

# Carta dei Diritti del passeggero: i tuoi diritti in caso di disservizio

**Author :** Michela

**Date :** 27 gennaio 2015

## Quali sono i diritti del passeggero nei principali casi di disservizio?

Dopo aver visto la [prima parte dedicata al contratto di trasporto](#), oggi passiamo al secondo capitolo, concentrato proprio sull'argomento principale affrontato nella guida: **le varie forme di tutela e le modalità di reclamo in caso di disservizi.**

Le normative di riferimento per certi casi sono il Regolamento n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio ed il Decreto Legislativo 69/2006: mentre il primo stabilisce le norme comuni in merito **all'assistenza e ai risarcimenti dovuti in caso di ritardo prolungato, cancellazione del volo o imbarco negato**, il secondo fissa le disposizioni sanzionatorie nel caso in cui esse vengano violate.

L'Unione Europea ha inoltre stabilito altre forme di tutela per i viaggiatori, che possono essere applicate ai voli in partenza da aeroporti comunitari e a quelli che partono da aeroporti non comunitari per raggiungere destinazioni comunitarie, ma solo se la compagnia aerea stessa è comunitaria e se non sono già stati applicati altri benefici previsti dalla normativa locale; se la compagnia non è comunitaria le normative previste non possono essere applicate; la tutela, in questi casi, è assicurata dalla legislazione locale e dal contratto di trasporto.

### ***Quando il passeggero ha diritto alla tutela?***

- Quando è in possesso di un biglietto aereo
- Quando ha una prenotazione confermata
- Quando si presenta al check-in nel rispetto dei tempi e dei modi indicati, e comunque almeno 45 minuti prima dell'orario di partenza.
- Quando la compagnia aerea trasferisce il passeggero su un altro volo, per qualsiasi motivo

### ***Chi non ne ha diritto?***

- Chi viaggia gratuitamente oppure con tariffe ridotte che non sono accessibili al pubblico
- Chi viene respinto all'imbarco a causa di problemi di salute, sicurezza o per documenti non validi



### Le diverse forme di tutela

#### ... in caso di imbarco negato

Innanzitutto, la prima cosa che la compagnia aerea deve fare in questo caso è chiedere **se ci sono volontari disponibili a cedere il proprio posto in cambio di un beneficio da concordare**; se non ci sono, il passeggero può essere risarcito in diversi modi: **compensazione pecuniaria, rimborso o riprotezione ed assistenza.**

La **compensazione** viene calcolata in base alla distanza chilometrica del proprio volo, con una riduzione del 50% se gli viene data la possibilità di prendere un volo alternativo che comunque non deve superare una certa differenza orario rispetto al viaggio prenotato inizialmente.

Il **rimborso** riguarda la parte del viaggio di cui non si è potuto usufruire, mentre invece la riprotezione consiste nell'imbarco su un volo alternativo alla prima data utile o comunque conveniente per il passeggero, e con condizioni comparabili.

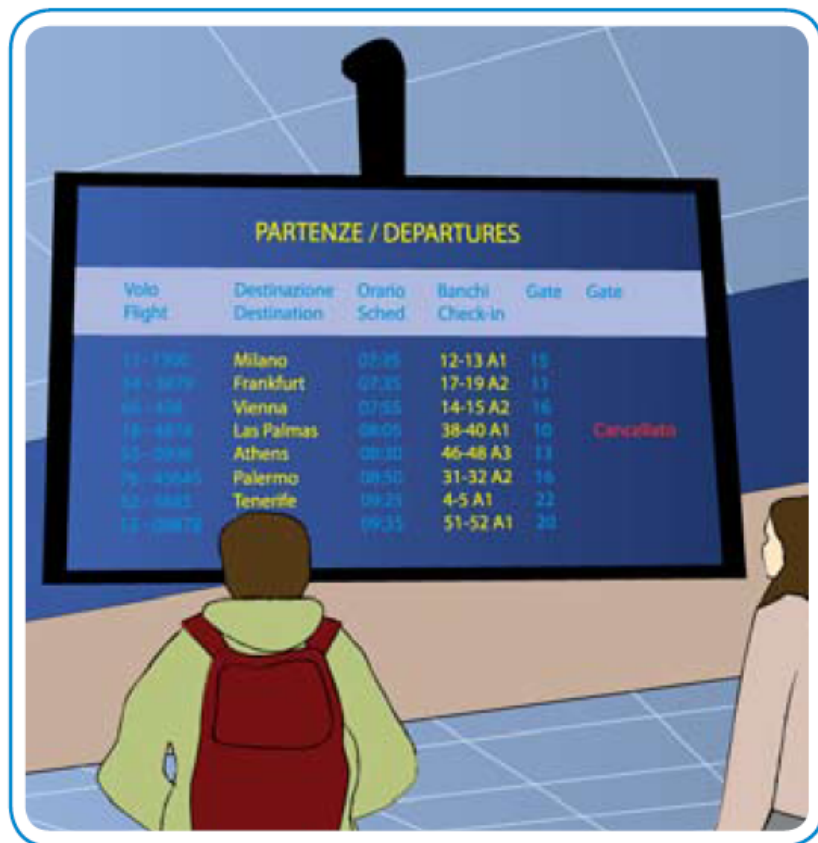
Il passeggero ha eventualmente diritto anche all'**assistenza**, e quindi a cibo e bevande durante l'attesa, la sistemazione in hotel per le notti necessarie e relativo trasferimento dall'aeroporto e viceversa, nonché a due chiamate o a messaggi via fax, telefax ed email.

