



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

# **LIBERI DI VOLARE**

## **I diritti dei passeggeri nel trasporto aereo**



*Regione Siciliana*  
*Presidenza*

con il patrocinio di



**a cura di**

Carmelo Calì  
Maurizio Mariani  
Massimiliano Valcada



## PREFAZIONE

Il mandato istituzionale dell'Enac è esplicitamente volto alla tutela dei diritti del passeggero e alla garanzia della qualità dei servizi, oltre che alla vigilanza sulla sicurezza del trasporto aereo e alla promozione dello sviluppo dell'intero comparto dell'aviazione civile, garantendo al Paese l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

E' evidente che, pur restando sempre la sicurezza la chiave di volta dell'intero sistema dell'aviazione civile, coloro attorno ai quali ruota tutta la nostra attività sono i passeggeri, per far in modo che, come ricorda il titolo del bel libro di Carmelo Calì, essi possano essere "liberi di volare".

Questo perché la libertà di volare è una parte importante della più ampia e fondamentale libertà di circolazione, garantita dall'articolo 16 della nostra *Costituzione*.

In questi ultimi anni sono molte le azioni intraprese dall'Enac che testimoniano una accresciuta attenzione nei confronti dei passeggeri, con iniziative di tipo informativo sempre più estese, oltre che con le attività più esplicitamente dedicate alla tutela dei diritti di chi viaggia in aereo.

Di recente, nel quadro degli indirizzi di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche, la normativa ha posto un'enfasi sempre maggiore su iniziative e strumenti di trasparenza, comunicazione ed informazione volti a costruire un rapporto aperto e proficuo con gli utenti.

L'Enac ha posto fin dalla sua creazione una doverosa attenzione su tali strumenti.

La *Carta dei diritti del passeggero*, stilata per la prima volta nel 2001, è giunta ormai alla sesta edizione. Disponibile nei maggiori aeroporti italiani, tiene conto delle recenti disposizioni europee sui diritti dei passeggeri diversamente abili, delle normative in materia di sicurezza e sorveglianza sugli operatori, del regolamento per il trasporto dei liquidi a bordo degli aeromobili. Una nuova sezione, inoltre, è dedicata alle "tariffe trasparenti", con una utile legenda di tutte le voci che compongono il costo finale di un biglietto aereo.

L'Enac è l'organismo responsabile della tutela dei diritti del passeggero e garantisce a tutti i passeggeri il diritto alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

Quello della tutela dei diritti del passeggero è un campo nel quale vantiamo anche qualche primato, che ci fa onore.

Nel mese di giugno del 2010 è stata presentata la *Carta dei Diritti del Passeggero* in caratteri Braille per non vedenti. La Carta italiana è la prima ad essere pubblicata in Europa a favore dei passeggeri con disabilità visiva totale ed è stata messa a disposizione dei passeggeri non vedenti per la sua consultazione presso la "Sala Amica" di tutti gli aeroporti nazionali aperti al traffico civile.

E' stata realizzata nel 2010 – e sarà presentata prossimamente – anche la *Safety Card* in Braille e per ipovedenti. Si tratta della carta che si trova nella tasca di fronte al sedile del passeggero, e che consentirà a tutti, ma proprio a tutti, di farsi da sé un'idea precisa delle dotazioni di sicurezza a bordo di un aeromobile.

Nel 2010 in Italia hanno volato quasi 140 milioni di passeggeri, con un aumento del 7% rispetto al 2009. Sono segnali di una forte ripresa, che mette alla prova l'efficienza e la capacità di risposta dell'intero comparto dell'aviazione civile.

Opere come questa di Carmelo Cali sono quindi estremamente apprezzabili, perché sistematizzano un campo complesso e finora poco frequentato dalla pubblicistica, quale quello dei diritti dei passeggeri, offrendo una sorta di bussola ormai divenuta indispensabile per orientarsi a quel crescente numero di cittadini che scelgono l'aereo per i loro spostamenti.

*Vito Riggio*

Presidente  
dell'Ente Nazionale  
per l'Aviazione Civile



## INTRODUZIONE

Non c'è due senza tre! Ecco il terzo manuale di Confconsumatori, questa volta sui diritti dei passeggeri nel trasporto aereo. Dopo *“Frodi commerciali e tutela del consumatore - Vademecum anti fregature!”* e *“Beni di consumo e garanzia post-vendita. Il venditore è servito!”*, arriva *“Liberi di volare”*. Ancora una volta abbiamo scelto di realizzare il progetto da noi proposto, all'interno del programma d'intervento della Regione Siciliana a favore dei consumatori, tramite un opuscolo informativo.

La questione resta sempre la stessa: il primo diritto negato al consumatore è quello all'informazione, adeguata e completa. Vogliamo quindi consegnare ai consumatori-passeggeri un opuscolo in grado di informarli dei loro diritti e, perché no, anche dei loro doveri.

Questo non è un manuale “contro” le compagnie aeree ma, al contrario, uno strumento a disposizione di tutti gli operatori del settore, affinché venga superata quella incertezza che, quando si verifica un disservizio, crea spesso non pochi problemi non solo ai passeggeri, ma anche agli stessi vettori aerei.

La conoscenza dei diritti, infatti, non aumenta la litigiosità tra passeggeri e compagnie, bensì consente a ciascuna delle parti di dialogare, anche dialetticamente, su un piano di “parità”. L'asimmetria informativa, spesso richiamata nelle cause, deve essere invece superata prima della fase contenziosa. In tal modo potrebbero essere superate le conflittualità e risolti i problemi. Il passeggero, in aeroporto, di fronte ad un inadempimento e/o ad un disservizio, ha bisogno di avere un interlocutore, che faccia il possibile per risolvere, bene e nel più breve tempo possibile, il problema insorto.

Il manuale è sostanzialmente suddiviso in quattro parti. Una prima parte esamina la legislazione in materia dei diritti dei passeggeri, ivi compresi quelli disabili o con mobilità ridotta. Una seconda riporta un formulario di 14 schemi di lettere utilizzando le quali il passeggero, anche da solo, può districarsi nella variegata normativa. Una terza parte esamina la giurisprudenza che si è formata in questi anni sulla materia sotto un duplice aspetto: innanzitutto vengono

esposte le più significative e recenti sentenze della Corte di giustizia europea, che hanno contribuito a dare una corretta “lettura” delle norme, le quali, essendo entrate in vigore da non molto tempo ed avendo un’applicazione sovranazionale, hanno dovuto scontare la risoluzione di non pochi problemi interpretativi. In secondo luogo sono riprodotte alcune sentenze pronunciate in Sicilia dai Giudici di Pace attraverso le quali i diritti dei passeggeri hanno ottenuto riconoscimento. La quarta e ultima parte del manuale esamina alcuni provvedimenti dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che, nell’esercizio delle proprie funzioni e dei propri poteri, oltre a dare ulteriore chiarezza alla materia, ha evitato e rimosso comportamenti poco virtuosi, che erano stati adottati a danno dei passeggeri.

Un ringraziamento particolare va all’Enac per aver concesso il patrocinio al nostro manuale e aver supervisionato con i propri Uffici e attraverso le sue varie articolazioni interne, il testo da noi proposto. Un ringraziamento va anche al Presidente dell’Enac, Prof. Vito Riggio, per aver accettato di scrivere la prefazione.

*Avv. Carmelo Cali*

Presidente Confconsumatori Sicilia  
e Rappresentante CNCU  
nel Comitato tutela diritti  
dei passeggeri presso Enac.



## Capitolo I

# IL TRASPORTO AEREO

### **I.1 Definizione.**

Il trasporto aereo si realizza come attuazione del contratto di trasporto. Il contratto di trasporto è definito dalla legge (art. 1678 c.c.) come il contratto con il quale una parte, denominata vettore, si obbliga verso corrispettivo nei confronti dell'altro contraente a trasferire persone o cose da un luogo ad un altro. Sulla base della definizione legale si sono enucleati, quali elementi caratteristici del contratto di trasporto, l'onerosità e l'impegno assunto dal vettore di trasferire nello spazio persone o cose.

Nell'ambito della tipologia del contratto di trasporto si colloca il "contratto di trasporto aereo", ove l'impiego del mezzo aereo per l'esecuzione dell'obbligo del vettore è elemento distintivo. Per "**contratto di trasporto aereo**", infatti, si intende quello con cui un soggetto, denominato vettore, si obbliga a trasferire da un luogo ad un altro persone o cose a mezzo di aeromobile. Il vettore aereo è obbligato a far giungere a destinazione, peraltro, nelle stesse condizioni in cui si trovavano alla partenza o nel momento in cui inizia o avrebbe dovuto iniziare la prestazione vettoriale, passeggeri e bagagli. In difetto di tale risultato si parlerà di inadempimento o inesatto adempimento, salva la prova liberatoria indicata per il vettore dall'aver adottato o nell'impossibilità di adottare tutte le misure necessarie per evitare il danno, oppure nella dimostrata esistenza di un caso fortuito o di forza maggiore o nell'ascrivibilità del sinistro al fatto del terzo o dello stesso danneggiato (art. 1681 c.c. e artt. 942 e 951 cod. nav.).

Il vettore aereo non solo ha l'obbligo di far pervenire a destinazione incolumi ed indenni passeggeri e bagagli attraverso l'impiego del mezzo aereo, ma ha altresì l'obbligo di fare ciò entro un termine breve, sia che il momento di arrivo risulti

determinato negoziabilmente attraverso la predisposizione di orari stabiliti dal vettore, sia che manchi completamente una previsione in tal senso.

Nel contratto di trasporto aereo, infatti, non ha senso parlare di obbligo di trasferire persone o cose se la relativa esecuzione non debba aver luogo entro un termine quantomeno ragionevole in rapporto al mezzo utilizzato. Dunque **incolumità e integrità di persone o cose, tempestività e rapidità** del trasporto delle stesse connotano l'obbligazione del vettore aereo.

Quando nel trasporto di persone e bagagli a mezzo di aeromobile il luogo di partenza e il luogo di arrivo, che vi sia o no interruzione o trasbordo, sono situati sul territorio di due Stati o sul territorio di un medesimo Stato, previo scalo sul territorio di altro Stato, siamo nell'ambito del trasporto aereo internazionale, che può essere comunitario o no.

## ***1.2 Il passeggero.***

Le parti del contratto di trasporto aereo sono il vettore e il passeggero. Il passeggero è, ad un tempo, parte del contratto di trasporto e fruitore della prestazione di trasferimento, e "oggetto materiale" cui la prestazione si riferisce.

Il passeggero assume un ruolo peculiare nel contratto di trasporto aereo in quanto è contemporaneamente, titolare di determinati diritti e gravato di una serie di "obblighi di cooperazione" non solo all'inizio del viaggio, ma anche nel corso del medesimo, il cui assolvimento consente al vettore di adempiere a sua volta all'obbligazione di trasferimento.

Il contratto può essere stipulato direttamente dal passeggero, in nome e per conto proprio, o tramite un mandatario quando ad esempio è concluso tramite un agente di viaggio.

## ***1.3 Il biglietto aereo: tradizione ed innovazione.***

L'acquisto del biglietto avviene sempre più via internet o per telefono. Ma, se aumenta il numero di utenti che sceglie tali forme, restano sempre valide quelle tradizionali. La prenotazione del volo e l'acquisto del biglietto possono quindi effettuarsi presso gli uffici della compagnia aerea o presso un'agenzia di viaggio.





Al passeggero, a prescindere dalle modalità di acquisto, devono essere fornite **informazioni chiare e specifiche**. Ma, alcune di esse, sono poco conosciute e a volte non vengono fornite. Infatti se il passeggero conosce benissimo l'orario del volo, il nome della compagnia e il codice di prenotazione (PNR: Passenger Name Record), non sempre viene informato relativamente al tipo di aeromobile, alle tariffe ed alle eventuali condizioni restrittive ad esse collegate, ai limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri, ai propri diritti in caso di cancellazione del volo, ritardo prolungato, negato imbarco-overbooking, danno, distruzione o smarrimento di bagaglio. La stessa informazione sulle modalità e i tempi per l'effettuazione delle operazioni di accettazione (check-in) non è sempre esaustiva. Negli ultimi anni, con la liberalizzazione del settore dei trasporti aerei nell'Unione Europea, il traffico nei cieli del vecchio continente si è talmente intensificato che è aumentato il numero delle compagnie aeree e sono diminuite notevolmente le tariffe di diverse tratte.

Per adeguare la disciplina in materia alla nuova realtà del mercato unico dei servizi aerei, il 24 settembre 2008 il Parlamento e il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato un nuovo **Regolamento**, entrato in vigore il **1° novembre 2008** recante il **n. 1008**, con l'obiettivo di garantire ai passeggeri maggior trasparenza e concorrenza.

Una delle più importanti novità prevede la **trasparenza delle tariffe** e quindi che le singole voci siano specificate. Il prezzo del biglietto aereo, deve quindi indicare ed includere, fin dal primo momento, le tasse e tutti i costi aggiuntivi a carico del consumatore. L'acquirente avrà così la possibilità di verificare le varie componenti che formano l'importo finale: tariffa, tasse, diritti aeroportuali e altri diritti, tasse o supplementi connessi ad esempio alla sicurezza o ai carburanti. I supplementi di prezzo opzionali sono comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato (opt-in).

Le compagnie aeree e le agenzie di viaggio, inoltre, devono

assicurare la massima trasparenza per le tariffe aeree dei voli in partenza da aeroporti dell'Unione europea operati da vettori comunitari ed extracomunitari.

In questo modo i passeggeri disporranno di informazioni precise sui prezzi reali, evitando ogni tentativo di pubblicità sleale, e potranno, inoltre, confrontare liberamente le tariffe grazie alla possibilità di verificare personalmente i servizi migliori e più competitivi.

È necessario, poi, che gli elementi più importanti delle condizioni applicabili alle tariffe siano facilmente visibili e accessibili al consumatore, che deve avere la possibilità di cambiare o cancellare il biglietto dopo la prenotazione, secondo quanto stabilito nelle condizioni di trasporto associate alla tariffa.

Ma, in qualche modo, il legislatore italiano ha anticipato quello europeo. Infatti in ambito nazionale, la **trasparenza delle tariffe** è stata introdotta con la **legge 2 aprile 2007, n. 40 (cosiddetto pacchetto Bersani)** che all'art. 3, dopo aver premesso: *"al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe aeree, di garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato"*, ha espressamente vietato *"le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta"*.

Le due discipline, quella nazionale e quella comunitaria, trovano poi un significativo punto di riferimento nel **decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206** (così come modificato dal decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 146, art. 1). Infatti i messaggi che non rispettano queste indicazioni sono considerati **pubblicità ingannevole o pratica commerciale scorretta** dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che, ai sensi del predetto articolo, può applicare una sanzione amministrativa.

Altra importante novità riguarda il divieto di discriminazioni tariffarie tra i viaggiatori, basate sul luogo di residenza o sulla nazionalità, così come di differenze tra i prezzi dei biglietti ac-



quistati presso le agenzie di viaggio, via internet oppure telefonicamente.

Notevoli benefici per i viaggiatori derivano anche dall'entrata in vigore del **biglietto aereo elettronico**, che dal 1° giugno 2008 ha sostituito quello in forma cartacea. L'emissione di e-tickets, ossia di biglietti elettronici, garantisce sia le compagnie aeree, che i viaggiatori. Infatti, se le prime hanno un notevole risparmio, non dovendo sostenere gli oneri di stampa dei biglietti, diversi sono i vantaggi per i passeggeri. Il consumatore deve provvedere al pagamento tramite una carta di credito e riceverà una e-mail che, oltre ad attestare la conferma dell'avvenuta transazione, riporta il codice della prenotazione e i dettagli del viaggio. Se effettua tale operazione dal proprio pc, l'acquirente non deve sostenere alcun costo oltre quello amministrativo richiesto dalla società emittente la carta di credito e quello di stampa dell'e-mail di conferma dell'acquisto del biglietto. Con l'introduzione del biglietto elettronico è andato definitivamente in soffitta il biglietto cartaceo, che era stato oggetto di tante vessazioni per i passeggeri. Adesso basterà presentarsi al banco accettazione (check-in) con un documento di identità e indicare il codice di emissione del biglietto. La conferma di acquisto ricevuta via e-mail, eventualmente stampata, vale quindi come un promemoria per il check-in, e non costituisce titolo di viaggio. L'epoca del consumatore vittima dello smarrimento del biglietto e della burocrazia del rimborso è finita. Prima dell'introduzione delle nuove regole, la perdita del biglietto aereo comportava un gravoso iter per il viaggiatore, il quale doveva presentare denuncia all'autorità competente e chiedere il rimborso in modo formale al vettore, vedendosi spesso costretto, per poter comunque partire, ad anticipare la somma necessaria per l'acquisto di un nuovo biglietto, talvolta di prezzo superiore rispetto a quanto pagato per quello smarrito. Prima di procedere all'acquisto del biglietto bisogna verificare le condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta. Normalmente a tariffe economicamente più appetibili corrisponde un livello più alto di restrizioni quali, ad esempio, la non modificabilità delle date e/o dei voli prenotati. Qualora l'acquisto venga effettuato via internet, di norma viene richiesto di prendere visione di dette condizioni e di for-

nire prova della relativa accettazione mediante la selezione di apposita casella.

Nel caso il passeggero abbia acquistato una tariffa promozionale con condizioni restrittive e poi decida di non effettuare il volo non ha diritto al rimborso dell'intero costo del biglietto ma solo delle voci relative ai diritti aeroportuali e alla addizionale comunale e ministeriale. Altra importante agevolazione per chi viaggia in aereo è l'istituzione, da parte di molte compagnie, del servizio di check-in elettronico, detto web check-in, che è sempre più utilizzato ed ha notevoli risparmi di tempo.

#### **I.4 L'ENAC**

L'Enac, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, istituito con decreto legislativo n. 250 del 25 luglio 1997, agisce quale Autorità unica di regolazione, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'Aviazione Civile.

È un Ente pubblico non economico, sottoposto all'indirizzo, vigilanza e controllo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nato con l'obiettivo di razionalizzare gli organismi preposti al settore dell'aviazione civile.

L'Ente, infatti, ha assorbito le funzioni precedentemente attribuite alla Direzione Generale dell'Aviazione Civile (Civilavia), al Rai (Registro Aeronautico Italiano) e all'Enga (Ente Nazionale Gente dell'Aria).

Esso è dotato di autonomia regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e finanziaria.

**La missione dell'Enac** è di promuovere lo sviluppo dell'Aviazione Civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

Nell'ambito della propria attività, l'Enac interagisce con diverse tipologie di soggetti portatori di interesse che operano a vario titolo nel settore dell'aviazione civile.

Le attività istituzionali sono articolate e toccano i seguenti **ambiti principali**:

- la gestione e informazione su diritti e servizi per il passeggero;



- la gestione degli aspetti economici del trasporto aereo;
- la gestione e sviluppo degli aeroporti;
- la tutela della sicurezza a terra ed in volo;
- la gestione della produzione normativa.

La tutela dei diritti e della qualità dei servizi del trasporto aereo sono, con l'attività di regolazione e controllo per la sicurezza, assi portanti del mandato istituzionale dell'Enac.

La missione dell'Enac rivolge quindi l'attenzione al passeggero ed alla società, i cui bisogni diventano il vero motore dell'azione dell'Ente. Il termine promuovere sottolinea che l'Enac è uno dei principali attori dell'azione proattiva mirata a favorire lo sviluppo dell'Aviazione Civile. Occorre pertanto che tale azione sia perseguita attraverso un continuo sforzo di cooperazione e confronto con i soggetti coinvolti. La missione pone in evidenza gli obiettivi primari del mandato istituzionale: la sicurezza, la qualità dei servizi, la tutela dei diritti, l'equa competitività, per concorrere in tal modo allo sviluppo del settore aereo ed allo sviluppo economico dell'intero Paese. **La sicurezza dei voli**, che mantiene un ruolo prevalente, viene perseguita sia sul fronte della **safety**, mediante la definizione di standard e requisiti di sistema finalizzati alla prevenzione, sia su quello della **security**, contribuendo alla salvaguardia dagli atti illeciti. **La tutela dei diritti e la qualità dei servizi** si riferiscono all'azione regolatrice, propulsiva e sanzionatoria, ed all'azione di garanzia nei confronti dei diritti del passeggero e degli standard di qualità, che devono essere rispettati da tutti i soggetti pubblici e privati che operano nel settore. Con equa competitività ci si riferisce alle modalità dell'azione regolatrice degli operatori aeronautici affidata all'Ente, indirizzata alla realizzazione di condizioni per una maggiore competitività che consentano di migliorare l'efficienza economica dell'aviazione civile nazionale.

L'Enac è l'**Organismo responsabile** in Italia del rispetto dei diritti del passeggero in relazione al Regolamento Comunitario n. 261/2004 (negato imbarco, cancellazione volo e ritardo prolungato) e al Regolamento Comunitario n. 1107/2006 (diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo).

