

## DISSERVIZI E BAGAGLI

Dopo un anno di duro lavoro tutti programmano la meritata vacanza spesso, purtroppo, senza fare i conti con i disservizi. Ed il meritato riposo si trasforma in un vero e proprio incubo!

I mezzi di trasporto vengono presi d'assalto per raggiungere le mete desiderate.

E con l'aumento del numero di utenti sono sempre più frequenti, purtroppo, i problemi legati al viaggio ed alla vacanza. Quante volte però vi è capitato di essere vittima di un considerevole ritardo aereo? Di vedere il vostro bagaglio riconsegnato dopo parecchi giorni ed in molti casi irrimediabilmente danneggiato. Ma dopo la rabbia e la frustrazione iniziale molti dimenticano i disagi e lo stress subiti (amano raccontare delle disavventure subite senza però far nulla contro i responsabili).

E questo perchè quasi nessuno, spesso per scarsa informazione, conosce i propri diritti e come farli valere!!

Obiettivo dell'ATV è quello di informarvi su quali siano i vostri diritti e su come comportarsi qualora siate vittime di disservizi durante il viaggio.

I disservizi che danno diritto ad un congruo risarcimento (secondo quanto stabilito dal Reg. UE n. 261 del 2004) sono i seguenti:

1) RITARDO DEL VOLO: SI VERIFICA QUANDO LA PARTENZA DELL'AEROMOBILE SIA RITARDATA RISPETTO ALL'ORARIO DI PARTENZA PREVISTO.

Nel caso in cui vi sia un consistente ritardo, di solito dalle 2 ore in su (ma anche in ipotesi di ritardi inferiori qualora abbiano causato ulteriori rilevanti disagi, come ad esempio la perdita di un altro volo),

il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto C. "Assistenza" delle modalità di protezione.

Nei casi in cui il ritardo superi le cinque ore, il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto B. "Rimborso o imbarco su un volo alternativo" delle modalità di protezione.

Inoltre il

vettore risponde di tutti i danni subiti dal passeggero, sia di tipo patrimoniale che non patrimoniale, derivanti dal proprio inadempimento contrattuale.

## 2) NEGATO IMBARCO: SI VERIFICA QUANDO L'AEROMOBILE PARTE MA IL PASSEGGERO NON È IMBARCATO.

Il vettore

è obbligato in primo luogo a verificare tramite appello se vi siano dei volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero ed il vettore nonché dell'assistenza indicata al punto B. di rimborso o imbarco su volo alternativo; delle modalità di

protezione.

Solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente, il vettore aereo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti, con l'obbligo di fornire quanto indicato al punto A. di compensazione pecuniaria; al punto B. di rimborso o imbarco su volo alternativo; ed al punto C. di assistenza; delle modalità di protezione.

## 3) CANCELLAZIONE DEL VOLO: SI VERIFICA QUANDO L'AEROMOBILE NON PARTE.

In caso di

cancellazione del volo il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto A. di compensazione pecuniaria; delle modalità di protezione, a meno che il passeggero non sia stato informato della cancellazione:

Q con almeno due settimane di preavviso

Q nel

periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima, qualora venga offerto un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto

Q meno di

sette giorni prima, qualora venga offerto un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto

La

compensazione pecuniaria non è dovuta qualora il vettore possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

In tutti i suddetti casi sul vettore aereo grava, come previsto anche dal Regolamento Comunitario n. 261 del 2004 che disciplina la materia relativa ai disservizi in caso di trasporto aereo, anche l'obbligo di assistenza e di protezione nei confronti del viaggiatore.

## MODALITA' DI PROTEZIONE

### A. COMPENSAZIONE PECUNIARIA

La compensazione pecuniaria prevista ammonta a:

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

Q &euro; 400,00  
per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km

Q &euro; 600,00 per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'Unione Europea.

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due ore, le tre ore o le quattro ore.

### B. RIMBORSO O IMBARCO SU UN VOLO ALTERNATIVO

Al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

Q rimborso entro sette giorni senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure anche per la o le parti di viaggio già effettuate, se divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale e

Q se del caso volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale, in condizioni di viaggio comparabili, non appena possibile

Q imbarco

su un volo alternativo per la destinazione finale, in condizioni di viaggio comparabili, ad una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti

Nel caso di

città o regioni servite da più aeroporti, le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione sono a carico del vettore aereo.

