

Che cosa fare subito

Se si verifica uno dei problemi descritti in questo opuscolo, chiedete immediatamente al rappresentante della compagnia aerea che opera il volo di occuparsene.

Che cosa fare dopo

In caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e se la compagnia aerea non rispetta i suoi obblighi, dovete presentare una denuncia all'ente nazionale competente per l'applicazione della legislazione.

Se il volo parte da uno Stato membro dell'UE, la denuncia deve essere presentata in questo Stato. Se il volo parte da uno Stato al di fuori dell'UE, è diretto nell'UE ed è operato da una compagnia comunitaria, la denuncia deve essere presentata nello Stato dell'UE dove atterra l'aereo.

Per ottenere il nome e l'indirizzo dell'autorità competente o gli estremi delle organizzazioni che possono fornire consulenza o assistenza per altre denunce (riguardanti ad esempio i bagagli, le lesioni o il decesso e i «pacchetti vacanze»), potete contattare Europe Direct Freephone* al numero

00 800 6 7 8 9 10 11

o scrivere a **mail@europe-direct.cec.eu.int**.

È possibile informare la Commissione europea circa il seguito dato alla denuncia per posta (Commissione europea, B-1049 Bruxelles), via fax (32-2) 299 10 15 o via e-mail (tren-aprights@cec.eu.int).



* Alcuni operatori di telefonia mobile non consentono l'accesso ai numeri 00800 o potrebbero fatturare queste chiamate. In certi casi, queste chiamate potrebbero essere a pagamento se effettuate a partire da cabine telefoniche o da alberghi.

Informazioni supplementari

Il presente opuscolo riassume gli aspetti essenziali della legislazione comunitaria in materia. Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi, pubblicati nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

- Compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, regolamento (CE) n. 261/2004; GU L 46 del 17.2.2004.
- Responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti, regolamento (CE) n. 889/2002 che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97; GU L 140 del 30.5.2002 (che incorpora nel diritto comunitario la «Convenzione di Montreal» per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo; GU L 194 del 18.7.2001).
- Viaggi, vacanze e circuiti «tutto compreso», direttiva 90/314/CEE; GU L 158 del 23.6.1990.

La presente pubblicazione può essere scaricata in tutte le lingue ufficiali dell'UE al seguente indirizzo:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

A cura della Commissione europea, direzione generale dell'Energia e dei trasporti, B-1049 Bruxelles

KO-65-05-327-IT-D

I diritti del passeggero

Problemi di viaggio?

L'Unione europea ha rafforzato i vostri diritti

Ecco i più importanti



In caso di problemi ...

L'Unione europea (UE) ha rafforzato i diritti dei passeggeri per assicurarne un trattamento equo.

La compagnia aerea che opera il volo è responsabile del trasporto dei passeggeri e dei loro bagagli, quindi deve rispettare i vostri diritti.



Rifiuto all'imbarco

Vi è stato negato l'imbarco perché la compagnia aerea non disponeva di posti a sufficienza sul volo?



Cancellazione del volo

Il volo è stato cancellato?



Lunghi ritardi

Il volo ha almeno due ore di ritardo?



Bagagli

Il bagaglio registrato ha subito danni o ritardi oppure è stato smarrito?



Lesioni e decesso in caso di incidente

Avete subito lesioni durante il volo?



Pacchetti vacanze

Vi hanno fornito i servizi che avete prenotato?

I diritti dei passeggeri si applicano ai voli di linea e ai charter, interni e internazionali, e a tutti i tipi di compagnie aeree, di linea e a basso costo.

Il vostro contratto con una compagnia aerea prevede altri diritti e obblighi: chiedete una copia alla vostra compagnia aerea o alla vostra agenzia di viaggio.

... è importante conoscere i propri diritti

Rifiuto all'imbarco e cancellazione del volo

Se vi è negato l'imbarco o il vostro volo è cancellato, la compagnia aerea che opera il volo deve risarcirvi e offrirvi assistenza. Questi diritti sono applicabili a condizione di non avere effettuato in ritardo il check-in per un volo, compresi i charter,

- in partenza da un aeroporto dell'UE oppure
- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE.

Rifiuto all'imbarco

Se il numero di passeggeri supera i posti disponibili (*overbooking*), la compagnia aerea deve innanzitutto verificare se ci sono persone disposte a cedere il posto in cambio di determinati benefici, che comprendono la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale.

Se non accettate questa soluzione, la compagnia aerea deve risarcirvi come segue:

- 250 € per voli uguali o inferiori a 1 500 km;
- 400 € per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli compresi tra 1 500 e 3 500 km;
- 600 € per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE.

Se il ritardo non supera rispettivamente 2, 3 o 4 ore, il risarcimento può essere dimezzato.

La compagnia aerea deve inoltre:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

Cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo, la compagnia aerea deve:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) o un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

La compagnia aerea deve inoltre risarcirvi con le stesse modalità applicate in caso di negato imbarco, a meno che non comunichi la cancellazione con sufficiente anticipo. Dovrete essere altresì informati sui trasporti alternativi.

I rimborsi potranno essere effettuati in contanti, mediante bonifico o assegno bancario oppure, previo accordo firmato dal passeggero, mediante voucher. I relativi pagamenti dovranno essere effettuati entro 7 giorni.

In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamate immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.

Lunghi ritardi

Assistenza tempestiva

Se il check-in non è effettuato in ritardo per un volo, compresi i charter,

- in partenza da un aeroporto dell'UE oppure
- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE,

e se la compagnia aerea prevede un ritardo

- di almeno 2 ore, per voli uguali o inferiori a 1 500 km,
- di almeno 3 ore, per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli tra 1 500 e 3 500 km,
- di almeno 4 ore, per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE,

la compagnia aerea deve provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

Con un ritardo di almeno 5 ore, la compagnia aerea è tenuta ad offrire anche il rimborso del biglietto (con volo gratuito che riporti il passeggero al punto iniziale di partenza, se necessario).

In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamate immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.

Reclami tardivi

Se una compagnia aerea dell'UE è responsabile del ritardo di un volo in qualsiasi parte del mondo, è possibile chiedere un risarcimento fino a 4 150 DSP* per gli eventuali danni causati. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.

Bagagli

Avete diritto ad un risarcimento fino a 1 000 DSP* per distruzione, danneggiamento, perdita o ritardata consegna del bagaglio su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE in qualsiasi parte del mondo. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

La richiesta di risarcimento deve avvenire entro 7 giorni dall'arrivo del bagaglio per danni arrecati ad un bagaglio registrato ed entro 21 giorni per ritardata consegna.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.

Lesioni e decesso in caso di incidente

È possibile chiedere un risarcimento per lesioni o decesso in caso di incidente su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE in qualsiasi parte del mondo. La persona avente diritto al risarcimento può chiedere un pagamento anticipato per necessità economiche immediate. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverse.

Pacchetti vacanze

Oltre ai diritti sopra descritti, potete pretendere un risarcimento dall'operatore turistico qualora questi non fornisca i servizi previsti dalla prenotazione da voi effettuata sul territorio dell'UE, qualunque sia la vostra destinazione. Tali diritti sono applicabili anche in caso di mancata effettuazione di un volo incluso nel pacchetto. Inoltre, se l'operatore turistico non fornisce una parte consistente del pacchetto prenotato, è obbligato ad assistervi e a proporre soluzioni alternative, anche per il viaggio, senza spese supplementari.

* 1 DSP = 1,18 € al 30.9.2004.

Per il tasso di cambio corrente, si prega di contattare Europe Direct.