È possibile inviare **reclami all'Enac** utilizzando il modulo on-

line, via e-mail o per posta alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera, oppure agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

**È comunque consigliabile rivolgersi direttamente alla compagnia aerea** prima di inoltrare la segnalazione all'Enac.

Infatti la presentazione del reclamo all'Enac, anche quale Organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero, non ha un effetto diretto a favore del passeggero per fargli ottenere il rimborso e/o il risarcimento. L'Enac, apre un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione o meno del Regolamento (CE) n. 261/2004 o del Regolamento (CE) n. 1107/2006. A conclusione del procedimento, se viene confermata la violazione, viene emessa un'ordinanza-ingiunzione, provvedimento con il quale viene irrogata alla compagnia aerea una determinata sanzione. Il reclamo all'Enac da parte del passeggero, quindi non ha un'efficacia immediata per ottenere quanto dovuto dalla compagnia aerea, ma lo ha comunque in via mediata perchè quest'ultima, se inadempiente, una volta aperto il procedimento amministrativo, avrà tutto l'interesse a risarcire il passeggero ed evitare la sanzione. Il passeggero infine può presentare reclamo all'Enac in qualsiasi momento e quindi, qualora non lo abbia fatto prima di intraprendere un giudizio, può farlo anche nel corso dello stesso e anche dopo che sia stata emessa una sentenza. Se lo fa prima può anche utilizzare le risultanze del procedimento come prova nel giudizio civile. Infatti, ferma restando la possibile irrogazione della sanzione, le conclusioni degli accertamenti effettuati vengono comunicate al passeggero, che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea e, se del caso, del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.



### ***1.5 Alcuni consigli utili.***

È consigliabile presentarsi in aeroporto con congruo anticipo per effettuare agevolmente le operazioni di imbarco. In ogni caso è importante rispettare i tempi indicati dalla compagnia aerea.

In caso di viaggio all'estero è importante controllare quali siano i documenti richiesti dall'Autorità del paese di destinazione e quale validità temporale di scadenza degli stessi sia prescritta. Infatti, alcuni Paesi richiedono che il documento abbia una scadenza successiva di almeno tre o sei mesi rispetto alla data di arrivo. È importante, inoltre, accertarsi con anticipo se sia richiesto un visto di entrata e le relative modalità di rilascio, oppure sia necessario effettuare vaccinazioni e profilassi. È sempre raccomandabile, per i passeggeri italiani che si recano temporaneamente all'estero, la registrazione sul sito del Ministero degli Affari Esteri <https://www.dovesiamonelmundo.it> grazie alla registrazione, l'Unità di crisi potrà pianificare gli interventi di assistenza qualora sopraggiunga una grave situazione di emergenza.

## Capitolo II

# CONVENZIONE DI MONTREAL

### II.1 Premessa.

La Convenzione di Montreal del 1999, che ha modificato ed adeguato la Convenzione di Varsavia del 1929 ha favorito un significativo **processo di armonizzazione** del diritto privato internazionale in materia di navigazione aerea, ed ha realizzato un'uniforme tutela degli interessi degli utenti del trasporto aereo internazionale.

Il capitolo III della Convenzione di Montreal, agli artt. 17 e seguenti disciplina la responsabilità del vettore aereo per i danni derivanti da morte o lesioni al passeggero, nonché per i danni da distruzione, perdita, deterioramento dei bagagli consegnati (cosiddetti registrati) e dei bagagli non registrati. Viene altresì disciplinata la responsabilità del vettore per i danni derivanti da ritardo nel trasporto di passeggeri e bagagli. In virtù di detta disciplina al vettore, che voglia sottrarsi all'obbligazione risarcitoria, spetta dimostrare di aver adottato, unitamente ai propri preposti, tutte le misure oggettivamente possibili, secondo un criterio di diligenza professionale, ad evitare l'evento dannoso o a ridurne le conseguenze negative.

### II.2 La responsabilità nel trasporto di persone.

Nel trasporto di persone il vettore aereo risponde per **i sinistri alla persona del passeggero** verificatisi a bordo dell'aeromobile o nel corso delle operazioni di imbarco fino al termine di quelle di sbarco; per la parte del danno non eccedente 100.000 DSP, Diritti Speciali Prelievo, circa 116.411,00 euro, il vettore risponde senza possibilità di provare l'assenza di colpa, mentre per la parte eccedente può dare la prova che il danno non deriva da colpa propria o dei propri dipendenti e preposti, o deriva unicamente da colpa di un terzo. L'even-





tuale colpa, esclusiva o concorrente, del passeggero danneggiato esonera il vettore da responsabilità, in tutto o in parte, anche per i danni fino a 100.000 DSP.

Il fatto che il vettore aereo, per i danni sino a 100.000 DSP, non possa dare la prova liberatoria, ha indotto la maggior parte dei commentatori a considerare la responsabilità come oggettiva sino a tale importo, e soggettiva per l'eccedenza. Peraltro, si è rilevata l'anomalia di un duplice titolo di responsabilità derivante da un fatto unico, riferita ad un unico danno e correlata soltanto all'entità del medesimo. Sembra pertanto preferibile ritenere che **la responsabilità del vettore** è sempre responsabilità soggettiva per colpa presunta e che, accanto all'obbligazione risarcitoria derivante da tale responsabilità, sorge in capo al medesimo un'altra obbligazione, sino alla concorrenza di 100.000 DSP, di carattere indennitario, ossia svincolata dal carattere illecito del contegno del vettore ed in concorso con la prima.

Nei "sinistri non mortali" avente diritto al risarcimento è il passeggero, soggetto danneggiato.

Nei "sinistri mortali" aventi diritto al risarcimento sono gli eredi del passeggero e i prossimi congiunti del medesimo. Agli eredi spetta il diritto al risarcimento dei danni risentiti dal passeggero. Ai prossimi congiunti, indipendentemente dalla qualità di eredi, spetta iure proprio il risarcimento sia del danno materiale eventualmente subito sia di quello morale, sia di quello biologico eventualmente ricollegato alla perdita del congiunto.

### **II.3 Bagaglio.**

I bagagli del passeggero si distinguono in **"registrati"** e **"a mano"**. I primi sono quelli che vengono ritirati al momento del check-in per il trasporto nella stiva di un aeromobile. Dopo essere stati pesati e registrati, viene emesso e consegnato al passeggero un talloncino identificativo, munito di un codice a barre. Tale talloncino identificativo, spesso chiamato etichetta, serve a identificare il bagaglio.

I bagagli a mano sono, invece, quelli che il passeggero può portare sull'aereo e sistemarli in quelli che vengono definite

“cappelliere”, in alto, oppure in basso, sotto il sedile anteriore. La compagnia aerea ha una responsabilità oggettiva per i bagagli registrati, risponde cioè dei danni conseguenti alla distruzione e alla perdita dei bagagli registrati alla sola condizione del verificarsi dell’evento, salvo la prova di circostanze esonerative. Per i bagagli a mano invece, la responsabilità della compagnia aerea è soggettiva e in questo caso è il passeggero che deve dimostrare che il danno deriva da colpa del vettore.

Ai passeggeri, una volta arrivati a destinazione, vengono riconsegnati i bagagli registrati. Può accadere, tuttavia, che gli stessi non vengano riconsegnati o che siano restituiti danneggiati. In questi casi il passeggero deve contestare il fatto immediatamente, quando si trova ancora all’interno dell’area aeroportuale, presso l’ufficio Lost and Found, compilando il relativo modulo chiamato PIR, di cui gli viene rilasciata copia o ricevuta.

Tre sono le ipotesi di disservizio: smarrimento, ritardata consegna e danneggiamento.

#### **II.4 Smarrimento bagaglio.**

Il bagaglio **si presume definitivamente smarrito** se entro 21 giorni dalla denuncia in aeroporto con la compilazione del PIR non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento.

Trascorso tale termine, ma può farlo anche prima, il passeggero può presentare **reclamo alla compagnia aerea** con la quale ha viaggiato per chiedere il risarcimento. Tale richiesta non è soggetta ad alcun termine se non quello di decadenza dei due anni. È consigliabile inviare lettera raccomandata a.r. allegando in copia la seguente documentazione:

- codice di prenotazione del volo oppure copia della conferma di acquisto del biglietto;
- copia del PIR rilasciato in aeroporto;
- copia del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell’eventuale avvenuto pagamento dell’eccedenza del bagaglio;
- elenco dei beni contenuti nel bagaglio;



- copie degli scontrini e/o ricevute fiscali delle spese sostenute per gli acquisti effettuati in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio;

- indicazione del codice IBAN per l'eventuale bonifico delle somme offerte a titolo di risarcimento dalla compagnia.

È necessario precisare che i vettori aerei chiedono sempre l'invio degli originali di tali documenti. Ma riteniamo non sia consigliabile aderire a tale richiesta, poiché in caso di eventuale mancato accordo sul risarcimento, il passeggero che deciderà di citare in giudizio il vettore aereo si troverà sprovvisto degli originali. È consigliabile quindi inviare tutta la documentazione in fotocopia, dichiarando da subito, nella lettera di reclamo, la disponibilità a trasmettere gli originali al momento della eventuale definizione bonaria della controversia insorta.

### **II.5 Ritardata consegna bagaglio.**

Può accadere che il bagaglio, smarrito al momento dell'arrivo, venga successivamente riconsegnato. In questo caso il passeggero deve prestare attenzione alla scadenza di un termine. Infatti, **entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna è necessario presentare reclamo**, a mezzo lettera raccomandata a.r., alla compagnia aerea con la quale ha viaggiato per chiedere il risarcimento e allegando, in copia, i seguenti documenti:

- codice di prenotazione del volo oppure copia della conferma di acquisto del biglietto;

- copia del PIR rilasciato in aeroporto;

- copia del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza del bagaglio;

- elenco dei beni contenuti nel bagaglio ritrovato ed eventualmente mancanti alla riconsegna;

- copie degli scontrini e/o ricevute fiscali delle spese sostenute per gli acquisti effettuati in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio;

- indicazione del codice IBAN per l'eventuale bonifico.

Anche per il ritrovamento valgono le stesse considerazioni

fatte per l'invio delle copie e non degli originali. È importante prestare attenzione al termine di 21 giorni entro cui spedire il reclamo alla compagnia aerea, perché tale termine è perentorio e si potrebbe andare incontro ad una eccezione di tardività. E, per evitare incertezze, su tale termine, al momento della ritardata consegna del bagaglio è opportuno farsi rilasciare apposita **ricevuta** o documento equivalente da cui risulti in modo chiaro la data. Inoltre, sempre al momento della riconsegna è consigliabile verificare subito il contenuto della valigia e far presente, subito, all'incaricato della compagnia aerea, l'eventuale mancanza di alcuni beni, facendo inserire la dichiarazione all'interno della ricevuta.

### **II.6 Danneggiamento bagaglio.**

Il danneggiamento del bagaglio può essere totale o parziale, e può comprendere anche tutti o parte dei beni contenuti nel bagaglio. Si può quindi avere diritto alla sostituzione del bagaglio, alla sua riparazione e al risarcimento per i beni danneggiati. Anche in questo caso bisogna prestare la massima attenzione ad un termine di scadenza. Infatti, **entro 7 giorni dalla data di apertura del PIR**, è necessario presentare reclamo alla compagnia aerea con la quale si è viaggiato per chiedere il risarcimento, spedendo una lettera raccomandata a.r. e allegando, in copia, la seguente documentazione:

- codice di prenotazione del volo oppure copia della conferma di acquisto del biglietto;
- copia del PIR rilasciato in aeroporto;
- copia del talloncino di identificazione del bagaglio;
- elenco dei beni contenuti nel bagaglio che abbiano riportato danni;
- preventivo per l'acquisto di un bagaglio identico, oppure per la riparazione delle parti danneggiate.

Anche per il danneggiamento valgono le conclusioni su riportate relativamente all'invio delle copie e non degli originali e al termine perentorio, in questo caso di sette giorni, entro cui inviare il reclamo.



## **II.7 Risarcimenti per smarrimento, ritardata consegna e danneggiamento del bagaglio.**

Quali risarcimenti spettano ai passeggeri che subiscono lo smarrimento, la ritardata consegna o il danneggiamento totale o parziale del bagaglio?

Ai sensi dell'**art. 22, n. 2**, della Convenzione di Montreal *"nel trasporto di bagagli, la responsabilità del vettore in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardo è limitata alla somma di 1000 diritti speciali di prelievo per passeggero, salvo dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione effettuata dal passeggero al momento della consegna al vettore del bagaglio, dietro pagamento di un'eventuale tassa supplementare. In tal caso il vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata, a meno che egli non dimostri che tale somma è superiore all'interesse reale del mittente alla consegna a destinazione"*.

Il passeggero ha diritto ad un **risarcimento fino a 1.000 DSP, pari a circa 1.164,00 euro**, in caso di compagnie aeree dell'Unione Europea o dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, mentre in caso di compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia vi è un massimo di 17 DSP, circa 19,00 euro, per Kg. In entrambi i casi resta salva l'eventuale sottoscrizione, da parte del passeggero, di una assicurazione integrativa, che è comunque facoltativa e non può mai essere obbligatoria.

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea con una sentenza del 2010, ha stabilito che il termine *«danno»*, previsto nella Convenzione di Montreal, deve essere interpretato nel senso sia di danno materiale che di danno morale. Tale provvedimento sarà approfondito, successivamente, nell'apposito capitolo.

Tuttavia tale sentenza non deve trarre in inganno rispetto all'entità del risarcimento. La stessa Convenzione di Montreal, prevede che i limiti previsti dalla stessa *"non ostano alla facoltà del tribunale di riconoscere all'attore, in conformità del proprio ordinamento interno, un'ulteriore somma corrispondente in tutto o in parte alle spese processuali e agli altri*

*oneri da questi sostenuti in relazione alla controversia, maggiorate degli interessi”.*

Quindi il limite di 1000 Diritti Speciali di Prelievo è da considerare al netto delle eventuali spese processuali e di altri oneri sostenuti dal passeggero per l'eventuale controversia. La compagnia aerea può sottrarsi a tali ulteriori oneri solo se, entro sei mesi dall'evento o prima che sia iniziato il giudizio, abbia offerto una somma superiore a quella che è poi stata accordata con la sentenza.

### **II.8 Ritardo del volo.**

**La compagnia aerea è responsabile del danno** che deriva al passeggero a causa del ritardo del volo. Il vettore può sottrarsi a tale responsabilità solo se dimostra che egli stesso, i propri dipendenti e preposti hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il ritardo oppure che era loro impossibile adottare. **Al passeggero**, in caso di danno da ritardo, **spetta** una somma fino ad un massimo di 4.150,00 DSP (Diritti Speciali di Prelievo), che corrispondono a circa 4.831,00 euro.

Per come si vedrà successivamente, nell'apposito capitolo, anche il Regolamento Comunitario n. 261/2004 prevede la responsabilità della compagnia aerea in caso di ritardo. Ma vi è una differenza tra le due ipotesi. Infatti mentre la Convenzione di Montreal prevede genericamente il ritardo, comprendendo così qualsiasi ritardo, il Regolamento (CE) n. 261 disciplina l'ipotesi del cosiddetto ritardo prolungato, di un ritardo cioè che supera un determinato limite di tempo. La diversa previsione non deve far concludere per una inconciliabilità fra le due discipline in quanto le stesse, invece, possono ritenersi complementari. Concorrono in tal modo ad una più completa tutela del passeggero, che in caso di ritardo può invocare o l'una o l'altra, oppure entrambe nella misura in cui il caso concreto lo consenta. Tale valutazione non è di secondaria importanza e l'integrazione tra le due discipline risulta dalle stesse previsioni, dal momento che il Regolamento (CE) n. 261 mira a garantire al passeggero forme di tutela, immediate e non, in caso di ritardo, restando carente dal



punto di vista della previsione risarcitoria, mentre la Convenzione di Montreal garantisce l'aspetto inverso. Se infatti essa è carente dal punto di vista delle forme di tutela prevede tuttavia una possibilità risarcitoria di quasi 5.000,00 euro che certamente, tranne casi particolari, può ritenersi ampiamente soddisfacente per garantire il risarcimento degli effettivi danni subiti dal passeggero.

## Capitolo III

# REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004

### **III.1 Presentazione. Cancellazione del volo, negato imbarco-overbooking, ritardo prolungato nella partenza.**

Con il Regolamento (CE) n. 261/2004, entrato in vigore nel febbraio del 2005, sono state disciplinate alcune ipotesi di inadempimento da parte del vettore aereo nel trasporto di persone, ricorrenti di frequente e per le quali l'applicazione delle regole generali non consentirebbe una tutela adeguata del passeggero. Si tratta della cancellazione del volo, del negato imbarco, cosiddetto *overbooking*, e del ritardo prolungato.

**La cancellazione del volo** consiste nella mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e per il quale il passeggero ha acquistato un biglietto.

**Il negato imbarco**, definito comunemente **overbooking** nei casi di sovra prenotazione, costituisce il rifiuto di trasportare il passeggero su un volo sebbene il medesimo abbia acquistato il biglietto e si sia presentato regolarmente all'accettazione (check-in) secondo le modalità stabilite e all'ora indicata. In pratica la compagnia aerea vende un numero di biglietti superiore a quello dei posti effettivamente disponibili confidando in quei passeggeri i quali, pur se prenotati, non si presentano all'imbarco, fenomeno definito del *no show*.

**Il ritardo prolungato** si verifica quando l'aeromobile parte con un notevole ritardo rispetto all'orario programmato, provocando al passeggero un disagio diverso e ulteriore rispetto a quello conseguente al ritardo all'arrivo, integrante la tradizionale ipotesi di ritardo nell'adempimento della prestazione.





### **III.2 Ambito di applicazione.**

Il Regolamento si applica **ai passeggeri** in partenza da un aeroporto comunitario, qualunque sia la nazionalità del vettore, e a quelli in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo, compresi Norvegia, Islanda e Svizzera, con destinazione comunitaria, se il vettore è comunitario. Non si applica ai passeggeri in partenza da un Paese terzo con destinazione comunitaria, se il vettore non è comunitario.

Si applica tanto **ai voli** di linea, quanto a quelli non di linea quali charter e al vettore operativo, cioè quello che ha effettuato o avrebbe dovuto effettuare il volo.

Anche le compagnie low cost sono assoggettate a tale disciplina e quindi sono del tutto infondate quelle voci, spesso ricorrenti, secondo cui tali società sarebbero escluse dall'osservanza del Regolamento.

Non si applica al Passeggero che viaggia gratuitamente o a una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico (ad esempio di dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator).

Infine, in virtù dell'art. 947, nuovo testo, del Codice della Navigazione, si applica inoltre a tutte le fattispecie rette dal Codice della Navigazione.

Le forme di tutela previste dal Regolamento Comunitario si applicano ai passeggeri titolari di un biglietto aereo che si presentano all'accettazione rispettando le modalità e gli orari comunicati per iscritto dalla compagnia aerea e, in caso di mancata comunicazione, non oltre quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza prevista.

### **III. 3 I Diritti dei passeggeri.**

I diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 sono diversi e, alcuni di essi, comuni a tutte e tre i disservizi disciplinati.

Esaminiamo alcuni dei diritti comuni alle varie fattispecie.

#### **Obbligo d'informazione**

La compagnia aerea ha l'obbligo di affiggere nella zona del banco di accettazione (check-in) un avviso in modo chiaramente visibile e leggibile per i passeggeri contenente il se-

guente testo: "in caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, rivolgersi al banco di accettazione o alla porta d'imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza".

Se nega l'imbarco, cancella un volo o ritarda il volo di almeno due ore, il vettore aereo, quindi, deve provvedere a fornire ai passeggeri un **avviso scritto** contenente le regole in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza.

### **Assistenza**

Nell'immediatezza del disservizio al passeggero è dovuta **adeguata e gratuita assistenza**. Naturalmente l'assistenza è proporzionata alla gravità del disservizio.

Sono innanzitutto dovuti pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.

Il passeggero ha diritto alla sistemazione in albergo e al trasporto dall'aeroporto all'albergo e viceversa, qualora siano necessari uno o più pernottamenti.

Questi servizi dovrebbero essere predisposti, garantiti e forniti dalla compagnia aerea (buoni per i pasti e le bevande, eventuale sistemazione alberghiera, trasporto aeroporto-albergo e ritorno). Nel caso in cui in carenza di assistenza il Passeggero abbia dovuto sostenere direttamente delle spese, si potrà in ogni caso richiedere successivamente il rimborso presentando i relativi documenti giustificativi attestanti la spesa.

Inoltre il passeggero, durante le ore di attesa ha diritto ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

### **Compensazione pecuniaria**

La compensazione pecuniaria è un **indennizzo** che spetta al passeggero in alcuni casi di disservizi. L'ammontare della compensazione **varia in relazione alla tratta aerea e alla distanza in km**. Più elevato è il numero di chilometri della tratta più alto è l'importo dell'indennizzo, che oscilla da un minimo di €. 250,00 ad un massimo di €. 600,00. In particolare spettano:

– €. 250,00 per tutte le tratte, comunitarie e non, inferiori o pari a 1500 chilometri;



- €. 400,00 per tutte le tratte comunitarie superiori a 1500 chilometri;
- €. 400,00 per tutte le tratte non comunitarie comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri;
- €. 600,00 per tutte le tratte non comunitarie superiori a 3500 chilometri o che comunque non rientrano nelle precedenti ipotesi.

Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo.

La compensazione pecuniaria può essere ridotta del 50% qualora il passeggero, una volta riprotetto, arriva a destinazione:

- entro due ore per le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 chilometri;
- entro tre ore per le tratte comunitarie superiori a 1.500 chilometri e per quelle non comunitarie comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri;
- entro quattro ore per le tratte non comunitarie superiori a 3.500 chilometri o che comunque non rientrano nelle precedenti ipotesi.