#### ... in caso di ritardo prolungato

Per questa circostanza, il passeggero può ricevere **assistenza** in base alla tratta, alla distanza da percorrere ed all'ammontare del ritardo, **oppure può decidere di rinunciare al volo** se il ritardo è di almeno cinque ore, ottenendo il rimborso della parte del viaggio non effettuata e senza penali.

#### ... in caso di cancellazione del volo

In questo caso, il passeggero ha diritto a **rimborso o riprotezione e all'assistenza**, ma ci sono anche casi in cui è prevista la **compensazione pecuniaria**, tranne quando il passeggero sia stato informato della cancellazione con almeno due settimane di anticipo, oppure al di sotto delle due settimane ma con la possibilità di prendere un volo alternativo entro certi limiti di attesa e quando la cancellazione sia stata necessaria per circostanze eccezionali (es. maltempo o rischi sulla sicurezza).



Cancellazione del Volo

### Come reclamare?

I reclami devono ovviamente essere presentati alla compagnia aerea con la quale è stato stipulato il contratto di viaggio, ma se entro sei settimane non si riceve una risposta c'è la possibilità di procedere presso le sedi Enac presso l'aeroporto dove si è verificato il disservizio, oppure agli organismi responsabili degli stati dell'UE, Norvegia, Islanda e Svizzera per quanto concerne voli in arrivo o in partenza da questi aeroporti.

All'Enac si possono inviare reclami tramite fax, email, posta o utilizzando il modulo apposito che si può trovare [online sul sito](#).

Ti ricordo anche la nostra collaborazione con SosVolo per aiutarti a gestire la tua [richiesta di risarcimento volo](#), in modo completamente gratuito.

### Consigli utili per chi viaggia

**Essere ben informati a proposito dei propri diritti e delle tutele previste è importante**, ma è utile anche che i passeggeri osservino alcuni comportamenti che possono facilitare le operazioni del viaggio ed evitare ulteriori situazioni spiacevoli, perciò:

- **Rispetta i tempi** che ti vengono indicati e presentati in aeroporto col giusto anticipo, così potrai svolgere tutte le operazioni di imbarco senza problemi.
- Prima di acquistare il biglietto **controlla bene le condizioni restrittive** previste dalla tariffa che hai scelto, perché potrebbe non prevedere tutte le tutele del caso, specialmente se il prezzo è molto conveniente; ad esempio, con tali limitazioni non si può beneficiare del rimborso intero nel caso tu decida di rinunciare al volo, ma soltanto di ciò che concerne i diritti aeroportuali e l'addizionale comunale e ministeriale.
- Se voli all'estero controlla bene quali **documenti sono richiesti nel Paese di arrivo**, della validità temporale della scadenza, la necessità di eventuali visti d'entrata e le modalità con cui ottenerli, profilassi, vaccini ecc... così viaggi in modo più sicuro e tranquillo!

Se vuoi approfondire ciò di cui ti ho parlato consulta la Carta dei Diritti: appuntamento alla prossima settimana per il 3° capitolo dedicato agli ulteriori diritti al passeggero!