal luogo di sistemazione.

Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio organizzato (c.d. "pacchetti tutto compreso"), restano fermi i diritti del passeggero nei confronti della compagnia aerea, ma in caso di inadempimenti

e reclami, l'interlocutore a cui rivolgersi per ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, rimane il Tour Operator, che è sempre responsabile verso il viaggiatore, degli inadempimenti dei propri fornitori di servizi, compresi i vettori aerei.

### In caso di smarrimento bagagli

Cosa si deve fare se il bagaglio è stato smarrito dalla Compagnia Aerea oppure è arrivato danneggiato (ad es. privo di ruote o di maniglia, ecc.):

recarsi all'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto (lost & found) con il biglietto e il tagliando del bagaglio e denunciare l'accaduto, compilando il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (RIP) che dovrà poi essere allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare alla compagnia aerea ed, eventualmente, alla compagnia assicurativa con la quale si è stipulata apposita polizza. La denuncia all'Ufficio oggetti smarriti avvia le ricerche del bagaglio perso

La denuncia di smarrimento e la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea devono esser fatti immediatamente per iscritto e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio; in caso di ritardata consegna entro 21 giorni dalla data effettiva di ricevimento.

Importante: il passeggero, il cui bagaglio sia andato smarrito nel viaggio di andata, ha diritto ad un rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di effetti personali e beni di necessità. Le spese cui ci si riferisce devono essere comunque documentate.

Oltre alle spese, in caso di mancato arrivo del proprio bagaglio registrato (cioè consegnato al momento dell'accettazione) è prevista la possibilità di ottenere un risarcimento fino a € 1.167,00.

In caso di distruzione, perdita o danno al bagaglio a mano, compresi gli oggetti personali, si ha il diritto ad un risarcimento fino a € 1.167,00, solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

Importante ricordare di:

- \* conservare con cura il talloncino di identificazione del bagaglio;
- \* conservare gli scontrini di tutto ciò che si è dovuto acquistare in conseguenza del mancato ritrovamento dei bagagli: saranno di fondamentale importanza per la richiesta di rimborso;
- \* osservare con scrupolo i termini per la richiesta di risarcimento e soprattutto comunicare tempestivamente l'evento alla compagnia aerea.

Il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia vi augura  
Buone Feste.

La Newsletter Europa Consumi tornerà il prossimo anno.



# Auguri