La compensazione pecuniaria è pagata **in contanti** con bonifico bancario o con assegno bancario. È anche possibile che la compensazione pecuniaria venga corrisposta tramite buoni di viaggio e/o altri servizi, ma questa è una libera scelta del passeggero previo accordo scritto firmato dallo stesso. Se quindi la compagnia aerea propone tale diversa modalità di pagamento e il passeggero non è d'accordo, allo stesso deve essere corrisposta la somma in contanti.

In alcuni casi di cancellazione del volo la compensazione pecuniaria non è dovuta.

### **Sistemazione in classe superiore o inferiore**

Se un vettore aereo, assegna al passeggero un posto in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato non può esigere alcun pagamento supplementare.

Se invece sistema il passeggero in una classe inferiore gli deve rimborsare entro sette giorni:

- il 30 % del prezzo del biglietto per le tratte aeree pari o inferiori a 1500 chilometri;

- il 50 % del prezzo del biglietto per le tratte aeree comunitarie superiori a 1500 chilometri e per quelle non comunitarie comprese tra 1500 e 3500 chilometri;
- il 75 % del prezzo per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nelle precedenti.

### **Risarcimenti supplementari**

Le tutele che spettano al passeggero in virtù del Regolamento (CE) n. 261/2004 lasciano impregiudicati i suoi diritti per ottenere eventuale **ulteriore risarcimento**.

Naturalmente l'ulteriore risarcimento deve essere motivato e provato. La somma spettante in base al Regolamento può essere detratta dalla compagnia aerea dall'importo che il passeggero richiede per gli ulteriori danni subiti.

### **Irrinunciabilità**

I diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 non possono essere oggetto di restrizioni o rinunce anche se inserite nel contratto di trasporto per effetto di clausole restrittive o derogatorie. Nel caso in cui il Passeggero non sia stato correttamente informato sulle tutele previste dal Regolamento ha comunque diritto a richiedere, anche tramite vie giudiziarie, una somma integrativa nel caso in cui abbia accettato una compensazione di importo inferiore a quella spettante.

### **III. 4 Cancellazione del volo.**

La cancellazione del volo può essere **causata o meno da circostanze eccezionali**. La differenza risulta particolarmente importante se si considera che, a seconda dei casi, al passeggero spettano forme di tutela diverse. In presenza di circostanze eccezionali (scioperi, condizioni metereologiche avverse, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza) la responsabilità delle compagnie aeree è minore; le circostanze eccezionali sono spesso invocate da queste, e sono state oggetto di non poche controversie e dubbi interpretativi. Il vettore aereo operativo deve tuttavia dimostrare la sussistenza di tali circostanze, che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.



Sul tema è intervenuta a fare chiarezza un'interessante sentenza della Corte di Giustizia Europea a cui si rimanda nell'apposito capitolo.

Esaminiamo i diritti dei passeggeri nelle due ipotesi.

**In caso di cancellazione del volo non causata da circostanze eccezionali**, il passeggero può scegliere di essere riprotetto su un volo alternativo oppure di rinunciare al volo, ottenendo in questo caso il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato. Qualora scelga la riprotezione, oltre al diritto di imbarcarsi su un volo alternativo, gli spetta l'assistenza. Le forme d'assistenza dovute al passeggero sono quelle sopra indicate nel relativo paragrafo. In entrambi i casi spetta la compensazione pecuniaria, come specificato nella sezione dedicata. Si ricorda che la compensazione pecuniaria va da un minimo di €. 250,00 ad un massimo di €. 600,00.

Tuttavia, in caso di cancellazione del volo non causata da circostanze eccezionali vi sono alcune limitazioni alla corresponsione della compensazione pecuniaria, che non spetta quando i passeggeri sono stati informati della cancellazione del volo:

- almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto;
- nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto;
- meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

L'onere della prova, per quanto riguarda l'avvenuto avvertimento o meno del passeggero in caso di cancellazione del volo, spetta alla compagnia aerea.

Insieme alla cancellazione del volo i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili.

Nell'ipotesi, invece, di **cancellazione causata da circostanze eccezionali** il passeggero può scegliere tra l'essere

riprotetto o rinunciare al volo. Nel primo caso, oltre all'imbarco al più presto su altro volo gli spetta l'assistenza, mentre nel secondo caso ha diritto a ricevere l'assistenza fino al momento della rinuncia al volo e il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato.

In presenza di circostanze eccezionali il passeggero non ha diritto alla compensazione pecuniaria.

### **III. 5 Negato imbarco - overbooking.**

Anche nel caso di negato imbarco le ipotesi sono due in quanto il passeggero può scegliere tra rinunciare o meno all'imbarco. Pertanto la compagnia aerea deve effettuare in un primo momento il cosiddetto appello ai volontari per verificare se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto.

Coloro che **rinunciano volontariamente all'imbarco** hanno diritto ad essere riprotetti su altro volo prima possibile o ad aver rimborsato il prezzo del biglietto non utilizzato. Inoltre hanno diritto a dei benefici da concordare con la compagnia aerea. È consigliabile stabilire da subito per iscritto quali saranno tali benefici per evitare che, nonostante si tratti di trasporto aereo, ci si possa trovare un domani di fronte a dinieghi o riconoscimenti inferiori a quelli pattuiti.

Se invece **il passeggero è costretto a rinunciare all'imbarco** e quindi non è consenziente può scegliere o di essere riprotetto o di rinunciare al volo. Nel primo caso, oltre all'imbarco al più presto su altro volo, gli spetta l'assistenza durante il periodo dell'attesa e la compensazione pecuniaria. Nel caso di rinuncia al volo invece, oltre all'assistenza (durante il periodo dell'attesa) e alla compensazione pecuniaria, ha diritto ad avere il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato.

### **III.6 Ritardo prolungato del volo.**

**Diverse** sono le **ipotesi** previste in caso **di ritardo** rispetto all'orario di partenza pubblicato:

– oltre **due ore** per le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 chilometri;



- oltre **tre ore** per le tratte comunitarie superiori a 1.500 chilometri e per quelle non comunitarie comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri;
- oltre **quattro ore** per le tratte non comunitarie superiori a 3.500 chilometri o che comunque non rientrano nelle precedenti ipotesi.

**In tutti questi casi** il vettore aereo ha l'obbligo di prestare assistenza ai passeggeri limitatamente a pasti, bevande, telefonate, fax, e-mail. Se si può ragionevolmente prevedere che l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno rispetto a quello originariamente previsto, al passeggero spetta inoltre la sistemazione alberghiera e il trasporto aeroporto-hotel-aeroporto.

Quando il ritardo è **superiore alle cinque ore** il passeggero può rinunciare al volo. In quest'ultimo caso ha diritto a ricevere:

- il rimborso, entro sette giorni, del prezzo pieno del biglietto per la parte di viaggio non effettuata, nonché per la parte di viaggio già effettuata se il volo è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale;
- se del caso un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile.

Per come si è visto nel capitolo relativo alla Convenzione di Montreal anche tale atto disciplina il ritardo aereo. Si rimanda pertanto a quanto ivi esposto per ciò che riguarda il coordinamento tra le due previsioni normative.

### **III.7 Reclamo.**

Nel caso in cui si verifichi uno dei disservizi previsti dal Regolamento (CE) 291/2004 e non siano stati rispettati i propri diritti, il Passeggero può presentare un **reclamo al vettore aereo operativo** per chiederne il riconoscimento. La posizione del Passeggero è, da questo punto di vista, più garantita perchè, diversamente da quanto previsto dalla Convenzione di Montreal, non vi sono termini da rispettare per presentare il reclamo. L'unico termine cui fare attenzione è quello di decadenza, che anche qui è di due anni, e trascorso il quale il passeggero perde ogni diritto.

**È consigliabile** comunque presentare reclamo tempestivamente con lettera raccomandata a.r. indirizzata alla compagnia aerea, che effettua il volo, unico interlocutore del passeggero. Non bisogna quindi rivolgere istanza ad altri soggetti (ad esempio la società di gestione dell'aeroporto o la società che presta servizio di assistenza a terra nell'aeroporto, cosiddetto handler), i quali, se responsabili, dovranno tenere indenne la compagnia aerea. Ma questi sono rapporti dai quali il passeggero resta estraneo dal momento che il suo unico interlocutore è il vettore aereo, con cui ha stipulato il contratto di acquisto del biglietto.

Al passeggero deve essere data una risposta entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo da parte della compagnia. Se trascorre infruttuosamente il predetto termine, al passeggero non resta altra strada che quella di intraprendere un giudizio per ottenere il risarcimento. Può anche tentare la procedura di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio, ma tale scelta è del tutto facoltativa e non obbligatoria, neanche dopo l'entrata in vigore della recente normativa sulla mediazione.

In materia di conciliazione è da segnalare il protocollo di conciliazione paritetico sottoscritto lo scorso anno da Alitalia con le associazioni dei consumatori. È auspicabile che tale iniziativa possa essere adottata anche da altri vettori.

Il passeggero che non ha ricevuto risposta al proprio reclamo entro 6 settimane o che ha ricevuto una risposta insoddisfacente, può inoltre presentare un reclamo all'Enac, per comunicare i disservizi subiti e il mancato accoglimento delle proprie richieste. Per la presentazione del reclamo all'Enac valgono le considerazioni fatte nell'apposito capitolo dedicato all'Ente e a cui si rimanda.





## Capitolo IV

# PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITÀ RIDOTTA

## Regolamento CE n. 1107/2006

### *IV.1 Previsioni, modalità di tutela e reclami.*

Le persone disabili e quelle con mobilità ridotta, anche nel trasporto aereo, sono state purtroppo oggetto di **palesi discriminazioni**. Spesso, infatti, un disservizio da loro subito ha avuto conseguenze gravi vista la loro particolare condizione. In passato, mancando una previsione legislativa, tali soggetti avevano meno opportunità di reclamare i propri diritti. A dire il vero già con il Regolamento Comunitario 261/2004 erano state introdotte alcune novità che hanno consentito una maggior tutela. Tuttavia è con il Regolamento CE n. 1107/2006 del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (PMR), che viene finalmente introdotta una **normativa specifica**. Il Regolamento, entrato parzialmente in vigore dal 26 luglio 2007 (articoli 3 e 4), ha trovato successivamente applicazione nella sua interezza a decorrere dal 26 luglio 2008. Il Regolamento è fondato sul principio che nel trasporto aereo, come negli altri aspetti della vita, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno **gli stessi diritti** di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

Tali persone devono avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini e non esserne escluse se non per motivi giustificati previsti dalla legge.

Il Regolamento rispetta i diritti e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. In tale contesto l'Enac è stato individuato, quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento ed

ha elaborato, congiuntamente alle Associazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ed agli Operatori del settore, la Circolare attuativa del Regolamento stesso.

Importante **la definizione** contenuta nel Regolamento: *“qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell’uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un’attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri”*.

Una delle novità introdotte consiste nell’individuazione del **soggetto a cui spetta garantire assistenza** in aeroporto. Tale soggetto è la società di gestione dell’aeroporto e questa certezza ha già evitato ed eviterà ulteriormente il deplorabile scarico di responsabilità in caso di disservizio. Ma non vengono meno gli obblighi delle compagnie aeree che, sostanzialmente, dovranno fare da tramite tra il passeggero e il gestore per garantire il trasporto nelle migliori condizioni. Il passeggero ha solo l’obbligo di comunicare al vettore aereo le sue esigenze in tempo utile e comunque non oltre quarantotto ore prima della partenza. È consigliabile rispettare tale termine anche se, nell’ipotesi di mancata o tardiva comunicazione, il gestore è tenuto comunque a compiere tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l’assistenza.

È stato poi introdotto il **divieto di rifiutare il trasporto**. Un vettore aereo quindi non può rifiutare, per motivi di disabilità o mobilità ridotta, di accettare una prenotazione per un volo o d’imbarcare la persona purché la stessa sia munita di un biglietto.

L’imbarco può essere rifiutato solo in alcuni casi espressamente previsti: se le dimensioni dell’aeromobile o dei suoi portelloni rendano fisicamente impossibile l’imbarco o il trasporto del PMR oppure per motivi di sicurezza. Sempre per ragioni di sicurezza la compagnia aerea, il suo agente o un operatore turistico può esigere la presenza di un accompagnatore in grado di fornire l’assistenza necessaria al PMR. In ogni caso devono essere compiuti tutti gli sforzi ragionevoli per proporre un’alternativa accettabile. Qualora si verifichi a



causa di questi motivi il rifiuto dell'imbarco, il passeggero e il suo eventuale accompagnatore hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto del volo non utilizzato o un volo alternativo. In ogni caso il vettore aereo deve informare immediatamente la persona qualora eserciti la deroga.

La compagnia aerea, una volta ricevuta la richiesta di assistenza, deve informare le società di gestione degli aeroporti di partenza, di arrivo ed eventualmente di transito, e prenotare il relativo servizio. Tali adempimenti devono essere effettuati dalla compagnia aerea almeno trentasei ore prima dell'ora di partenza e comunque quanto prima possibile.

Il vettore aereo e il gestore aeroportuale devono garantire l'assistenza, secondo le rispettive competenze, senza nessun onere aggiuntivo per il passeggero.

Il gestore aeroportuale deve individuare i punti d'arrivo e di partenza, sia all'interno che all'esterno dei terminal dell'aeroporto presso cui i PMR possano agevolmente annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza. Tali punti d'arrivo e di partenza devono essere segnalati in modo chiaro.

Il passeggero PMR, da parte sua, ha l'obbligo di presentarsi alla registrazione all'ora stabilita e comunicata per iscritto dal vettore aereo e qualora non vi sia comunicazione almeno un'ora prima dell'ora di partenza pubblicata. La persona può alternativamente presentarsi ad uno dei punti designati all'interno dell'area aeroportuale all'ora stabilita e comunicata per iscritto dal vettore aereo e qualora non vi sia comunicazione almeno due ore prima dell'ora di partenza pubblicata.

Sia i vettori aerei che le società di gestione degli aeroporti devono assicurare che il personale sia in grado di soddisfare le necessità dei PMR, a seconda della rispettiva disabilità. A tal fine devono fornire al proprio personale una adeguata e specifica formazione.

Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per agevolare la mobilità o i dispositivi di assistenza vengano persi o danneggiati durante il passaggio in aeroporto o il trasporto a bordo dell'aereo, al passeggero cui appartengono è dovuto il risarcimento.

Quando il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta ritenga che il **Regolamento** sia stato **violato** può presentare

reclamo al gestore aeroportuale e/o al vettore aereo, a seconda del caso. È possibile inoltrare reclamo all'Enac, Organismo Responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006, in caso di mancata risposta o di risposta non soddisfacente. L'Ente, a conclusione delle verifiche volte ad accertare l'eventuale violazione del Regolamento, può irrogare sanzioni amministrative di natura pecuniaria.

La presentazione del reclamo all'Enac non esclude la possibilità per il passeggero di promuovere un giudizio per i danni subiti.



## CAPITOLO V

# FORMULARIO RECLAMI

Nota: si rappresenta che i formulari sono indicativi di fattispecie che possono o non possono trovare totale rispondenza nei casi concreti. Di conseguenza devono essere modulati a seconda del caso specifico.

### **Formula n. 1** **Danno alla persona**

Raccomandata a.r.

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: contestazione danno alla persona. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n. ...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Giunto in aeroporto mi imbarcavo sul predetto volo.

Tuttavia prima del decollo si verificava quanto segue.....  
*oppure*

Tuttavia nella fase di atterraggio si verificava quanto segue.....  
*oppure*

Tuttavia durante il volo si verificava quanto segue.....

A causa di quanto accaduto subivo i seguenti danni patrimoniali e non, e fisici e biologici:.....

La Convenzione di Montreal disciplina la responsabilità del vettore aereo per i danni derivanti da lesioni al passeggero.

Per quanto sopra con la presente Vi invito a voler provvedere al risarcimento di tutti i danni da me subiti che mi riservo di indicare e quantificare con successiva lettera.

Distinti saluti.

.....li.....

Firma

**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

## Formula n. 2 Smarrimento bagaglio

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: contestazione smarrimento bagaglio. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n. ...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Giunto a destinazione, constatavo la mancata consegna del bagaglio, a cui era stato assegnato il talloncino identificativo n. .... Denunciavo subito l'accaduto presso Ufficio Lost and Found dell'aeroporto di ..... compilando l'apposito modulo PIR n. .... All'interno del bagaglio si trovava tra l'altro, vestiario, effetti personali e (*elenco esplicativo*), che non ho potuto utilizzare. Inoltre sono stato costretto ad alcuni acquisti di prima necessità come da scontrini, che si allegano in copia (*solo qualora si sia concretizzata tale necessità*).

Ad oggi la valigia non mi è stata restituita (*se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR non fossero ricevute notizie sul ritrovamento, è possibile inviare tutta la documentazione per l'avvio della pratica di risarcimento*).

Tutto ciò ha compromesso il sereno svolgimento del soggiorno che avevo programmato in quanto per i disagi e lo stress subiti non ho potuto fruire spensieratamente della vacanza/o proficuamente del periodo di lavoro. Con il conseguente stravolgimento delle aspettative, della qualità e della serenità del soggiorno. Per ..... giorni ho dovuto sopperire all'assenza del bagaglio e provvedere ai necessari acquisti in loco (*solo qualora si sia concretizzata tale necessità*). Ho trascorso il periodo di soggiorno senza gli effetti personali che erano contenuti nel mio bagaglio. Inoltre, telefonavo più volte al giorno per sapere se il bagaglio era stato ritrovato (*se applicabile*).

La Convenzione di Montreal, che disciplina la materia, dispone che in caso di smarrimento del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere al risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non, da me subiti, che ammontano a complessivi €.....

Alla presente allego in fotocopia: 1) biglietto di viaggio; 2) talloncino identificativo bagaglio; 3) denuncia di smarrimento bagaglio (PIR); 4) n. ... scontrini; 5) altro ...

Gli originali dei documenti sopra elencati saranno tempestivamente inviati nel momento in cui si perverrà all'eventuale definizione transattiva della controversia insorta e si dovrà procedere da parte di codesta Compagnia al pagamento di quanto concordato.

Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente trenta giorni dalla data di ricevimento della presente, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti.

.....li.....

Firma



## Formula n. 3

### Ritardata consegna bagaglio

Raccomandata a.r.

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: contestazione ritardata consegna bagaglio. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Giunto a destinazione, constatavo la mancata consegna del bagaglio, a cui era stato assegnato il talloncino identificativo n. .... Denunciavo subito l'accaduto presso Ufficio Lost and Found dell'aeroporto di ..... compilando l'apposito modulo PIR. All'interno del bagaglio si trovava tra l'altro, vestiario, effetti personali e (*elenco semplificato*), che non ho potuto utilizzare. Inoltre sono stato costretto ad alcuni acquisti di prima necessità come da scontrini, che si allegano in copia (*solo qualora si sia concretizzata tale necessità*).

La valigia mi è stata restituita in data ..... (*in caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna è necessario inviare tutta la documentazione per l'avvio della pratica di risarcimento*).

Tutto ciò ha compromesso il sereno svolgimento del soggiorno che avevo programmato in quanto per il disagio e lo stress subiti non ho potuto fruire spensieratamente della vacanza/o proficuamente del periodo di lavoro. Per più di ..... giorni ho dovuto sopperire all'assenza del bagaglio e provvedere ai necessari acquisti in loco. Ho trascorso il periodo di soggiorno senza i benigni effetti personali che erano contenuti nel mio bagaglio. Inoltre, telefonavo più volte al giorno per sapere se il bagaglio era stato ritrovato (*solo qualora si sia concretizzata tale necessità*).

La Convenzione di Montreal, che disciplina la materia, dispone che in caso di ritardata consegna del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere al risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non, da me subiti, che ammontano a complessivi €.....

Alla presente allego in fotocopia: 1) biglietto di viaggio; 2) talloncino identificativo bagaglio; 3) denuncia di smarrimento bagaglio (PIR); 4) n. ... scontrini; 5) altro .....

Gli originali dei documenti sopra elencati saranno tempestivamente inviati nel momento in cui sierverrà all'eventuale definizione transattiva della controversia insorta e si dovrà procedere da parte di codesta Compagnia al pagamento di quanto concordato.

Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente trenta giorni dalla data di ricevimento della presente, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti.

.....li.....

Firma

## **Formula n. 4** **Danneggiamento bagaglio**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: danneggiamento bagaglio. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n. ...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a..... Giunto a destinazione, subito dopo aver ritirato il bagaglio, a cui era stato assegnato il talloncino identificativo n. ...., mi accorgevo che lo stesso risultava danneggiato. Infatti era completamente danneggiato e non riparabile *oppure* danneggiato nella parte ..... Denunciavo subito l'accaduto presso l'Ufficio Lost and Found dell'aeroporto di ..... compilando l'apposito modulo PIR. All'interno del bagaglio si trovavano tra l'altro, i seguenti beni, che risultavano anch'essi danneggiati e non più utilizzabili: ..... (*solo qualora si sia concretizzato tale evento*). A causa di ciò sono stato costretto ad alcuni acquisti di prima necessità come da scontrini, che si allegano in copia (*se applicabile*).

La Convenzione di Montreal, che disciplina la materia, dispone che in caso di danneggiamento del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere al risarcimento di tutti i danni da me subiti, che ammontano a complessivi €.....