## C. ASSISTENZA

Il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

Q pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa

Q nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, adeguata sistemazione in albergo

Q al trasporto tra l'aeroporto ed il luogo di sistemazione

Q a due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica

Nel caso di

negato imbarco, nel quadro di un viaggio tutto compreso, la compagnia aerea è tenuta a versare la compensazione all'organizzatore che a sua volta compenserà il passeggero, nei confronti del quale è responsabile per l'adempimento del contratto.

Inoltre il

passeggero ha sempre diritto di essere informato costantemente sulle cause del ritardo e sull'evolversi della situazione.

Ma quali sono i danni risarcibili?

In estrema sintesi nel danno patrimoniale

rientrano tutte le spese che il passeggero ha dovuto affrontare durante l'attesa, quali ad esempio il costo di un altro biglietto per raggiungere la destinazione finale o quello per pasti o bevande.

Nel danno non patrimoniale

rientrano tutti i danni morali, biologici, esistenziali caratterizzati da stress e malessere psico-fisico causati dalle prolungate attese, che in alcuni casi possono arrivare al punto di rovinare parte della vacanza, considerato che la stanchezza accumulata non consente al passeggero-vittima di godersi appieno il proprio bene; vacanza.

Negli ultimi mesi l'ATV, grazie ad un pool di avvocati molto esperti in materia, ha ottenuto numerosissime sentenze di risarcimento per i disagi subiti dai viaggiatori in tutta Italia.

## BAGAGLI

E' ancora nella memoria di tutti noi quanto è successo quest'estate all'aeroporto di Fiumicino, dove sono stati smarriti in pochi giorni più di 10.000 bagagli. A chi non è capitato di vedersi riconsegnato il bagaglio dopo alcuni giorni, e spesso irrimediabilmente danneggiato? Ecco come comportarsi in caso di problemi di questo genere. In caso di MANCATA RICONSEGNA / DANNEGGIAMENTO del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento dell'accettazione) all'arrivo a destinazione si deve sporgere reclamo presso gli Uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, compilando gli appositi Moduli, comunemente denominati P.I.R. - Property Irregularity Report. SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO Se entro 21 giorni dall'apertura del Rapporto di smarrimento bagaglio non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare un reclamo scritto (via fax o preferibilmente per raccomandata a/r) e tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento. RITROVAMENTO DEL BAGAGLIO SMARRITO In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare un reclamo scritto (via fax o preferibilmente per raccomandata a/r) e tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute. Ecco la documentazione da spedire in entrambi i casi:

il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo; l'originale del P.I.R. rilasciato in aeroporto; l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio; un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito; un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato; gli originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio; indicazione delle coordinate bancarie complete: nome e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile).

### DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del Rapporto di danneggiamento bagaglio, inviare un reclamo scritto (via fax o preferibilmente per raccomandata a/r) e tutta la documentazione specificata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

Ecco la documentazione da spedire:

il  
codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure  
l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;  
l'originale del P.I.R. rilasciato in aeroporto;  
l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio;  
l'elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni.

Nel  
caso in cui il viaggio in aereo faccia parte di un pacchetto turistico,  
il passeggero potrà richiedere il risarcimento sia al vettore aereo che  
al Tour Operator. Il  
diritto di risarcimento dei danni è soggetto alla prescrizione di due  
anni dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o  
comunque da quello previsto per l'arrivo, purché sia stato presentato  
reclamo alla compagnia aerea entro i termini sopra esposti. In  
caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio  
registrato, il passeggero ha diritto al risarcimento di tutti i danni  
patiti, sia di tipo patrimoniale (cioè tutte le spese vive sostenute a  
causa dello smarrimento del bagaglio), sia di tipo non patrimoniale  
(cioè i danni morali e/o esistenziali subiti a causa dell'impossibilità  
di godersi appieno la propria vacanza per lo smarrimento dei propri  
beni). Tali  
danni sono ancor più gravi qualora si verifichino in occasioni speciali  
ed irripetibili, come ad esempio durante il viaggio di nozze od  
un'altra ricorrenza speciale. Negli  
ultimi mesi l'ATV, grazie ad un pool di avvocati molto esperti in  
materia, ha ottenuto numerosissime sentenze di risarcimento per i  
disagi subiti dai viaggiatori in tutta Italia.