Alla presente allego in fotocopia: 1) biglietto di viaggio; 2) talloncino identificativo bagaglio; 3) denuncia di danneggiamento bagaglio (PIR); 4) n. ... scontrini; 5) originale preventivo acquisto nuova valigia *oppure* originale preventivo riparazione valigia; 6) originale preventivo acquisto beni danneggiati contenuti in valigia; 7) altro .....

Gli originali dei documenti sopra elencati, ad eccezione dei preventivi che vengono allegati sin da ora, saranno tempestivamente inviati nel mo-





mento in cui si perverrà all'eventuale definizione transattiva della controversia insorta e si dovrà procedere da parte di codesta Compagnia al pagamento di quanto concordato.

Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente trenta giorni dalla data di ricevimento della presente, procederò giudiziarmente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti.

.....li.....

Firma

## **Formula n. 5** **Ritardo del volo**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: ritardo del volo. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n...., dovendo raggiungere .....il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a ..... Diversamente da ciò l'aereo partiva alla volta di ..... solo alle ore ... con oltre ..... ore di ritardo, per arrivare a destinazione alle ore ..... In virtù della Convenzione di Montreal il passeggero in caso di ritardo del volo, a prescindere dalla durata dello stesso, può avere diritto al risarcimento danni (*a meno che il vettore non dimostri che siano state adottate tutte le misure necessarie e possibili secondo la normale diligenza per evitare il danno oppure che era impossibile adottarle*). In virtù del Regolamento (CE) n. 261/2004 il passeggero ha inoltre diritto all'assistenza, a seconda della durata dell'attesa, che in questo caso non mi è stata prestata, avendo dovuto provvedere autonomamente a pasti, bevande, telefonate e non avendo potuto effettuare fax ed e-mail (*se applicabile*). Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere al risarcimento dei danni subiti a causa del ritardo e/o della mancata assistenza, per un totale di euro..... (*occorre indicare qual è la tipologia di danno subito*). Alla presente allego in fotocopia: 1) biglietto di viaggio; 2) ricevuta carta d'imbarco; 3) ricevute spese affrontate in aeroporto; 4) altro..... Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente, provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento Comunitario

261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per i casi di mancata assistenza*).

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## **Formula n. 6**

### **Ritardo prolungato del volo**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: ritardo prolungato del volo. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n...., dovendo raggiungere .....il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a ..... Diversamente da ciò l'aereo partiva alla volta di ..... solo alle ore ..... con oltre ..... ore di ritardo, per arrivare a destinazione alle ore .....

In virtù del Regolamento (CE) n. 261/2004 il passeggero in caso di ritardo prolungato del volo, superiore a cinque ore, ha diritto a rinunciare al volo e ad avere il rimborso del prezzo pieno del biglietto per la parte di viaggio non effettuata, nonché per la parte di viaggio effettuata se il volo è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale. In questo caso....., ed ho quindi diritto al rimborso di.....(*specificare quale ipotesi si è concretizzata*).

Ho diritto altresì all'assistenza, a seconda della durata dell'attesa, che non mi è stata prestata, avendo dovuto provvedere autonomamente a pasti, bevande, telefonate e non avendo potuto effettuare fax ed e-mail (*se applicabile*).

In virtù della Convenzione di Montreal il passeggero in caso di ritardo del volo, a prescindere dalla durata dello stesso, può avere diritto al risarcimento danni (*a meno che il vettore non dimostri che siano state adottate tutte le misure necessarie e possibili secondo la normale diligenza per evitare il danno oppure che era impossibile adottarle*).

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere al rimborso del prezzo pieno del biglietto per le parti sopra specificate e al rimborso delle spese affrontate per la mancata assistenza (*se applicabile*) e a voler provvedere al ri-



sarcimento di tutti i danni subiti a causa del ritardo prolungato del volo, per un totale di Euro euro..... (*occorre indicare qual è la tipologia di danno subito*).

Alla presente allego in fotocopia: 1) biglietto di viaggio; 2) ricevuta carta d'imbarco; 3) ricevute spese affrontate in aeroporto; 4) altro.....  
Vi comunico sin da ora che trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento Comunitario 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per i casi di mancato rimborso del biglietto e mancata assistenza*).

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## **Formula n. 7**

### **Cancellazione del volo con riprotezione**

Spett.le Compagnia aerea

Indirizzo

Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori

Indirizzo

Città

Oggetto: cancellazione del volo e riprotezione. Compensazione pecuniaria e risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n....., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a ..... Al momento in cui mi sono recato in aeroporto ho appreso, che il volo era stato cancellato. Prima di tale momento non ho mai ricevuto nessuna comunicazione da parte vostra, in merito alla cancellazione del volo (*nel caso si sia verificato tale evento*). Inoltre non ho ricevuto la dovuta e necessaria assistenza. Sono stato quindi costretto a cercare un luogo dove pernottare, a provvedere a mie spese al trasferimento aeroporto-albergo-aeroporto, pagare autonomamente pasti e bevande ed effettuare telefonate, sia per avvisare i miei familiari dell'improvviso cambiamento di programma che per le mie altre necessità. Non mi è stata garantita infine la possibilità di inviare fax ed e-mail (*se applicabile*). Sono stato riprotetto successivamente sul volo..... del giorno..... ore.....

Il Regolamento (CE) 261/2004, in caso di cancellazione del volo e di successiva riprotezione, prevede che spetti al passeggero la necessaria assistenza, in alcuni casi la compensazione pecuniaria.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere, entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento della presente, al pagamento della complessiva somma di euro..... così distinta:

- 1) euro.....per il pernottamento presso l'hotel.....come da ricevuta fiscale di pari importo che si allega in copia (*se applicabile*);
- 2) euro..... a titolo di risarcimento per le spese sostenute a causa della mancata assistenza, come da ricevute fiscali e comunque determinabili equitativamente (*se applicabile*);
- 3) euro..... a titolo di compensazione pecuniaria (*se applicabile*);
- 4) euro..... a titolo di risarcimento per tutti gli ulteriori danni patrimoniali e non subiti a causa della cancellazione (*se applicabile specificare anche la tipologia di danno subito*).

Vi evidenzio che, qualora la compagnia intenda avvalersi dell'esonero dal pagamento della compensazione pecuniaria, dovrà dimostrare attraverso adeguata documentazione che la cancellazione è stata dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Vi comunico sin da ora che, trascorse infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente, provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento (CE) 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per mancata assistenza, per mancato pagamento della compensazione pecuniaria non supportato da adeguata motivazione e documentazione*).

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

### **Formula n. 8**

#### **Cancellazione del volo con rinuncia alla riprotezione**

Raccomandata a.r.

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: cancellazione del volo e rinuncia alla riprotezione. Compensazione pecuniaria e risarcimento danni.



Io sottoscritto ....., residente in ....., via ...  
 ....., n....., dovendo raggiungere .....il giorno ....., ac-  
 quistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ...  
 ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore  
 ..... a .....

Al momento in cui mi sono recato in aeroporto ho appreso, che il volo era stato cancellato. Prima di tale momento non ho mai ricevuto nessuna comunicazione da parte vostra, in merito alla cancellazione del volo (*se applicabile*). Inoltre non ho ricevuto la dovuta e necessaria assistenza. Sono stato quindi costretto a cercare un luogo dove pernottare, a provvedere a mie spese al trasferimento aeroporto-albergo-aeroporto, pagare autonomamente pasti e bevande ed effettuare telefonate, sia per avvisare i miei familiari dell'improvviso cambiamento di programma che per le mie altre necessità. Non mi è stata garantita infine la possibilità di inviare fax ed e-mail (*nel caso si sia verificato tale evento*). Pur essendomi stata offerta la possibilità di essere riprotetto su altro volo vi ho rinunciato.

Il Regolamento (CE) 261/2004, in caso di cancellazione del volo e di rinuncia alla riprotezione, prevede che spetti al passeggero la necessaria assistenza fino al momento della rinuncia al volo, il rimborso del biglietto non utilizzato, e in alcuni casi la compensazione pecuniaria.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento della presente al pagamento della complessiva somma di euro..... così distinta:

- 1) euro..... per il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato;
- 2) euro.... a titolo di risarcimento per le spese sostenute a causa della mancata assistenza, come da ricevute fiscali e comunque determinabili equitativamente (*se applicabile*);
- 3) euro..... a titolo di compensazione pecuniaria (*se applicabile*);
- 4) euro... a titolo di risarcimento per tutti gli ulteriori danni patrimoniali e non subiti a causa della cancellazione (*se applicabile specificare anche la tipologia dei danni subiti*).

Vi evidenzio che, qualora la compagnia intenda avvalersi dell'esonero dal pagamento della compensazione pecuniaria, dovrà dimostrare attraverso adeguata documentazione che la cancellazione è stata dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Vi comunico sin da ora che trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento (CE) 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per mancata assistenza, per mancato pagamento della compensazione pecuniaria non supportato da adeguata motivazione e documentazione*).

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziarmente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## Formula n. 9

### Negato imbarco-overbooking con riprotezione

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: negato imbarco-overbooking e riprotezione. Compensazione pecuniaria e risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n....., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Al momento in cui mi sono recato in aeroporto, mi è stato negato l'imbarco sul volo per il quale avevo acquistato il biglietto. Inutili sono state le mie proteste e le mie richieste di poter partire. Inoltre non ho ricevuto la dovuta e necessaria assistenza (*se applicabile*). Sono stato quindi costretto a cercare un luogo dove pernottare, a provvedere a mie spese al trasferimento aeroporto-albergo-aeroporto, pagare autonomamente pasti e bevande ed effettuare telefonate, sia per avvisare i miei familiari dell'improvviso cambiamento di programma che per le mie altre necessità. Non mi è stata garantita infine la possibilità di inviare fax ed e-mail (*nel caso si siano verificati tali eventi*). Sono stato riprotetto successivamente sul volo..... del..... delle ore.....

Il Regolamento (CE) 261/2004, in caso di negato imbarco per sovra prenotazione, cosiddetto averbooking, e di successiva riprotezione, prevede che al passeggero spetti altresì la necessaria assistenza (*se applicabile*) e la compensazione pecuniaria.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento della presente al pagamento della complessiva somma di euro..... così distinta: 1) euro..... per il pernottamento presso l'hotel..... come da ricevuta fiscale di pari importo che si allega in copia (*se applicabile*);

2) euro..... a titolo di risarcimento per le spese sostenute a causa della mancata assistenza, come da scontrini e comunque determinabili equitativamente (*se applicabile*);

3) euro..... a titolo di compensazione pecuniaria;

4) euro..... a titolo di ulteriore risarcimento per tutti gli ulteriori danni patrimoniali e non subiti a causa del negato imbarco (*se applicabile specificare anche la tipologia dei danni subiti*).

Vi comunico sin da ora che trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento (CE) 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per mancata assistenza, per mancato pagamento della compensazione pecuniaria*).



Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## Formula n. 10

### **Negato imbarco-overbooking con rinuncia alla riprotezione**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: negato imbarco-overbooking. Compensazione pecuniaria e risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n....., dovendo raggiungere .....il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Al momento in cui mi sono recato in aeroporto, con amara sorpresa, mi è stato negato l'imbarco sul volo per il quale avevo acquistato il biglietto. Inutili sono state le mie proteste e le mie richieste di poter partire. Inoltre non ho ricevuto la dovuta e necessaria assistenza (*se applicabile*). Sono stato quindi costretto a cercare un luogo dove pernottare, a provvedere a mie spese al trasferimento aeroporto-albergo-aeroporto, pagare autonomamente pasti e bevande ed effettuare telefonate, sia per avvisare i miei familiari dell'improvviso cambiamento di programma che per le mie altre necessità. Non mi è stata garantita infine la possibilità di inviare fax ed e-mail (*nel caso si siano verificati tali eventi*). Pur essendomi stata offerta la possibilità di essere riprotetto su altro volo vi ho rinunciato.

Il Regolamento (CE) 261/2004, in caso di negato imbarco per sovra prenotazione, cosiddetto overbooking e di rinuncia alla riprotezione, prevede che al passeggero spetti il rimborso del biglietto non utilizzato, la necessaria assistenza fino al momento della rinuncia al volo (*se applicabile*) e la compensazione pecuniaria.

Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento della presente al pagamento della complessiva somma di euro..... così distinta: 1) euro..... per il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato; 2) euro..... per il pernottamento presso l'hotel..... come da ricevuta fiscale di pari importo che si allega in copia (*se applicabile*); 3) euro..... a titolo di risarcimento per le spese sostenute a causa della mancata assistenza, come da scontrini e comunque determinabili equitativamente (*se applicabile*); 4) euro..... a titolo di compensazione pecuniaria; 5) euro..... a titolo di ulteriore ri-



sarcimento per tutti gli ulteriori danni patrimoniali e non subiti a causa del negato imbarco.

Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente, provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento (CE) 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione (*per mancata assistenza, per mancato pagamento della compensazione pecuniaria, per mancato rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato*).

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziarmente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

### **Formula n. 11** **Mancata assistenza**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: mancata assistenza. Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore .... a .....

Al momento in cui mi sono recato in aeroporto mi è stato negato l'imbarco sul volo per il quale avevo acquistato il biglietto *oppure*: ho dovuto constatare che il volo era stato cancellato *oppure* il volo è partito con n.... ore di ritardo (*Le forme e le modalità di erogazione dell'assistenza dovuta la passeggero sono quelle indicate nel relativo paragrafo*).

A causa di ciò avrei avuto diritto alla dovuta e necessaria assistenza, che, invece, non mi è stata prestata. Sono stato quindi costretto a cercare un luogo dove pernottare, a provvedere a mie spese al trasferimento aeroporto-albergo-aeroporto, pagare autonomamente pasti e bevande ed effettuare telefonate, sia per avvisare i miei familiari dell'improvviso cambiamento di programma che per le mie altre necessità. Non mi è stata garantita infine la possibilità di inviare fax ed e-mail (*specificare quali eventi tra quelli indicati si siano verificati*).

Il Regolamento (CE) 261/2004, in caso di negato l'imbarco *oppure*: di cancellazione del volo *oppure*: di ritardo del volo, prevede che al passeggero spetti la necessaria assistenza.





Per quanto sopra Vi invito a voler provvedere entro sei settimane decorrenti dalla data di ricevimento della presente al pagamento della complessiva somma di euro..... così distinta: 1) euro..... per il pernottamento presso l'hotel..... come da ricevuta fiscale di pari importo che si allega in copia; 2) euro..... a titolo di risarcimento per le spese sostenute a causa della mancata assistenza, come da scontrini e comunque determinabili equitativamente; 3) euro..... a titolo di risarcimento per tutti gli ulteriori danni, patrimoniali e non, subiti a causa della mancata assistenza.

Vi comunico sin da ora che, trascorsi infruttuosamente sei settimane dalla data di ricevimento della presente, provvederò a inoltrare reclamo all'Enac per chiedere l'apertura di un procedimento amministrativo finalizzato all'accertamento della violazione del Regolamento (CE) 261/2004 ed a irrogare la prevista sanzione con l'emissione della relativa ordinanza-ingiunzione.

Vi comunico altresì che a prescindere dalla suddetta segnalazione, trascorso infruttuosamente il predetto termine, procederò giudiziariamente nei Vostri confronti a tutela dei miei diritti ed interessi.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## **Formula n. 12**

### **Passeggeri diversamente abili o a mobilità ridotta. Inadempimento compagnia aerea o società gestione aeroporto**

Spett.le Compagnia aerea  
Indirizzo  
Città

Società gestione aeroporto  
Indirizzo  
Città

Raccomandata a.r.

Spett.le ENAC  
Viale Castro Pretorio 118  
00185 Roma (RM)

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: Passeggeri PMR inadempimento della compagnia aerea oppure della società gestione aeroporto (*specificare quale è il motivo del reclamo rispetto alle tutele assicurate ai PMR dal reg. 1107/06*). Risarcimento danni.

Io sottoscritto ....., residente in ....., via ....., n. ...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto di codesta compagnia n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ....., e arrivo alle ore ..... a .....

Sono soggetto disabile *oppure* a mobilità ridotta per.....  
Dovendo intraprendere il sovradescritto viaggio ho per tempo comunicato le mie esigenze (indicare in quale momento è stata effettuata la richiesta di assistenza, a chi è stata effettuata e a quanto tempo prima rispetto all'orario di partenza del volo pubblicato), chiedendo che venisse predisposto il relativo servizio di assistenza.

Tuttavia una volta giunto in aeroporto ho dovuto constatare il seguente disservizio che mi ha arrecato notevoli disagi e danni:..... (*per le tutele assicurate dal Regolamento (CE) n. 1107/2006 si rimanda al relativo capitolo; in caso di negato imbarco oppure di cancellazione del volo oppure di ritardo del volo, al passeggero spettano la necessaria assistenza*). Per quanto sopra, con la presente, contesto i sopraesposti fatti alla compagnia aerea e/o alla società di gestione dell'aeroporto, invitandola/e, ciascuna per quanto di propria competenza (*ove applicabile*) a dare ogni utile chiarimento e spiegazioni in merito.

Invio altresì la presente all'Enac con la richiesta di aprire relativo procedimento finalizzato all'accertamento dei fatti e delle responsabilità ed ad adottare tutti i conseguenti provvedimenti del caso.

Mi riservo sin da ora di procedere giudiziariamente nei confronti del responsabile o dei responsabili per il risarcimento di tutti i danni che ho subito (*se applicabile specificare anche la tipologia dei danni subiti*).

Distinti saluti

.....li.....

Firma

### **Formula n. 13**

#### **Comunicazione possibile violazione**

#### **Regolamento Comunitario n. 261/2004**

Spett.le ENAC

sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

Raccomandata a.r.

Spett.le Compagnia aerea

Indirizzo

Città

e p.c. Spett.le Confconsumatori

Indirizzo

Città

Oggetto: comunicazione possibile violazione Regolamento (CE) n. 261/2004. Richiesta apertura procedimento amministrativo.



Io sottoscritto ....., residente in ....., Via ....., n. ...., dovendo raggiungere ..... il giorno ....., acquistavo il biglietto della compagnia..... n. .... per la tratta ....., con partenza prevista da ..... alle ore ...., e arrivo alle ore ..... a ..... Tuttavia ho subito il seguente disservizio: ..... (*negato imbarco oppure cancellazione del volo oppure ritardo prolungato del volo, e/o mancata assistenza*).

Ho richiesto il riconoscimento dei diritti a me spettanti in virtù del Regolamento Comunitario in oggetto, ripetutamente ed anche a mezzo lettera (o e-mail o fax) del....., che allego in copia, ma, ad oggi essendo passate già sei settimane dalla data di ricezione del reclamo, non ho ricevuto alcun riscontro oppure non ritengo corretta la risposta ricevuta, che parimenti allego.

Per quanto sopra con il presente reclamo comunico formalmente possibile la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 da parte della compagnia aerea ..... e chiedo che codesto Ente, in virtù dei poteri allo stesso conferiti, procedimento amministrativo finalizzato ai dovuti accertamenti.

Resto a disposizione per ogni eventuale utile chiarimento, fermo restando il mio diritto di procedere giudiziariamente nei confronti del vettore aereo inadempiente.

Distinti saluti

.....li.....

Firma

## Formula n. 14

### Segnalazione di pratica commerciale scorretta

Spett.le Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato  
Piazza G. Verdi, 6/A  
00198 Roma

Raccomandata a.r.

e p.c. Spett.le Confconsumatori  
Indirizzo  
Città

Oggetto: segnalazione di pratica commerciale scorretta.

Io sottoscritto..... nato a ..... il .....  
residente in..... via ..... n.....  
telefono..... fax ..... email .....

SEGNALO

il seguente caso di pratica commerciale scorretta:

.....  
.....  
.....

messo in atto dalla compagnia aerea .....

## RITENENDO

che sussistano, nel caso in esame i presupposti di cui al Decreto Legislativo n. 146/2007 e comunque segnalo che: .....  
Pertanto, ai sensi e per gli effetti del sopra indicato provvedimento legislativo,

## CHIEDO

che codesta Autorità voglia procedere all'apertura dell'istruttoria, adottando il relativo provvedimento di inibizione dalla continuazione della pratica commerciale scorretta e di eliminazione degli effetti, e comunque ogni idoneo provvedimento conseguente, ivi compresa l'irrogazione della relativa sanzione amministrativa pecuniaria.

*(Nel caso di urgenza aggiungere la seguente richiesta:*

Si chiede, altresì, ricorrendo i presupposti di particolare urgenza, in quanto.....

che codesta Autorità voglia disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria della sopra descritta pratica commerciale scorretta).

Distinti saluti

Luogo e data.....

Firma



## Capitolo VI

# GIURISPRUDENZA

Nel presente capitolo sarà esaminata la giurisprudenza più significativa (europea e nazionale) che ha permesso, mediante l'applicazione delle vigenti disposizioni europee, il riconoscimento effettivo a favore dei passeggeri di diritti troppo spesso negati. Il manuale presenta **due paragrafi**: il primo esamina alcune **sentenze della Corte di Giustizia europea** che hanno interpretato, su sollecitazione dei giudici nazionali, le norme europee rilevanti; il secondo, invece, riporta alcune sentenze di diversi **Giudici di Pace nazionali** che hanno consentito il riconoscimento dei diritti dei passeggeri nei confronti delle compagnie aeree. Si tratta, in entrambi i casi, di significative "spallate" attraverso le quali le previsioni normative europee hanno trovato concreta attuazione. Siamo quindi di fronte a precedenti che contribuiranno a consentire ai passeggeri di prendere coscienza dei propri diritti e del loro campo di applicazione, permettendo loro di godere di una più significativa tutela nei confronti dei vettori aerei.

### VI.1 Sentenze della Corte di Giustizia dell'Unione Europea

**Corte di giustizia sentenza del 10 luglio 2008, c 173/07, Emirates Air Lines, in Raccolta 2008, I, p. 5237.**

**La fattispecie di causa.** La questione verte sul campo di applicazione del Regolamento Ce n. 261/04. Il Signor Schenkel prenotava un volo di andata e ritorno da Düsseldorf (Germania) a Manila (Filippine) con scalo a Dubai (Emirati Arabi Uniti) Il volo di ritorno era cancellato per problemi tecnici. Il Signor Schenkel arrivava a destinazione con circa due giorni di ritardo. Il passeggero ha quindi domandato il pagamento dell'indennità di compensazione monetaria prevista dal Regolamento Ce n. 261/04 sostenendo che il volo di andata e il volo di ritorno devono essere considerate parti non autonome di un unico volo. Poiché il volo era dunque partito dal territorio comunitario (Germania) era soddisfatta la condizione prevista per l'applicazione del citato Regolamento Ce n. 261/04. La compagnia aerea Emirates Air Lines sosteneva, invece, la tesi dell'inapplicabilità della disciplina comunitaria dal momento che il

volò di andata e quello di ritorno sono voli autonomi e di conseguenza la disciplina invocata dal Signor Schenkel non poteva trovare applicazione. Inoltre la compagnia aerea osservava di non essere neppure un "vettore comunitario" ai sensi della disciplina europea.

La Corte di giustizia è stata quindi chiamata ad interpretare la nozione di volo prevista dall'articolo 3.1 lett. a) del Regolamento Ce n. 261/2004 al fine di stabilire se il "volo" comprende il viaggio di andata e ritorno in aereo tra il luogo di partenza e quello di destinazione, in particolare quando la prenotazione del volo di andata e del volo di ritorno è stata effettuata nello stesso momento.

**La risposta della Corte di giustizia.** I Giudici di Lussemburgo hanno osservato che la nozione di volo non è presente nel Regolamento Ce n. 261/04. Occorre quindi ricavarla in via interpretativa in virtù delle norme del Regolamento n. 261/2004 e dall'obiettivo perseguito da quest'ultimo. Preliminarmente, la Corte di giustizia ha analizzato le disposizioni del suddetto regolamento relative al campo di applicazione della disciplina comunitaria in esame osservando che, ai fini della sua applicazione, è necessario o che il vettore aereo sia comunitario, oppure che il volo sia in partenza da un aeroporto comunitario. In sintesi il Regolamento Ce n. 261/04, nel caso di volo in partenza da un aeroporto di uno Stato terzo, può trovare applicazione solo nel caso in cui tale volo sia effettuato da un vettore comunitario.

Per quanto riguarda la nozione di volo, la Corte di giustizia ha affermato che esso, nell'ambito della disciplina di cui al Regolamento Ce n. 261/2004, consiste "sostanzialmente, in un'operazione di trasporto aereo, e costituisce, quindi, in un certo modo, un'«unità» di tale trasporto, realizzata da un vettore aereo che fissa il suo itinerario". La circostanza che il volo di andata e quello di ritorno siano oggetto di un'unica prenotazione è irrilevante ai fini dell'interpretazione della nozione di volo, né tale specifica può incidere sulle disposizioni comunitarie relative al campo di applicazione del Regolamento Ce n. 261/04.

In conclusione, da un lato, un viaggio di andata e ritorno non può essere considerato come un unico volo, dall'altro lato, il Regolamento Comunitario n. 261/04 non trova applicazione nell'ambito di un viaggio di andata e ritorno nel quale "i passeggeri inizialmente partiti da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro ritornano a tale aeroporto con un volo in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo".

### **Corte di giustizia sentenza del 22 dicembre 2008, c 549/07, Hermann/Alitalia, in Raccolta 2008, I, p. 11061.**

**La fattispecie di causa.** La Signora Hermann prenota, per sé e i suoi familiari, un viaggio aereo da Vienna a Brindisi con scalo a Roma. Pochi minuti prima della partenza, la Signora Hermann è informata che, per un problema tecnico all'aeromobile, il volo era stato cancellato. La cancellazione del volo era stata causata da un complesso guasto al motore, guasto scoperto il giorno precedente, nel corso di una verifica. L'Alitalia ne era stata informata la notte precedente del giorno fissato per la partenza del volo della Signora Hermann. La riparazione dell'aeromobile ha richiesto la spedizione di pezzi di ricambio e l'invio di tecnici ed è stata conclusa giorni dopo la data prevista per l'effettuazione del volo oggetto della controversia. Il giorno della partenza, la famiglia Hermann è stata prenotata su un diverso volo di un'altra compagnia aerea, ma non riesce a giungere a Roma in tempo utile per prendere la coincidenza per Brindisi. I passeggeri vengono dunque fatti imbarcare su un volo diverso e giungono a destinazione con circa 4 ore di ritardo rispetto all'orario previsto. Alla luce di quanto accaduto (cancellazione dell'originario volo), la Signora Hermann chiede alla compagnia aerea Alitalia la compensazione pecuniaria prevista dagli artt. 5, n. 1, lett. c), e 7, n. 1, del Regolamento n. 261/2004<sup>1</sup>, a causa della cancellazione del suo volo, nonché il rimborso di €. 10,00

1) L'art. 5 del Regolamento n. 261/2004, intitolato «Cancellazione del volo», dispone quanto segue: «1. In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri coinvolti: a) .....; b).....; c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7, a meno che: i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso



per spese telefoniche. L'Alitalia respingeva tale richiesta. La Signora Hermann adisce l'Autorità giudiziaria che in primo grado riconosce la sussistenza del diritto alla compensazione pecuniaria prevista dal regolamento comunitario. La sentenza è appellata da Alitalia e il giudice dell'appello chiede alla Corte di giustizia l'interpretazione delle norme europee applicabili anche in rapporto alle norme internazionali rilevanti (Convenzione di Montreal per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale)<sup>2</sup>.

In estrema sintesi i giudici austriaci domandano se il guasto tecnico possa rientrare nella nozione di "circostanze eccezionali" idonea ad eliminare l'obbligo per le compagnie aeree di corrispondere la compensazione pecuniaria prevista dal diritto comunitario e se l'interpretazione delle cause di esonerazione, prevista dall'articolo 5 del regolamento n. 261/04, debba essere fatta alla luce delle rilevanti disposizioni della Convenzione di Montreal (art. 19<sup>3</sup>).

**La posizione delle parti.** La compagnia aerea ritiene che, nel caso di specie, si è di fronte ad una delle ipotesi previste dallo stesso regolamento Ce n. 261/04 che legittima il rifiuto da parte del vettore di corrispondere al passeggero la prevista compensazione pecuniaria in presenza di una "circostanza eccezionale". A parere del vettore aereo il guasto tecnico è una "circostanza eccezionale" idonea a liberare il vettore dagli obblighi previsti dalla disciplina comunitaria. Il passeggero consumatore è di parere opposto.

**La risposta della Corte di giustizia.** I giudici di Lussemburgo hanno preliminarmente osservato che la nozione di "circostanze eccezionali" non è prevista dalla norma europea. Occorre quindi interpretare tale nozione conformemente al suo significato letterale nel contesto in cui è inserita e alla luce degli scopi perseguiti. In tale ambito le norme che derogano alla

tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure *iii*) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto. 2..... 3. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

(...). L'art. 7, n. 1, del Regolamento Comunitario n. 261/2004, recante il titolo «Diritto a compensazione pecuniaria», così recita: «Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri ricevono una compensazione pecuniaria pari a: a) € 250,00 per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500 chilometri; b) € 400,00 per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri; c) € 600,00 per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b). (...).

- 2) I quesiti sottoposti alla Corte di giustizia sono stati i seguenti: «1) Se sussistano circostanze eccezionali ai sensi dell'art. 5, n. 3, del Regolamento (...) n. 261/2004 (...), alla luce del quattordicesimo 'considerando' di tale regolamento, qualora un guasto tecnico all'apparecchio, in particolare un'avaria del motore, comporti la cancellazione del volo, e se l'interpretazione delle cause di esonerazione ai sensi dell'art. 5, n.3, di tale regolamento, debba essere effettuata alla luce delle disposizioni della Convenzione di Montreal (art. 19). 2) Qualora la prima questione debba ricevere soluzione affermativa: se, per quanto riguarda i vettori aerei che presentano un tasso di cancellazione di voli per problemi tecnici superiore alla media, si possa ritenere che sussistono circostanze eccezionali ai sensi dell'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004 per il solo fatto della frequenza di tali problemi. 3) Qualora la prima questione debba ricevere soluzione affermativa: se si possa ritenere che un vettore aereo abbia adottato tutte le "misure del caso", ai sensi dell'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004, qualora esso sia in grado di dimostrare di aver adempiuto i requisiti minimi previsti dalla normativa per quanto riguarda i lavori di manutenzione dell'aeroplano, e se ciò sia sufficiente a liberare il vettore aereo dall'obbligo di pagare una compensazione pecuniaria, previsto dal combinato disposto degli artt. 5 e 7, [di tale] regolamento. 4) Qualora la prima questione debba ricevere soluzione negativa: se circostanze eccezionali di cui all'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004 siano costituite da casi di forza maggiore ovvero da eventi naturali che non risiedono in un guasto tecnico e che ricadono pertanto al di fuori della sfera d'azione del vettore aereo».
- 3) L'art. 19 di tale convenzione, intitolato «Ritardo», prevede quanto segue: «Il vettore è responsabile del danno derivante dal ritardo nel trasporto aereo di passeggeri, bagagli o merci. Tuttavia il vettore non è responsabile per i danni da ritardo se dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle».

tutela del consumatore devono essere interpretate restrittivamente (v., in questo senso, sentenza della Corte di giustizia del 10 marzo 2005, causa C-336/03, *EasyCar*, in Raccolta 2005, I, p. 1947, punto 21). Viene dunque affermato un primo principio, vale a dire che le norme del Regolamento Ce n. 261/04 (artt. 5 n.1 e n. 3), che limitano il previsto diritto alla compensazione pecuniaria a favore del passeggero consumatore, devono essere considerate come una deroga alla regola generale e, per tale motivo, devono essere interpretate restrittivamente. I Giudici di Lussemburgo hanno chiarito che il regolamento riporta, a titolo esemplificativo, alcune fattispecie<sup>4</sup> che possono trasformarsi in "circostanze eccezionali" idonee a limitare il diritto al pagamento di una compensazione pecuniaria, ma che, di per sé, tali accadimenti non possono essere considerati come "circostanze eccezionali" in forza delle quali il vettore può essere esonerato dal pagamento della citata indennità di compensazione.

Nel caso di specie si è osservato che se, da un lato, un problema tecnico può astrattamente essere considerato come una "circostanza eccezionale", dall'altro lato, tale evento deve essere collegato ad un accadimento che non può essere considerato inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo sfuggendo così al suo effettivo controllo per la sua natura o per la sua origine. In virtù di tale premessa, la Corte ha statuito che "*risolvere un problema tecnico causato da una carenza nella manutenzione di un apparecchio deve quindi essere considerato inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo*" (punto 24 sentenza in esame). Ad una soluzione diversa si potrebbe pervenire, ad esempio, se il costruttore segnalasse che su alcune tipologie di velivolo sono stati individuati difetti strutturali prima ignorati o danni causati da atti di sabotaggio.

Alla luce delle considerazioni svolte, la Corte di giustizia ha ritenuto che i problemi tecnici rilevati in occasione di un ordinario programma di manutenzione, o peggio, causati da un inidoneo programma di manutenzione, non possono, di per sé, costituire circostanze eccezionali idonee a comprimere il diritto del consumatore a vedersi riconosciuta l'indennità di compensazione prevista dalla disciplina europea.

Il secondo quesito riguardava la verifica della sussistenza dell'obbligo per il giudice europeo di interpretare le deroghe al diritto, riconosciuto al passeggero consumatore, di usufruire della compensazione prevista dalla disciplina europea secondo le norme della Convenzione di Montreal. La Corte, dopo aver premesso che la suddetta convenzione è stata firmata dalla Comunità europea e che per tanto è divenuta parte del diritto comunitario prevalendo così sugli atti di diritto comunitario derivato (v. sentenza 10 luglio 2008, causa C-173/07, *Emirates Airlines*, in Raccolta, 2008, I, p. 5237 e ss., punto 43), ha osservato che la disciplina internazionale si riferisce ai danni causati da ritardo, mentre quella comunitaria riguarda il caso della cancellazione del volo. Inoltre la Convenzione di Montreal prevede norme che disciplinano le condizioni in presenza delle quali i passeggeri possono esperire azioni tese ad ottenere un risarcimento del danno su base individuale, mentre la disciplina europea prevede una misura di ristoro del pregiudizio, uniforme e immediata, subito dal passeggero. Per tale motivo, le due normative si collocano su piani diversi per cui le norme della Convenzione di Montreal relative all'esonero della responsabilità del vettore aereo (art. 19) non possono fungere da parametro interpretativo della disciplina europea (art. 5.n.3 Regolamento Ce n. 261/04).

Da ultimo, la Corte si è anche occupata di individuare alcuni criteri interpretativi della norma comunitaria che prevede il diritto del vettore aereo di non riconoscere ai passeggeri alcuna compensazione pecuniaria previa la dimostrazione di aver adottato tutte le «misure del caso», ai sensi dell'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004. Occorreva capire se il vettore che aveva rispettato i requisiti minimi di manutenzione di un aeromobile poteva godere della clausola di esonero prevista dalla normativa in esame. I giudici di Lussemburgo, dopo aver osservato che la società aerea ha l'onere di dimostrare di aver adottato idonee misure per evitare l'in-

4) Es. instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, rischi per la sicurezza, imprevise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo.





conveniente, vale a dire misure tecnicamente ed economicamente sopportabili per il vettore aereo e dopo aver ribadito che tale indagine spetta al giudice nazionale, hanno comunque concluso che il rispetto dei requisiti minimi di manutenzione di un aeromobile non è di per sé sufficiente per permettere al vettore aereo di evitare il pagamento al passeggero- consumatore della compensazione pecuniaria prevista dalla disciplina europea.

**Corte di giustizia, sentenza del 09 luglio 2009, c 204/08, Rehder, in Raccolta, I, 2009, p. 6073.**

**La fattispecie di causa.** Il Signor Rehder, residente in Monaco di Baviera, aveva prenotato, con la compagnia lettone Air Baltic, un volo da Monaco a Vilnius. Circa trenta minuti prima dell'orario previsto per la partenza del volo, il Signor Rehder è stato informato della cancellazione del volo. A fronte di tale cancellazione, la compagnia Air Baltic provvedeva ad organizzare un viaggio aereo alternativo con il quale il Signor Rehder raggiungeva la sua destinazione con più di sei ore di ritardo rispetto all'orario originariamente previsto. Il Signor Rehder ha dunque citato in giudizio, presso il competente giudice tedesco, il vettore Air Baltic per vedersi riconoscere la compensazione pecuniaria prevista dal Regolamento Ce n. 264/01. La compagnia aerea si è difesa eccependo l'incompetenza del giudice tedesco a conoscere della domanda, individuando il giudice competente nel tribunale di Riga ritenendo che il servizio aereo deve considerarsi effettuato nel luogo in cui si trova la sede sociale della compagnia che commercializza il volo.

**La posizione delle parti.** Il Signor Rehder riteneva che, ai sensi della disciplina comunitaria in materia di competenza giurisdizionale (il Regolamento n. 44/2001), il luogo di esecuzione dell'obbligazione contrattuale (cfr. art. 5.1 lett. b) doveva essere individuato nell'aeroporto di partenza, mentre la compagnia aerea obiettava che tale luogo doveva essere quello della sede del vettore aereo. Il giudice nazionale ha dunque chiesto alla Corte di giustizia di chiarire se, in una fattispecie quale quella sopra esposta, esiste un unico luogo di adempimento per tutti gli obblighi contrattuali e, in tal caso, quali criteri siano rilevanti per la sua determinazione (es. il luogo del decollo o dell'atterraggio).

**La risposta della Corte di giustizia.** La Corte ha osservato che, nell'ambito di una domanda volta al riconoscimento da parte del vettore della compensazione pecuniaria prevista dal Regolamento Ce n. 261/04, la locuzione «*il luogo, situato in uno Stato membro, in cui i servizi sono stati o avrebbero dovuto essere prestati in base al contratto*» di cui all'articolo art. 5, punto 1, lett. b), secondo trattino, del Regolamento n. 44/2001, in caso di trasporto aereo di persone da uno Stato membro ad un altro, deve essere interpretata in virtù delle medesime osservazioni già formulate dai giudici comunitari in una fattispecie relativa ad un contratto di compravendita di beni che prevedeva più luoghi di consegna all'interno di un unico Stato membro (cfr. Corte di giustizia, sentenza del 3 maggio 2007, causa C-386/05, Color Drack, in Raccolta, I, 2007, p. 3699). La Corte ha infatti stabilito che: «... *le considerazioni su cui la Corte si è basata per pervenire all'interpretazione formulata nella citata sentenza Color Drack sono valide altresì per i contratti di fornitura di servizi, finanche quando tale fornitura non sia effettuata in un unico Stato membro. Infatti, le regole di competenza speciale previste dal Regolamento n. 44/2001 in materia di contratti di vendita di beni e di fornitura di servizi hanno la stessa genesi, perseguono la stessa finalità e occupano la stessa posizione nel sistema istituito da tale regolamento*». Ne consegue che in caso di più luoghi di fornitura del servizio in differenti Stati membri è necessario individuare quello che prevede il collegamento più stretto tra il contratto in causa e il giudice competente, ovvero quello dove, in forza del contratto, deve essere effettuata la fornitura principale dei servizi. Nel caso di un viaggio aereo i luoghi che hanno un collegamento stretto e diretto con i servizi previsti dal contratto sono quelli di partenza e di arrivo dell'aereo, dove per «*luoghi di partenza e di arrivo*» devono intendersi quelli previsti nel contratto di trasporto stipulato con una sola compagnia aerea, che è il vettore operativo. In conclusione sia il luogo di partenza, sia quello di arrivo devono essere ritenuti entrambi luoghi di fornitura principale dei servizi oggetto di un contratto di trasporto

aereo. Tale scelta è dunque posta in capo all'attore che può legittimamente decidere dove introdurre la causa. In conclusione il passeggero può scegliere se introdurre la causa davanti al tribunale competente per il luogo ove si trova l'aeroporto di partenza del volo, oppure quello di arrivo dell'aereo, quali indicati nel contratto di trasporto.

**Corte di giustizia sentenza del 19 novembre 2009, c 402-432/07, *Sturgeon e Böck*, in *Raccolta*, 2009, I, p. 10923.**

**Le fattispecie di causa. A.** Alcuni passeggeri prenotati su un volo aereo programmato per una tratta intercontinentale sono informati, dopo le operazioni di registrazione, che il loro volo è stato cancellato. Recuperati i bagagli, i viaggiatori sono accompagnati in un hotel dove trascorrono la notte. Il giorno seguente i passeggeri erano registrati presso il banco dell'accettazione di un'altra compagnia aerea per un volo recante lo stesso numero che figurava sulla prenotazione. I passeggeri giungevano finalmente a destinazione con circa 25 ore di ritardo rispetto all'orario originariamente programmato.

**B.** Alcuni passeggeri prenotati su un volo aereo programmato per una tratta intercontinentale sono informati, appena prima dell'effettuazione delle operazioni di registrazione, della cancellazione del loro volo. La compagnia aerea comunica che la cancellazione era causata da una modifica del programma dei voli a seguito di un guasto di un aeroplano e del conseguente obbligo di rispettare i regolari periodi di riposo del personale di volo. Al fine di contenere i disagi alcuni passeggeri accettavano l'offerta della compagnia di servirsi di un volo di un diverso vettore aereo la cui partenza era prevista per il giorno successivo. I biglietti originali erano annullati e successivamente venivano loro rilasciati nuovi biglietti presso lo sportello della compagnia che avrebbe effettuato il volo. Questi passeggeri giungevano a destinazione con circa 22 ore di ritardo rispetto all'orario previsto.

**Le posizioni delle parti.** I passeggeri hanno richiesto alle compagnie aeree il versamento di una compensazione pecuniaria a causa della cancellazione del loro volo. Le compagnie aeree si sono difese sostenendo che nulla era dovuto poiché, da un lato, il volo controverso sarebbe stato ritardato e non cancellato, dall'altro lato, perché il ritardo sarebbe stato causato da un evento eccezionale. La normativa europea applicabile prevede, infatti, il pagamento di un'indennità in caso di cancellazione di un volo, ma non di un ritardo, e, in ogni caso, esime le compagnie aeree dal pagamento di una compensazione se l'inconveniente è causato da eventi eccezionali.

**La risposta della Corte di giustizia.** La lettera del Regolamento Ce n. 261/04 prevede che solo in caso di cancellazione del volo, ai passeggeri interessati spetti una compensazione pecuniaria. Occorre dunque verificare se la *ratio* del regolamento comunitario citato permetta di interpretare la norma in maniera estensiva al fine di poter riconoscere il diritto all'indennità di compensazione, anche ai passeggeri vittime di un ritardo prolungato di un volo aereo. La Corte ha interpretato il Regolamento Ce n. 261/04 in virtù degli scopi dallo stesso perseguiti. L'obiettivo del regolamento è sicuramente quello di garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri (cfr. considerando 1-4 del Regolamento Ce n. 261/04) a prescindere dal fatto che si trovino in una situazione di imbarco negato, cancellazione o ritardo del volo, poiché risultano tutti vittima di fastidi o gravi disagi dovuti al trasporto aereo. Per di più, la Corte di giustizia ha già affermato che le disposizioni che conferiscono diritti ai passeggeri, comprese quelle che riconoscono il diritto alla compensazione pecuniaria, devono essere interpretate estensivamente (v., in questo senso, sentenza 22 dicembre 2008, causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, in *Raccolta*, 2008, I, p. 11061, punto 17). Da ultimo, la Corte di giustizia ha osservato che il diritto derivato deve essere interpretato anche in conformità con il diritto primario e, segnatamente, con il principio della parità di trattamento, il quale esige che situazioni paragonabili non siano trattate in maniera diversa e che situazioni diverse non siano trattate in maniera uguale, salvo che ciò non risulti obiettivamente giustificato (Corte di giustizia sentenze del 14 dicembre 2004, causa C-210/03, *Swedish Match*, in *Raccolta* 2004, I, p. 11893, punto 70, nonché del 10 gennaio 2006, causa C-344/04, *IATA e ELFAA*, in *Raccolta* 2006, I, p.



403, punto 95). I giudici europei hanno quindi concluso che, nelle fattispecie di causa, occorre equiparare la situazione dei passeggeri di voli ritardati a quella dei passeggeri di voli cancellati, riconoscendo anche ai primi il diritto di ottenere la compensazione pecuniaria prevista dall'articolo 7 del Regolamento Ce n. 261/04. La Corte ha inoltre specificato che la fattispecie dei viaggiatori di voli ritardati non è differente rispetto a quella dei passeggeri che hanno visto il loro volo cancellato e ai quali sia stato offerto di partire con un volo alternativo. Entrambe le "categorie" di passeggeri arrivano a destinazione successivamente all'orario originariamente previsto, subendo così un'identica perdita di tempo. La Corte ha quindi concluso che: *"in tale situazione, i passeggeri cui è offerto un volo alternativo ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), iii), del regolamento n. 261/2004 hanno diritto alla compensazione pecuniaria di cui all'art. 7 di tale regolamento quando il vettore non offre loro un volo alternativo che parte non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e raggiunge la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto. A tali passeggeri è così conferito il diritto alla compensazione pecuniaria quando subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore rispetto alla durata che era stata originariamente prevista dal vettore. Per contro, qualora ai passeggeri di voli ritardati non fosse conferito il diritto alla compensazione pecuniaria, essi sarebbero trattati in modo meno favorevole sebbene abbiano subito, all'occorrenza, un'analoga perdita di tempo, di tre ore o più, in occasione del loro viaggio. Ebbene, non vi è alcuna considerazione oggettiva idonea a giustificare una siffatta differenza di trattamento. Pertanto, occorre constatare che i passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 del Regolamento n. 261/2004 quando, a causa di tali voli, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto dal vettore aereo".* Per quanto riguarda l'importo della compensazione pecuniaria da riconoscere ai passeggeri dei voli ritardati, la Corte ha osservato che tale importo può essere ridotto del 50% in presenza delle condizioni previste dal n. 2 dell'articolo 7 del Regolamento Ce n. 261/04<sup>5</sup>. Dopo aver risolto le prime questioni di diritto, i Giudici comunitari hanno affrontato la questione relativa all'interpretazione della nozione di "circostanza eccezionale", fattispecie idonea ad eliminare l'obbligo di versare al passeggero l'indennità di compensazione prevista dal regolamento europeo. Sul punto la Corte di giustizia si è limitata a richiamare la sua precedente giurisprudenza, osservando che il problema tecnico di un aeromobile che compori la cancellazione di un volo non configura la nozione di circostanza eccezionale a meno che *"detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo in questione e sfuggono al suo effettivo controllo"* (sentenza Wallentin-Hermann, cit., punto 34)<sup>6</sup>.

La Corte di giustizia ha quindi deciso che *"... Gli artt. 5, 6 e 7 del Regolamento n. 261/2004 devono essere interpretati nel senso che i passeggeri di voli ritardati possono essere assimilati ai passeggeri di voli cancellati ai fini dell'applicazione del diritto alla compensazione pecuniaria e che essi possono pertanto reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 di tale regolamento quando, a causa di un volo ritardato, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto dal vettore aereo. Tuttavia, un siffatto ritardo non implica il diritto alla compensazione pecuniaria per i passeggeri se il vettore aereo è in grado di dimostrare che il ritardo prolungato è dovuto a circostanze eccezionali che non*

5) L' Art.7.2 del Regolamento Ce n. 261/04 recita: « 2. Se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo a norma dell'articolo 8, il cui orario di arrivo non supera: a) di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o b) di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1.500 e 3.500 km; o c) di quattro ore, per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato, il vettore aereo operativo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1.»

*si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, ossia circostanze che sfuggono all'effettivo controllo del vettore aereo. L'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporta la cancellazione o il ritardo di un volo non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi di tale disposizione, a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo in questione e sfuggono al suo effettivo controllo».*

### **Corte di giustizia, sentenza del 06 maggio 2010, c 63/09, Walz/Clickair SA, non ancora pubblicata in Raccolta**

**La fattispecie di causa.** Una passeggera ha citato in giudizio il vettore aereo che, durante un volo da Barcellona ad Oporto, aveva smarrito il suo bagaglio. L'importo richiesto a titolo di risarcimento è stato pari a 3200 euro di cui 2700 per il contenuto del bagaglio e 500 euro per il danno morale. La compagnia aerea interessata ha rifiutato di corrispondere quanto richiesto invocando i limiti di responsabilità previsti dall'articolo 22.2 della Convenzione di Montreal che, in assenza di una specifica dichiarazione di interesse alla consegna a destinazione effettuata dal passeggero al momento dell'affidamento al vettore del bagaglio e dietro il pagamento di un'eventuale taxa supplementare, prevede un massimale di risarcimento pari a 1000 DSP (un diritto speciale di prelievo è pari circa 1,18 euro).

**La posizione delle parti.** Il passeggero riteneva che il concetto di danno previsto nella convenzione di Montreal fosse riferito specificamente al danno strettamente patrimoniale, ma non potesse estendersi a quello non patrimoniale. La compagnia aerea era di parere opposto. Il quesito di diritto da risolvere era dunque quello di stabilire se il limite al risarcimento del danno previsto dalla Convenzione di Montreal si riferisse a qualsivoglia tipologia di danno oppure se la corretta interpretazione della norma convenzionale era quella di prevedere un limite al risarcimento per il danno patrimoniale ed un diverso limite, di pari importo, per il ristoro del cd. danno morale.

La Corte di giustizia è stata quindi chiamata a rispondere al seguente quesito interpretativo: «*Se il limite di responsabilità di cui all'art. 22, n. 2, della Convenzione di Montreal comprenda tanto il danno materiale quanto il danno morale derivante dalla perdita dei bagagli*».

**La risposta della Corte di giustizia.** I Giudici di Lussemburgo hanno preliminarmente chiarito che la disciplina europea (Regolamento Ce n. 2027/97, successivamente modificato dal Regolamento n. 889/2002) in materia di responsabilità dei vettori aerei dell'Unione, relativa al trasporto di passeggeri e dei loro bagagli nel territorio dell'Unione, attua il dettato della Convenzione di Montreal (di cui l'Unione è parte contraente) che, dal giorno della sua entrata in vigore, fa parte anch'essa dell'ordinamento giuridico comunitario.

La Corte di giustizia ha osservato che l'interpretazione di una convenzione internazionale deve essere condotta nel rispetto delle norme di diritto internazionale, vale a dire la convenzione sul diritto dei trattati, firmata a Vienna il 23 maggio 1969. La citata convenzione sul diritto dei Trattati prevede che un trattato deve essere interpretato "in buona fede, secondo il senso comune da attribuire ai suoi termini nel loro contesto ed alla luce del suo oggetto e del suo scopo (v., in particolare, parere 1/91 del 14 dicembre 1991, Racc. pag. I-6079, punto 14, nonché sentenze 1° luglio 1993, causa C-312/91 *Metalsa*, Racc. pag. I-3751, punto 12; 2 marzo 1999, causa C-416/96, *Eddline El-Yassini*, Racc. pag. I-1209, punto 47, e 20 novembre 2001, causa C-268/99, *Jany e a.*, Racc. pag. I-8615, punto 35)". I termini previsti in una convenzione internazionale devono quindi avere un significato uniforme ed autonomo rispetto alle differenti interpretazioni particolari che possono essere loro attribuite nel diritto interno degli Stati parti dell'accordo internazionale. Ciò premesso, la Corte di giustizia ha rilevato, da un lato, che la Convenzione di Montreal ha l'obiettivo di individuare il giusto equilibrio tra gli interessi dei vettori aerei e dei passeggeri, e, dall'altro lato, che nel diritto internazionale esiste "effettivamente una nozione di danno, di origine non convenzionale, comune a tutti i sistemi di diritto



internazionale. Infatti, secondo l'art. 31, n. 2, degli Articoli sulla responsabilità degli Stati per atti internazionalmente illeciti, elaborati dalla Commissione del diritto internazionale delle Nazioni Unite e dei quali l'Assemblea generale della detta organizzazione ha preso nota con la risoluzione 56/83 del 12 dicembre 2001, «[i]l pregiudizio comprende ogni danno sia materiale che morale (...)». Relativamente al caso di specie, i Giudici di Lussemburgo hanno osservato che il testo della Convenzione di Montreal non contiene sul punto alcun elemento che autorizzi un'interpretazione della nozione di danno differente rispetto a quella comune sopra evidenziata.

Ne consegue che i limiti previsti dall'articolo 22.2 della Convenzione di Montreal vanno applicati alla totalità del danno subito dovendo essere interpretati nel senso di prevedere sia il danno materiale, sia quello morale.

### **Corte di giustizia del 12 maggio 2011, c 294/10, A. Eglitis- E. Ratnieks/ Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, non ancora pubblicata in Raccolta.**

**La fattispecie di causa.** In data 14 luglio 2006, i Signori Eglitis e Ratnieks si sono imbarcati su un volo della compagnia aerea Air Baltic, diretto da Copenaghen a Riga, il cui decollo era previsto per le ore 20.35. Dopo aver atteso più di due ore all'interno dell'aeromobile fermo sulla pista dell'aeroporto, ai passeggeri è stata comunicata la cancellazione del volo per la chiusura dello spazio aereo svedese della regione di Malmoe. Tale chiusura era stata causata da un *black out* elettrico che aveva comportato il malfunzionamento dei radar. I due passeggeri hanno quindi domandato alla compagnia Air Baltic, in virtù dell'applicazione dell'articolo 5.3 del Regolamento Ce n. 261/2004, il pagamento della compensazione pecuniaria prevista dalla legislazione europea a favore dei passeggeri in caso di cancellazione del volo.

**La posizione della parti.** La compagnia aerea ha rifiutato il pagamento di tale compensazione sostenendo che la cancellazione del volo era da attribuirsi a circostanze eccezionali, indipendenti dalla volontà del vettore. A seguito del rifiuto ricevuto, gli interessati hanno proposto un'azione giudiziaria sostenendo che, pur in presenza di una circostanza, eccezionale quale la chiusura dello spazio aereo svedese, il vettore aereo aveva comunque l'obbligo di adottare adeguate misure per ovviare al caso di ritardi causati dall'insorgere di tali circostanze. I due passeggeri hanno sostenuto che, poiché la chiusura dello spazio aereo svedese era durata poco meno di due ore, la compagnia Air Baltic avrebbe dovuto organizzare le proprie risorse in modo tale da poter far fronte ad una *circostanza eccezionale* di durata limitata.

La Corte di giustizia è stata dunque chiamata ad interpretare l'articolo 5.3 del Regolamento Ce n. 261/04 per stabilire se un vettore aereo ha l'obbligo giuridico di pianificare preventivamente le proprie risorse al fine di poter disporre, a fronte del verificarsi di una circostanza eccezionale, di un rimedio idoneo a garantire, entro un lasso di tempo minimo successivo all'orario di decollo programmato, la possibilità di assicurare l'effettuazione del volo dopo la cessazione della circostanza eccezionale che ne ha determinato il ritardo. Inoltre è stato chiesto alla Corte di giustizia se il cd. "lasso di tempo minimo" può essere determinato in virtù di quanto previsto dall'articolo 6.1 del Regolamento Ce n. 261/04 in materia di ritardo dei voli.

**La risposta della Corte di giustizia.** I Giudici di Lussemburgo hanno preliminarmente osservato che non tutte le circostanze eccezionali sono idonee a determinare un esonero dagli obblighi previsti a carico del vettore aereo da parte della disciplina europea. È infatti onere del soggetto che intende invocare la presenza di una cd. circostanza eccezionale dimostrare che, pur avvalendosi di tutti i mezzi di cui disponeva (personale, risorse tecniche e finanziarie), non avrebbe, con evidenza, comunque potuto neutralizzare l'effetto di quelle circostanze (eccezionali) che hanno determinato la cancellazione del volo. La Corte di giustizia ha già precisato che lo sforzo richiesto al vettore aereo non può essere tale da obbligarlo a dover sostenere impegni non sopportabili per le possibilità dell'impresa nel momento preso in considerazione (cfr. sentenza del 22 dicembre 2008, c 549/07, *Wallentin-Hermann*, in Raccolta 2008, I, p. 11061, punto 40). Tuttavia, la Corte ha osservato che il rischio di un ritardo del volo è una delle usuali conseguenze dannose che possono portare alla cancellazione del mede-

simo. In sintesi, i Giudici europei hanno affermato il principio che il vettore aereo ha l'obbligo giuridico di prendere in considerazione, al momento della pianificazione di un volo, il rischio di un ritardo che sorge in presenza di una circostanza eccezionale. Ne consegue che le compagnie aeree devono pianificare le risorse *"in tempo utile per poter disporre di un determinato margine di tempo, per essere in grado, ove possibile, di effettuare un volo dopo che le circostanze eccezionali sono venute meno"* (punto 28 sentenza in esame). Tale obbligo, però, non è assoluto.

I Giudici di Lussemburgo hanno statuito che non è possibile quantificare, in via generale ed astratta, l'ampiezza di un *margine di tempo minimo* che può essere applicato in tutte le situazioni e a tutti i vettori aerei. Le circostanze della fattispecie specifica sono sicuramente rilevanti ed il compito di effettuare la verifica dell'adeguatezza della misura adottata è demandato al giudice nazionale che deve risolvere il caso (punto 30 sentenza in esame).

La Corte ha precisato che, al fine di valutare l'opportunità delle misure preventivamente pianificate dalla compagnia aerea, per ovviare all'esistenza di una circostanza eccezionale che comporti un ritardo tale da portare alla cancellazione del volo, il parametro di riferimento non può essere unicamente il ritardo rispetto alla prevista ora di decollo, ma occorre tener conto di ciò che potrebbe *"risultare al termine del volo effettuato alle nuove condizioni determinate dal verificarsi delle circostanze eccezionali"* (punto 32 della sentenza in esame). Tali elementi possono essere identificati nella difficoltà di riassegnare un corridoio aereo, dalla chiusura nelle ore notturne dell'aeroporto di destinazione, alla sua accessibilità e quant'altro.

In sintesi, un vettore aereo ha certamente l'obbligo giuridico di pianificare, preventivamente ed alla luce delle peculiarità della fattispecie, una soluzione che gli consenta di effettuare, entro un determinato lasso di tempo, il volo una volta venute meno le circostanze eccezionali che hanno impedito il suo normale svolgimento. L'articolo 5.3 del Regolamento Ce n. 261704 non può, tuttavia, essere interpretato nel senso di imporre, in via generale, ai vettori aerei la pianificazione di un *margine di tempo minimo* applicabile indistintamente ed indipendentemente in ogni caso si verifichi una circostanza eccezionale. Peraltro *"la valutazione della capacità del vettore aereo di garantire l'intero volo previsto alle nuove condizioni risultanti dal verificarsi di tali circostanze deve essere effettuata vagliando a che l'ampiezza del margine di tempo richiesto non comporti che il vettore aereo sia indotto ad acconsentire a sacrifici insopportabili per le capacità della sua impresa nel contesto di una tale valutazione"* (punto 37 sentenza in esame).

Nell'ambito di una tale valutazione l'articolo 6.1 del Regolamento n. 261/2004 non può trovare applicazione poiché tale norma disciplina le varie ipotesi di ritardi imputabili al vettore aereo indipendentemente dal verificarsi di una circostanza eccezionale.

## VI.2 Giurisprudenza Italiana

REPUBBLICA ITALIANA  
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Giudice di Pace di Acireale, Avv. Liliana Mazzocchi, ha pronunciato la seguente  
SENTENZA

nella causa civile iscritta al N. 1256/08

PROMOSSA DA

(...) nata a (...) residente in via (...) rappresentata e difesa dagli avv.ti Calì C. e Mariani M. - attrice -

CONTRO

(...) in persona del suo Commissario pro-tempore, domiciliato in Roma -convenuta contumacie-

FATTO



Con atto di citazione regolarmente notificato, (...) conveniva in giudizio la società (...) al fine di vederla dichiarare obbligata a provvedere al pagamento della somma di €. 2.469,19 quale risarcimento dei danni, patiti a seguito dell'inadempimento contrattuale posto in essere in occasione del volo aereo AZ 1738 Catania-Roma ed AZ 0320 Roma-Parigi, del giorno 24.08.2006, e del volo AZ 0321 Parigi-Roma e AZ 1451 Roma-Catania del 31.08.2006, oltre competenze legali.

Instauratosi regolarmente il contraddittorio, la società convenuta si costituiva eccependo rilevando che nell'ipotesi di soccombenza la somma risarcibile andrà valutata alla luce dell'art. 22 della Convenzione di Montreal.

All'udienza del 28.10.2008 veniva dichiarato che la società convenuta era stata ammessa alla procedura di amministrazione straordinaria e la causa veniva interrotta e successivamente riassunta ma, nonostante la regolarità della notifica al Commissario pro-tempore, lo stesso non si costituiva, rimanendo contumace.

Istruita la controversia all'udienza deputata, venivano precisate le conclusioni e la causa veniva posta in decisione.

#### DIRITTO

La sig.ra (...) ha riferito che al fine di trascorrere una piacevole vacanza a Parigi, nell'agosto del 2006, aveva acquistato dalla compagnia Alitalia i biglietti aerei sopra individuati.

Al seguito venivano imbarcati un passeggero e due valigie, su tutti i bagagli era stata preventivamente inserita l'etichetta con generalità, indirizzo e recapito telefonico del proprietario.

All'aeroporto Charles De Gaulle di Parigi i bagagli non venivano consegnati e denunciato l'accaduto all'ufficio Lost & Found dell'aeroporto, veniva informato il vettore aereo. Dopo cinque giorni dall'arrivo a Parigi, una parte dei bagagli veniva ritrovato e consegnato presso l'Hotel Holiday Inn, mentre altro bagaglio, ove erano contenuti gli effetti personali veniva consegnato solo al rientro dalle vacanze.

A causa della mancata consegna del bagaglio, l'attrice riferisce di avere subito notevoli disagi *"nel dover provvedere all'immediato soddisfacimento delle proprie necessità in termini di abbigliamento, igiene personale e cura della persona. Il tutto aggravato dalle sfavorevoli condizioni metereologiche che (...) la bambina si ammalava"*.

Non sussistono dubbi in merito ai fatti narrati dall'attrice, che trovano anche, ampia conferma nella copiosa produzione documentale.

Una fondamentale considerazione deve essere fatta in merito allo smarrimento del bagaglio considerato dall'attrice come evento di per sé idoneo a produrre un danno, un evento dal quale è derivata tutta una serie di condotte che hanno reso impossibile all'attrice di godere la sua vacanza, costringendola all'acquisto di tutti quei beni di prima necessità utili a fronteggiare la situazione di emergenza in cui si è venuta a trovare.

In sostanza l'attrice si duole della negligenza, trascuratezza, incapacità dimostrate dalla convenuta nel gestire le conseguenze dell'evento, si duole del fatto che (...) non ha dato risposta alcuna alle rimostranze personalmente manifestate nell'immediatezza dei fatti, costringendola, stante le mancate scuse per il disguido verificatosi, al rientro a Catania a rivolgersi ad un avvocato per la richiesta di risarcimento di cui oggi è causa.

Da un punto di vista strettamente giuridico lo smarrimento del bagaglio è evento dannoso la cui responsabilità, sotto il profilo strettamente colposo, è da attribuirsi al vettore ai sensi degli artt. 1681 e 1693 c.c. e in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per il risarcimento dal danno deve limitarsi alla mera aggregazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il convenuto è gravato dall'onere della prova del contrario dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento, deve dimostrare la non riferibilità a se stessa dell'inadempimento, di essersi comportata con diligenza.



In difetto di valida prova contraria offerta dalla convenuta, va affermata la sua responsabilità, non potendosi ritenere che la predetta compagnia di navigazione aerea si sia comportata nel rispetto dei propri obblighi di professionalità e diligenza (...) risponde dei pregiudizi causati alla viaggiatrice, (...) a motivo dell'inadempimento del servizio di cui doveva essere garante.

In ordine al danno risarcibile, viene anzitutto in discussione il riconoscimento all'attrice del diritto al risarcimento per inadempimento contrattuale, determinato dalla mancata tempestiva consegna del bagaglio.

L'attrice chiede il risarcimento dei danni sofferti, identificandoli:

- 1) nella mancata consegna dei bagagli;
- 2) nella mancata assistenza ricevuta;
- 3) nell'estenuante attesa al fine di rinvenire i bagagli;
- 4) nella ricerca di un negozio per l'acquisto di capi di abbigliamento di primaria necessità;
- 5) nella malattia in cui è incorsa la minore per avere indumenti non idonei.

Nel caso specifico, legittimo risulta il risarcimento dei danni subiti, in quanto si è in presenza di una situazione che ben lungi da giustificare un esonero di responsabilità, costituisce uno specifico inadempimento, pienamente imputabile.

La Convenzione di Varsavia del 1929, più volte modificata nel corso degli anni (Convenzione di Montreal, di Bruxelles), si propone di standardizzare, quanto più possibile, le condizioni generali di contratto di trasporto aereo tra gli utenti e le numerosissime compagnie aeree.

La Convenzione di Varsavia, di solito recepita con espresso richiamo negli stessi biglietti aerei, prevede anche una limitazione di responsabilità a favore del vettore nel caso di smarrimento del bagaglio del passeggero e come giustamente ha rilevato la difesa della compagnia aerea nel suo atto di prima costituzione, a mente dell'art. 22 della Convenzione *"nel trasporto di bagagli, la responsabilità del vettore in caso di distribuzione, perdita, deterioramento o ritardo è limitata alla somma di 1000 diritti speciali di prelievo per passeggero, salvo dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione effettuata dal passeggero al momento della consegna al vettore del bagaglio, dietro pagamento di un'eventuale tassa supplementare"*.

Pertanto la responsabilità del vettore aereo, in caso di smarrimento del bagaglio, non può eccedere la somma €. 1.000,00, ed in tali limiti il danno deve essere liquidato.

La convenuta deve rispondere dei danni conseguenti allo smarrimento del bagaglio, l'attrice ha dedotto di avere speso €. 1.638,39 per parte del vestiario immesso nella valigia smarrita (somma che deve essere liquidata nella misura del 50% così come da richiesta), all'uopo versando in atti degli scontrini di pari ammontare totale rilasciati da negozi per l'acquisto di vestiario "sostitutivo" una volta pervenuta a destinazione. Danno che ben può essere risarcito nella somma richiesta.

A tali somme vanno aggiunte €. 400,00 per il bagaglio andato smarrito e mai ritrovato ed €. 250,00 per la ritardata consegna, per un totale complessivo di €. 2.469,19. Le spese, liquidate come in dispositivo, forfettariamente in difetto di notula, seguono la soccombenza

PQM

Il Giudice di Pace di Acireale, definitivamente pronunciando, sulle domande promosse da (...)

**CONDANNA**

(...) in persona del suo Commissario pro-tempore, al risarcimento dei danni cagionati all'attrice e quindi al pagamento della somma complessiva di €. 2.469,19;

**CONDANNA**

(...) in persona del suo Commissario pro-tempore, al risarcimento dei danni cagionati all'attrice e quindi al pagamento delle spese processuali, liquidate in complessivi





€. 1.300,00 di cui €. 1.200,00 per diritti e onorari e €. 100,00 per spese, oltre al rimborso forfetario spese generali, IVA e CPA come per legge. Così deciso il 10.10.2009 in Acireale.

Il Giudice di Pace - Sentenza n. 1061/09 - R.G. n. 1265/08

REPUBBLICA ITALIANA  
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Giudice di Pace di Acireale, Avv. Liliانا Mazzocchi, ha pronunciato la seguente  
SENTENZA

Nella causa civile iscritta al N. 507/10 R.G.

PROMOSSA DA

(...) nata a (...) e (...), nato a (...), residenti in via (...) elettivamente domiciliati in Catania, via Giuseppe Simili, n. 16, presso lo studio dell'avv. Mariani M. che li rappresenta e difende. -attori-

CONTRO

(...) in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, con sede legale, (...), rappresentata e difesa congiuntamente e disgiuntamente dagli avv.ti (...) e (...) presso il cui studio in (...), via (...), ha eletto domicilio. -convenuta-

OGGETTO: Risarcimento da inadempimento contrattuale

FATTO

Con atto di citazione regolarmente notificato gli odierni attori convenivano in giudizio le società convenute al fine di vederle dichiarare obbligate a provvedere al pagamento della somma di cui all'atto di citazione, quale risarcimento dei danni, patrimoniale e non, deducendo di avere acquistato dalla società convenuta, un biglietto comprendente il volo Catania-Roma-Barcellona del 23.12.2008.

Si legge nell'atto introduttivo che il programma di *"volo non veniva rispettato ..... il volo era stato soppresso e dopo avere atteso tutta la mattinata senza ricevere informazioni e assistenza, venivano fatti partire con volo (...)*.

*Giunti a Barcellona constatavano anche lo smarrimento di un bagaglio".*

Instauratosi regolarmente il contraddittorio, la società (...), sebbene regolarmente citata, non si costituiva rimanendo contumace per tutta la durata del giudizio, mentre la convenuta (...) si costituiva, sollevando varie eccezioni, fra le quali l'eccezione d'incompetenza territoriale che veniva rigettata.

In corso di causa veniva tentata, con esito negativo, la conciliazione, indi sentita l'attrice (...), venivano precisate le conclusioni e la causa veniva posta in decisione.

Stabilito che la disciplina generale contenuta nell'art. 1469 bis c.c. si applica ai c.d. contratti del consumatore, occorre considerare la disciplina di settore, vedere cioè, se anche per i contratti stipulati a distanza prevale la stessa disciplina intendendo per contratto a distanza quello stipulato tra un fornitore e un consumatore dove sono impiegate una o più tecniche di comunicazione a distanza, fino alla conclusione del contratto.

Il quadro normativo non è mutato neppure a seguito del recente Codice del Consumo che all'art. 33 lettera U ripete la stessa dizione dell'art. 1469 bis comma 3 n. 19, prevedendo che si presume vessatoria la clausola che per effetto di stabilire come sede del foro competente sulle controversie, località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore e pertanto, in nessun caso può ritenersi un foro diverso da quello del consumatore.

A tal proposito, deve osservarsi che proprio perché si tratta di un contratto a distanza ove gli interessi del consumatore possono essere maggiormente pregiudicati, il legislatore prescrive la competenza inderogabile del foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Alla luce di tali considerazioni, dovendo considerarsi che, nella fattispecie, l'attore,

riveste la qualità di consumatore, deve essere rigettata l'eccezione di incompetenza per territorio tempestivamente sollevata dalla società (...), essendo competente, per il foro speciale del consumatore, questo ufficio del giudice di pace di Acireale.

Non è dovuta la compensazione pecuniaria per la cancellazione del volo e i successivi ritardi perché la compagnia aerea ha dimostrato come la cancellazione del volo era dipesa da circostanze eccezionali venutesi a creare a seguito dello sciopero all'epoca vigente.

Notoria è la situazione di profonda crisi che ha visto la cancellazione di parecchi voli (...), con tensioni e disagi notevoli, per tutti i viaggiatori.

La Corte di Giustizia Europea con sentenza del 22.12.2008 ha statuito che come previsto ai sensi della Convenzione di Montreal, gli obblighi che incombono ai vettori aerei operativi non si applicano nei casi in cui un evento è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Siffatte circostanze possono, in particolare, ricorrere in caso di instabilità politica, condizioni metereologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo.

Per quanto riguarda la lamentata mancata assistenza, nel racconto reso dall'attrice emerge che la stessa a Catania aveva ricevuto comunicazione della cancellazione del volo *"il volo CT-Roma è stato annullato e ci hanno riprotetti con voli (...) che erano pieni, ci hanno comunicato che il primo volo sarebbe avvenuto nel pomeriggio e così siamo tornati a casa"*, quindi non corrisponde al vero che nulla era stato comunicato, del resto di tutta evidenza era la situazione di grave caos venutasi a creare in quel periodo, né questo decidente può ritenere responsabile (...), vettore incaricato da (...) per la riprotezione del viaggio.

Fondata risulta, invece, la richiesta di risarcimento relativa alla perdita del bagaglio. In base all'art. 11 della Convenzione di Montreal *"la lettera di trasporto aereo o la ricevuta di carico fanno fede, sino a prova contraria della conclusione del contratto, della presa in consegna della merce e delle condizioni di trasporto"*, pertanto, rilevato che non sussistono dubbi in merito ai fatti narrati dall'attore, stante la produzione documentale allegata, rilevando altresì, che l'obbligazione relativa al trasporto del bagaglio si perfeziona con l'accettazione del bagaglio da parte del vettore, la domanda attorea non può che trovare accoglimento.

In tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per il risarcimento del danno deve limitarsi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto contrario dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento, deve dimostrare la non riferibilità a se stessa dell'inadempimento, di essersi comportata con diligenza.

In difetto di valida prova contraria offerta dalla convenuta, va affermata la sua responsabilità, non potendosi ritenere che la predetta compagnia di navigazione aerea si sia comportata nel rispetto dei propri obblighi di professionalità e diligenza: (...) e (...) rispondono dei pregiudizi causati agli attori, a motivo dell'inadempimento del servizio di cui le stesse dovevano essere garanti. *«In tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento ...»* (in tal senso, ex multis, Cass., sez. un., 30 ottobre 2001, n. 13533: conf., Cass., sez. un., 10 gennaio 2006, n. 141).

In conformità alla recente sentenza – Corte di Giustizia CE, 6 maggio 2010, C-63/09,



le società convenute, in applicazione della convenzione di Montreal, sono responsabili in solido, per il danno derivante dalla perdita dei bagagli, nel limite di €. 1.134,71, comprensivi del danno materiale e del danno morale.

La responsabilità civile in oggetto, trova altresì conferma nella normativa speciale sul trasporto aereo, di cui fanno parte le seguenti norme di diritto internazionale pubblico ed interno:

- a) La convenzione internazionale di Varsavia del 12 ottobre 1929 (resa esecutiva in Italia con la legge 19 maggio 1931 n. 81);
- b) La convenzione internazionale di Montreal del 28 maggio 1999 (resa esecutiva in Italia con la legge 10 gennaio 2004 n. 12);
- c) La carta dei diritti del passeggero del 23 giugno 2000;
- d) Il regolamento comunitario 11 febbraio 2004 n. 261;
- e) Il d.lgs. 27 gennaio 2006 n. 69;
- f) Sentenza Corte Giustizia UE Nov. 17.11.2009 IV Sez.

Così dispongono i rispettivi articoli 19 delle Convenzioni sub a) e b): «Il vettore è responsabile del danno cagionato da un ritardo nel trasporto aereo di persone, bagagli o merci» (art. 19 della Convenzione di Varsavia);

«Il vettore è responsabile del danno derivante da ritardo nel trasporto aereo di passeggeri, bagagli o merci. Tuttavia il vettore non è responsabile per i danni da ritardo se dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e preposti hanno adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle» (art. 19 della Convenzione).

Il IV paragrafo, comma 1, della Carta dei diritti del passeggero (intitolato «Ritardata partenza o cancellazione del volo») recita:

infatti, nella sentenza resa dalla Corte Europea si legge che “...47 Occorre altresì rilevare che, secondo un principio ermeneutico generale, un atto comunitario dev’essere interpretato, nei limiti del possibile, in modo da non rimettere in discussione la sua validità (v., in questo senso, sentenza 4 ottobre 2001, causa C-403/99, Italia/Commissione, Racc. pag. I-6883, punto 37). Analogamente, quando una norma del diritto comunitario è suscettibile di più interpretazioni, occorre privilegiare quella idonea a salvaguardare il suo effetto utile (v., in particolare, sentenze 22 settembre 1988, causa 187/87, Saarland e a., Racc. pag. 5013, punto 19, e 24 febbraio 2000, causa C-434/97, Commissione/Francia, Racc. pag. I-1129, punto 21)”.

“... 48 In proposito, tutti gli atti comunitari devono essere interpretati in conformità con l’insieme del diritto primario, compreso il principio della parità di trattamento, il quale esige che situazioni paragonabili non siano trattate in maniera diversa e che situazioni diverse non siano trattate in maniera uguale, salvo che ciò non risulti obiettivamente giustificato (sentenze 14 dicembre 2004, causa C-210/03, Swedish Match, Racc. pag. I-11893, punto 70, nonché 10 gennaio 2006, causa C-344/04, IATA e ELFAA, Racc. pag. I-403, punto 95)”.

“... 49 Considerato che l’obiettivo perseguito dal regolamento n. 261/2004 è di accrescere la tutela dei passeggeri del traffico aereo risarcendo taluni danni causati agli interessati in occasione di viaggi aerei, le fattispecie rientranti in tale regolamento devono essere comparate segnatamente in funzione del tipo e della gravità dei diversi danni e disagi subiti dai passeggeri coinvolti (v., in questo senso, sentenza IATA e ELFAA, cit, punti 82, 85, 97 e 98)”.

“... 51 a questo riguardo va ricordato che il regolamento n. 261/2004 mira a risarcire i danni in modo standardizzato ed immediato ad attraverso diverse forme di intervento oggetto di regimi relativi al negato imbarco, alla cancellazione e al ritardo prolungato di un volo (v., in questo senso, sentenza IATA e ELFAA, cit., punto 43)”. Rigetta le altre richieste, non sussistendone i presupposti.

Le spese, liquidate come in dispositivo, seguono la soccombenza.

## PQM

Il Giudice di Pace di Acireale, definitivamente pronunciando, sulla domanda proposte dagli attori,

## CONDANNA

(...)in amministrazione straordinaria, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, e (...), in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, ha corrispondere agli attori la somma complessiva di €. 1.134,71 cadauno, come da motivazione, oltre interessi legali, dal fatto al soddisfatto e spese legali, quantificate in complessive €. 1.500,00, oltre IVA e CPA e rimborso forfettario. Così deciso il 26.07.2010 in Acireale. Il Giudice di Pace - Sentenza n. 708/10 - R.G. n. 507/10

REPUBBLICA ITALIANA  
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Giudice di Pace di Giarre, avv. Agostino Crisafulli ha pronunciato la seguente

## SENTENZA

Nella causa civile iscritta al N. 260/09 R.G.A.C., posta in decisione all'udienza di precisazione delle conclusioni del 21/10/09, e promossa da (...) nata a (...) e (...), nata a (...), il (...) e residente in via (...) elettivamente domiciliata in Giarre, presso lo studio dell'avv. Carmelo Cali, che la rappresenta e difende, giusta procura in atti. -attrice-

## CONTRO

(...) in persona (...) legale rappresentante pro-tempore, corrente in (...),  
-convenuta contumace-  
OGGETTO: Risarcimento danni.

## CONCLUSIONI

All'udienza del 21/10/2009, il procuratore dell'attrice precisava le conclusioni riportandosi integralmente a tutte le domande, eccezioni e difese, di cui agli atti e verbali di causa

## SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con atto di citazione regolarmente notificato l'attrice conveniva in giudizio (...) chiedendone la condanna al risarcimento dei danni subiti a causa dello smarrimento di un bagaglio in occasione di un viaggio aereo a bordo di un velivolo della compagnia convenuta.

Premetteva che Ella, funzionario di un Istituto di credito, in data 07/01/07, dovendo recarsi a Napoli per partecipare ad un corso di formazione, che doveva ivi tenersi nei giorni 8-12 Gennaio 07, si era servita per il viaggio delle linee aeree.

Pertanto all'Aeroporto di Catania, si imbarcava su un volo (...) con scalo a Roma, per poi ripartire con altro volo, con destinazione Napoli, come da programma viaggio.

Nell'occasione fu imbarcato a seguito il bagaglio, identificato con talloncino n° 055AZ855527.

Una volta giunta allo scalo di Napoli Capodichino, essa attrice non rinveniva il proprio bagaglio, per cui si recava all'apposito Ufficio bagagli smarriti per presentare relativa denuncia, ricevendo copia del rapporto di smarrimento.

A seguito di ciò, e nella speranza che il bagaglio smarrito venisse ritrovato, la (...) informò la compagnia convenuta del suo momentaneo domicilio a Napoli, per consentire in caso di ritrovamento, l'eventuale consegna di esso.

Orbene, arrivata in albergo, l'attrice priva di tutti i suoi effetti personali, custoditi nella smarrita valigia, era costretta a comprare degli indumenti ed accessori necessari, per trascorrere la serata, e poi presentarsi l'indomani al corso di formazione.

Successivamente e cioè il giorno 9 Gennaio 07, due giorni dopo l'avvenuto smarrimento, essa attrice veniva informata telefonicamente che il bagaglio smarrito era



stato ritrovato, bagaglio che Le venne consegnato nella tarda mattinata dello stesso giorno, presso l'Hotel dove soggiornava.

Dalla suddetta incresciosa vicenda, essa attrice ha subito un notevole pregiudizio, quantificabile in €. 408,00 per le spese sostenute per i necessari acquisti, come documentato in atti, nonché €. 400,00 a titolo di ritardata consegna, così per complessivi €. 808,00.

Infruttuosi erano stati poi i bonari tentativi posti in essere dalla (...) per ottenere dalla compagnia il ristoro dei detti danni.

Quindi, l'attrice è stata costretta a promuovere il presente giudizio per ottenere il risarcimento del danno patito.

La convenuta non si costituiva in giudizio, malgrado la regolare notifica dell'atto introduttivo.

La causa, istruita con produzione di documenti, veniva trattenuta in decisione all'udienza del 21/09/2009.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La domanda attrice è fondata e va accolta.

Infatti, con l'imbarco, al momento del check-in, il viaggiatore affida il suo bagaglio alla custodia del vettore aereo, che per andare esente da responsabilità in ipotesi di perdita o deterioramento di esso, deve provare di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno (ex art. 1681 cod. civ.; ex art. 20 Convenzione di Varsavia del 12/10/1929, ratificata e resa esecutiva con legge 19/05/1932 n° 841, come poi integrata dal protocollo dell'Aja del 28/09/1955, ratificato con L. 03/12/1962 n° 1832; ed art. 7, co. II Convenzione di Montreal del 28/05/1999, ratificata e resa esecutiva con L. n° 12/04, oltre che firmata dalla Comunità Europea il 9/12/1999 sulla base dell'art. 300 n° 2 CE, approvata con decisione del Consiglio del 5/04/01, ed entrata in vigore, per quanto riguarda la Comunità Europea il 28/06/04, oltre riversata nel Regolamento Comunitario 889/02 di modifica del Regolamento n° 2027/97).

Pertanto, non può ritenersi esonerato il vettore aereo che invochi la responsabilità dell'impresa di handling, gerente il traffico bagagli presso lo scalo aeroportuale, laddove non dimostri che lo smarrimento sia avvenuto dopo aver consegnato il bagaglio alla detta impresa, momento, questo, in cui cessa la prestazione di trasporto aereo, ed inizia l'autonoma custodia della società aeroportuale (v. Cass. Civ. Sez. III 26/11/03 n° 18074; Cass. Civ. Sez. III 25/10/01 n° 12015 ecc.ecc.).

Quindi la convenuta deve rispondere dei danni conseguenti prima allo smarrimento e poi alla ritardata consegna del bagaglio dell'attrice.

A tal riguardo, la (...) ha provato mediante produzione dei relativi scontrini, di aver sostenuto delle spese necessarie per l'acquisto di alcuni indumenti ed accessori vari per €. 408,00.

Orbene, detta spesa complessiva di €. 408,00 va senz'altro rimborsata alla (...).

Resta infine da esaminare la domanda di risarcimento dei "danni esistenziali dallo stress da viaggio rovinato".

Al riguardo, dopo un'iniziale atteggiamento scettico della Suprema Corte che aveva evidenziato l'inutilità e la pericolosità dogmatica di tale voce di danno in presenza dell'ormai riconosciuta risarcibilità dei danni non patrimoniali da lesione di interessi costituzionalmente garantiti, si registrano importanti arresti dello stesso giudice di legittimità nel senso della autonoma configurabilità del danno esistenziale, inteso come "ogni pregiudizio che alteri le abitudini e gli assetti relazionali propri del soggetto, inducendolo a scelte di vita diverse quanto all'espressione e realizzazione della sua personalità nel mondo esterno. (Cass. Civ. SS. UU. 24/03/06 n° 6572).

Orbene, codesto giudice ritiene di dover aderire a detto ultimo indirizzo in considerazione del fatto che la lesione dell'interesse costituzionalmente garantito si pone a monte sul piano dell'antigiuridicità e non integra di per se il successivo danno da ri-

sarcire, posto a valle della condotta *contaius*.

Pertanto allo stato attuale di sviluppo giurisprudenziale il genus del danno non patrimoniale ricomprende il danno morale inteso come patema d'animo transuente risarcibile, nei casi previsti dalla legge; il danno biologico inteso come lesione dell'integrità psico-fisica, tutelata dall'art. 32 della Costituzione; ed il danno esistenziale per come sopra delineato, laddove lesivo di interessi costituzionalmente garantiti.

In questo quadro dogmatico, delineato dalla giurisprudenza, il danno da viaggio rovinato lamentato dall'attrice non può sussumersi nella detta ultima species (danno esistenziale), posto che, se pure lo smarrimento e la ritardata consegna del bagaglio incide su interessi costituzionalmente garantiti (art. 2e 36 Cost.), esso non concreta una permanente alterazione delle abitudini e degli interessi relazionali del soggetto leso.

In verità, il danno in esame, in null'altro si concreta che in uno "stress", un disagio ed una sofferenza per il presumibile stravolgimento delle aspettative, della qualità e serenità della viaggio (una parte della quale è stata senz'altro canalizzata nella ricerca del bagaglio e nell'acquisto di indumenti sostitutivi).

In altri termini quello subito dall'attrice è un vero e proprio danno morale, che può essere risarcito solo in ipotesi di reato e negli altri casi previsti dalla legge tra i quali rientra l'ipotesi di violazione di interessi costituzionalmente garantiti.

Per quanto poi riguarda l'eventuale copertura normativa primaria ex art. 2059 cod. civ., essa va rinvenuta nell'art. 2 Costituzione, in quanto trattasi di danno arrecato in violazione del diritto costituzionalmente garantito ad esplicare la propria personalità anche in viaggio di lavoro intesa quale luogo privilegiato di formazione della persona oltre che di manifestazione delle sue attività realizzatrici.

Tale danno deve essere equitativamente determinato, tenendo conto, da un lato, del fatto che il bagaglio non è andato irreversibilmente deteriorato, ma solo consegnato in ritardo, dall'altro, che in ogni caso il corso di formazione professionale è stato interamente fruito dall'attrice.

Alla luce di tali elementi in giudizio, e tenendo conto dei parametri fissati a tal fine dall'art. 22 della Convenzione di Montreal, il danno morale patito dall'attrice, può essere equitativamente liquidato in €. 400.00.

Quindi alla (...) deve essere risarcito, alla luce di quanto sopra specificato, un danno di complessive €. 808,00.

Le spese legali seguono la soccombenza, e sono liquidati come in dispositivo.

#### PQM

Il Giudice di Pace di Giarre, in persona dell'avv. Agostino Crisafulli, definitivamente pronunciando, nella contumacia, che dichiara della compagnia aerea (...) respinta ogni altra istanza, così provvede:

- accoglie la domanda proposta dall'attrice;
- dichiara in conseguenza, la convenuta debitrice, nei confronti dell'attrice, della complessiva somma di €. 808,00 per le causali in parte motiva;
- condanna la convenuta, alla pronta corresponsione in favore dell'attrice, della già specificata somma di €. 808,00, oltre interessi legali su detta somma dalla domanda all'effettivo soddisfo;
- condanna infine, la convenuta, al pagamento delle spese processuali, in favore dell'attrice, che liquida in complessive €. 735,00, di cui €. 35,00 per spese; €. 300,00 per diritti; €. 400,00 per onorario, oltre spese generali e CPA ed Iva come per legge. La sentenza è esecutiva per Legge. Così deciso in Giarre, addì 22/10/08.

Il Giudice di Pace - Sentenza n. 928/09 - R.G. n. 260/09



REPUBBLICA ITALIANA  
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Giudice di Pace di Acireale, Avv. Giovanni Vitaliano Nicolosi ha pronunciato la seguente

SENTENZA

Nel procedimento civile n. 807/2009 del R.g., promossa da (...) nata a (...) ivi (...) elettivamente domiciliata in Catania, via G. Simili, n. 16 presso lo studio dell'avv. Carmelo Cali, che la rappresenta e difende giusta procura a margine dell'atti di citazione; -attore-

CONTRO

(...) in persona del Amministratore Delegato e legale rappresentante pro-tempore, (...), con sede in (...), rappresentata e difesa congiuntamente e disgiuntamente dagli avv. (...), elettivamente presso lo studio di quest'ultima in (...), giusta procura a margine della comparsa di costituzione e risposta. -convenuto-

L'udienza del 9.03.2010, la causa è stata tenuta a decisione sulle seguenti:

CONCLUSIONI

I procuratori hanno precisato le conclusioni riportandosi a quanto dedotto, chiesto ed eccepito nei rispettivi atti e nei verbali di causa.

FATTO E DIRITTO

Con atto di citazione ritualmente notificato, l'attore conveniva in giudizio la (...) in persona del Amministratore Delegato e legale rappresentante pro-tempore, esponendo che: - nel mese di aprile 2008, acquistava un biglietto aereo per il volo CATANIA CTA-TORINOTRN, IG 193 del 16.04.2008 (con partenza alle ore 7,15 ed arrivo alle ore 09,10), servendosi della Compagnia aerea convenuta; che all'arrivo constatava lo smarrimento del proprio bagaglio (valigia semirigida, tipo trolley, marca "Fergy") e del suo contenuto. Nonostante le formalità previste (denuncia presso l'apposito ufficio Lost & found), la valigia non le veniva più riconsegnata. L'attrice, pertanto, acquistava diversi capi di vestiario ed articoli per l'igiene personale per un totale di €. 160,87. A causa del disagio, la stessa rientrava prima del previsto ovvero in data 29.04.2008. Chiedeva, pertanto, di essere risarcita dei danni subiti pari ad €. 2.460,87. Si costituiva la convenuta, eccependo la propria mancanza di responsabilità e la sussistenza della stessa nei confronti della società di (...), deduceva, altresì, la mancanza di prova sul "*quantum debeatur*".

Dalle risultanze processuali si evince che è stata smarrita una valigia e che la stessa non è mai stata riconsegnata all'attrice; dalle dichiarazioni rese dalla teste, (...) madre dell'attrice, all'udienza del 19.11.2009, risulta, altresì, che la stessa avrebbe avuto nella propria valigia degli indumenti e che il valore complessivo (compreso quello della valigia) sarebbe stato di €. 1.500,00; la teste ha, pertanto, affermato quanto dedotto da parte attrice, ma senza dimostrarne il valore.

Pertanto ne consegue che parte convenuta deve essere ritenuta responsabile, ai sensi dell'art. 1681, 1693 e 1218 c.c. per inadempimento parziale della prestazione dovuta, a nulla rilevando (stante il dettato dell'art. 1228 c.c.) l'avvenuto affidamento a terzi - società di handlig- del bagaglio smarrito. Pertanto, la convenuta deve essere dichiarata responsabile dello smarrimento della valigia come delle conseguenze, che hanno costretto l'attrice all'acquisto di biancheria intima, maglieria e prodotti per igiene per sé per un totale di €. 160,87. In ordine al danno non patrimoniale, per essendo presumibile un disagio, tuttavia, lo stesso non vale di per sé a costituire fonte di una responsabilità risarcitoria non patrimoniale, non individuandosi nel comportamento della Compagnia Aerea la lesione di un diritto inviolabile della persona costituzionalmente protetto né ravvedendosi una particolare offensività.

Quanto, poi, al danno non patrimoniale collegato alla perdita della valigia ed al non aver potuto usufruire dei propri indumenti personali, determinante, a detta dell'at-

trice, il mancato pieno godimento del periodo di vacanza (danno da vacanza rovinata), si ravvisa che la domanda non è stata introdotta al fine di far valere l'inesatta esecuzione di un "pacchetto turistico" (che avrebbe comportato conseguenze ben diverse sia con riguardo alle responsabilità che dalla normativa applicabile nei confronti di un vettore di un "tour operation"); nella fattispecie, l'attrice non ha poi fornito alcuna prova del particolare stato di insoddisfazione, non potendo farsi ricorso a presunzioni, atteso che si è fuori dall'ambito della lesione dei diritti inviolabili della persona e non ricorre l'ipotesi del giudizio secondo equità di cui all'art. 113 c. 2° c.p.c. deve, pertanto, accogliersi la domanda di parte attrice sotto il profilo del solo danno patrimoniale da liquidarsi in complessivi €. 160,87 oltre 300,00 per il danno dovuto allo smarrimento della valigia nonché del suo contenuto, valutato equitativamente, oltre interessi al tasso legale dalla messa in mora sino all'effettivo soddisfo. Le spese di giudizio, tenuto conto della parziale soccombenza, si liquidano come da dispositivo.

PQM

Il Giudice di Pace di Acireale, definitivamente pronunciando, in parziale accoglimento della domanda attrice,

CONDANNA la compagnia Aerea (...) in persona del Amministratore Delegato e legale rappresentante pro-tempore, al pagamento della somma di €. 460,87 in favore dell'attrice oltre interessi legali dalla domanda di messa in mora sino all'effettivo soddisfo;

CONDANNA la compagnia Aerea (...) in persona del Amministratore Delegato e legale rappresentante pro-tempore, al pagamento delle spese di giudizio, che liquida, tenuto conto della parziale soccombenza, in €. 450,00 di cui €. 250,00 per diritti ed €. 200,00 per onorari oltre spese, rimborso del 5% per spese generali; IVA e CPA come per legge.

Acireale, 28.05.2010.

Il Giudice di Pace - Sentenza n. 544/10 - R.G. n. 807/09





## CAPITOLO VII

# I PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

### *VII.1 Decisioni in materia di pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette.*

Anche l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha dato, con i propri provvedimenti, un significativo contributo a fare **chiarezza sulla materia** e all'effettivo riconoscimento dei diritti dei passeggeri. È bene precisare che le pronunce dell'Autorità non sono finalizzate ad esaminare e risolvere una singola controversia tra passeggero e vettore aereo. Tali pronunce infatti, anche quando sorte in virtù di segnalazioni da parte di un singolo consumatore, riguardano **comportamenti generalizzati**, e quindi **rivolti alla totalità dei passeggeri**, che vengono ritenuti illegittimi e conseguentemente oggetto di censura e di sanzione. **L'effetto per il consumatore** non è però di secondaria importanza, perché in tal modo si ottiene il risultato che i comportamenti generalizzati abbiano fine ed il passeggero ne potrà agevolare per il futuro anche senza averne la consapevolezza. E, in virtù di tali provvedimenti, il singolo consumatore può anche ricorrere al giudice civile per ottenere il risarcimento dei danni eventualmente subito o chiedere rimborsi che gli sono dovuti.

Diverse le pronunce che hanno consentito il raggiungimento di significativi risultati, e che hanno riguardato sia la pubblicità ingannevole che le pratiche commerciali scorrette.

In tutti i procedimenti in cui le pratiche commerciali oggetto di indagine sono state diffuse a mezzo internet, l'Antitrust, in virtù dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, ha chiesto il parere preventivo all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. **Tra i primi provvedimenti** sono da segnalare quelli relativi all'**ingannevolezza dei messaggi pubblicitari** pubblicati sui siti delle compagnie con le quali venivano formulate offerte di acquisto di biglietti a condizioni vantaggiose. Con l'acquisto dei biglietti on-line si era instaurata la prassi di indicare un appetibile prezzo, che successivamente, man mano che si andava avanti nelle schermate lievitava considerevolmente. È il caso del **provvedimento n. 16756 reso nell'adunanza del 18.4.2007** nei confronti di Meridiana. Si è trattato di un messaggio inviato tramite la newsletter con la quale si pubblicizzava il prezzo del biglietto sul collegamento Milano Linate-Parigi Charles De Gaulle "a partire da 9 €. Tasse ed oneri aeroportuali esclusi". Lo stesso messaggio, diffuso tramite la stampa quotidiana riportava, invece, oltre all'indicazione di alcune restrizioni anche la precisazione "...tasse e oneri a partire da 51,21 Euro". L'Autorità, ha richiamato il proprio consolidato orientamento e quello della giurisprudenza amministrativa, in virtù del quale l'indicazione della tariffa deve includere ogni onere economico gravante sul consumatore. E ciò al fine di garantire ai potenziali destinatari del messaggio la possibilità di percepire in maniera precisa e sufficientemente immediata il prezzo finale. E, nel caso in esame, è emerso che al prezzo pubblicizzato, doveva essere aggiunta la voce dei costi relativi a tasse e oneri, non inferiore ad €. 51,21. Il messaggio pubblicitario è stato così ritenuto ingannevole. Alla stessa conclusione si è giunti con il **provvedimento n. 18193 del 27.3.2008** in relazione ad un messaggio riportato sul sito della compagnia Easy-Jet relativo alla promozione nel quale si leggeva "Offerta di Pasqua... Fino al 25% di sconto... ogni volo... ogni tratta... ogni giorno... prenota entro la mezzanotte del 6 marzo". Nel corso dell'istruttoria la compagnia non ha inviato la documentazione richiesta volta a dimostrare la veridicità di quanto affermato nel messaggio, che quindi è stato ritenuto idoneo a trarre in errore i destinatari e a pregiudicarne il comporta-



mento economico, in relazione alle caratteristiche e dalle condizioni di fruibilità dell'offerta pubblicizzata.

**La lievitazione dei costi**, nel sistema di prenotazione dei voli, è stata ritenuta anche **pratica commerciale scorretta** in virtù della delibera adottata nell'**adunanza del 16 aprile 2009** nei confronti di Myair. Infatti è stato accertato che l'architettura della procedura di acquisto dei biglietti appariva strutturata in modo tale da presentare, al momento in cui l'utente è tenuto ad effettuare la scelta del servizio, un'indicazione di prezzo non corrispondente al costo di acquisto. E quindi al termine della procedura il prezzo di acquisto risultava significativamente superiore a quello inizialmente indicato nella prima schermata, ivi compresi i costi del corrispettivo richiesto per la transazione tramite carta di credito. Con lo stesso provvedimento sono state individuate **altre fattispecie** di pratica commerciale scorretta. Innanzitutto la pubblicizzazione sul sito o veicolate all'indirizzo di posta elettronica dei consumatori dei messaggi pubblicitari relativi a promozioni di voli a prezzi vantaggiosi. E ciò perchè vi era una insufficiente indicazione delle limitazioni legate all'offerta, sotto il profilo della configurazione testuale grafica del messaggio, che impediva al consumatore l'immediata conoscibilità degli elementi essenziali e caratteristici dell'offerta reclamizzata. Alle stesse conclusioni si è pervenuti in relazione alla proposta di adesione a ulteriori servizi di natura facoltativa. L'Autorità ha osservato che l'adesione a tali servizi non era realizzata attraverso una scelta positiva dell'utente, bensì attraverso un meccanismo nel quale la sua scelta era già impostata e preselezionata dalla compagnia. In tal modo i consumatori erano indotti dallo stesso meccanismo di prenotazione ad acquistare dei servizi accessori e facoltativi promossi in ragione della selezione automatica e già predefinita tra le varie scelte, quale ad esempio quella del servizio di trasporto del bagaglio registrato. L'Autorità ha osservato che, pur essendo legittima la prassi adottata dalle compagnie low cost di estrapolare tale voce di costo e rendere il servizio come accessorio, la compagnia è tenuta comunque ad una particolare diligenza nel rendere in modo estremamente trasparente l'informazione che trattasi di un servizio accessorio, che può comportare un costo aggiuntivo al fine di

non indurre in errore il consumatore nella scelta del servizio. Infine il provvedimento ha affrontato anche la questione relativa all'**informazione ai passeggeri** in virtù del Regolamento Comunitario n. 261/2004 in relazione ai diritti in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. È stato constatato che nel sito della compagnia tali informazioni erano collocate in una sezione di non agevole fruibilità per il consumatore e che erano assolutamente insufficienti in quanto venivano precisate solo le circostanze per le quali la compagnia non è responsabile. Carente anche l'assolvimento degli obblighi informativi in relazione all'obbligo di renderle presso i banchi di accettazione o alla porta di imbarco e a quelle inserite nelle condizioni generali del contratto di trasporto, che si limita ad un semplice rimando al Regolamento Comunitario n. 261 non offrendo un elenco sintetico di tali diritti in modo da renderli facilmente accessibili e conoscibili. Invece i diritti riconosciuti ai passeggeri dovrebbero essere palesati ai consumatori già prima dell'acquisto di un titolo di viaggio, attraverso un'informazione completa quanto più possibile dettagliata e richiamati nello stesso titolo di viaggio. Infine il provvedimento si è pronunciato su un'altra questione importante e relativa alla **cancellazione dei voli**, a cui la compagnia aveva proceduto sistematicamente per come si è avuto modo di constatare nel corso di una ispezione. L'Autorità ha precisato che bisogna distinguere tra quelle dovute a ragioni tecnico operative e/o in conseguenza di eventi non dipendenti da responsabilità del vettore da quelle effettuate per motivi commerciali. Ebbene è stato riscontrato un numero percentuale rilevante di cancellazioni di tipo commerciale, ossia operate sulla base di valutazioni di pura convenienza economica, rispetto ai voli programmati. L'adozione di una siffatta strategia commerciale, non supportata da una preventiva ed adeguata informazione ai consumatori circa la politica commerciale della compagnia, e cioè che il vettore si riserva la possibilità di effettuare tali variazioni, configura una pratica evidentemente scorretta nei confronti di chi ha programmato per tempo le proprie partenze, prenotando con largo anticipo e maturando il legittimo affidamento di poter usufruire del servizio. E, in relazione a tali cancellazioni, i meccanismi di alert attivati dalla compagnia, sono



anche stati ritenuti insufficienti in quanto non è stata fornita al consumatore adeguata informativa circa la possibilità di avere restituito il prezzo pagato per l'acquisto del biglietto.

Con la **Delibera dell'11 giugno 2009** resa nei confronti di Bluexpress sono state accertate altre pratiche commerciali scorrette relative ad alcuni aspetti già riscontrati anche negli altri provvedimenti esaminati. Una prima è stata individuata nell'**omissione**, nelle pagine web dedicate alla prenotazione dei voli, di adeguate informazioni sulla **scomposizione della tariffa** in diversi elementi di costo, alcuni soltanto rimborsabili. Rilevante anche la scarsa trasparenza circa l'**one-rosità della procedura di rimborso** per mancata fruizione del servizio di trasporto aereo precedentemente acquistato, con il pagamento di una fee amministrativa di 15 euro ritenuta di importo considerevole. Altra condotta scorretta è stata quella di alcune specifiche offerte promozionali di voli pubblicizzate attraverso cartellonistica, stampa ed internet in quanto si trattava di offerte limitate solo ad alcune tratte, proposte a condizioni tariffarie diverse rispetto a quelle ordinariamente applicate e valide solo in determinati periodi. Ancora è stato rilevato che l'utente, nel processo di prenotazione elettronica del biglietto, veniva automaticamente indirizzato, salvo opting da esercitarsi mediante spunta, alla **sottoscrizione di un altro servizio** aggiuntivo rispetto all'acquisto del titolo di viaggio. In particolare si trattava della sottoscrizione di un contratto di **assicurazione**, con l'interesse economico del vettore in ordine alla vendita di tale ulteriore servizio in quanto è risultato che in virtù del contratto stipulato dal vettore aereo con la compagnia assicurativa al primo veniva riconosciuta una percentuale assolutamente rilevante dei premi raccolti. Infine un'ulteriore condotta scorretta è stata individuata nell'omissione di adeguate informazioni in merito ai diritti dei passeggeri nei casi di overbooking, cambi e cancellazione voli.

La **tassa eccedenza bagagli** è stata oggetto di esame nella **delibera dell'8 gennaio 2009** nei confronti di Windjet. Il procedimento ha avuto ad oggetto la circostanza per cui nel sito internet della compagnia non erano precisate, con sufficiente chiarezza e con informazioni parziali, le condizioni ap-

plicate relativamente al sistema di tariffazione dell'eccedenza bagagli, con riferimento al numero di bagagli che era possibile trasportare in franchigia, alle somme da corrispondere a carico dei passeggeri per ogni chilogrammo in eccesso rispetto alla franchigia stabilita, al divieto di cumulare il peso dei bagagli con quello degli altri passeggeri inclusi nella medesima prenotazione. Le informazioni si limitavano a rappresentare che "...il limite di peso in franchigia da imbarcare è di 15 kg per i voli nazionali e di 20 kg per quelli internazionali. Nel caso in cui si eccedano queste limitazioni, verranno applicati specifici sovrapprezzi...". L'Autorità ha accertato che, al di là dell'omissione rilevante circa la quantificazione degli specifici sovrapprezzi, corrispondenti all'apprezzabile cifra di 8 euro per ogni chilogrammo in eccesso del bagaglio trasportato, **dalle risultanze istruttorie è emerso** che la compagnia, a partire dal novembre 2007, aveva applicato un regime diverso e maggiormente oneroso per i passeggeri. Infatti ogni passeggero aveva diritto all'imbarco di un solo bagaglio registrato con i predetti limiti di peso e che l'imbarco di ulteriori bagagli era soggetto al pagamento dell'eccedenza applicata all'intero peso del bagaglio supplementare, anche se non si superava il peso complessivo delle franchigie stabilite per i voli nazionali o per quelli internazionali. Inoltre non era neppure consentito il cumulo del peso tra i bagagli di passeggeri diversi anche ove aventi la medesima prenotazione o appartenenti al medesimo nucleo familiare, in quanto la franchigia del bagaglio registrato era da intendersi per passeggero e quindi non cumulabile. Anche se la compagnia nell'ottobre del 2008 ha modificato l'estratto delle condizioni contrattuali sul proprio sito, prima di tale data le informazioni venivano date al passeggero solo dopo l'acquisto, sul biglietto elettronico stampabile o nella versione integrale delle condizioni non facilmente fruibile al consumatore. In tal caso il passeggero non aveva immediata cognizione di elementi essenziali e rilevanti del contratto di trasporto, in quanto privo di quelle informazioni necessarie ad una compiuta valutazione della convenienza di quanto veniva offerto dalla compagnia. Questo provvedimento ha affrontato anche la questione già vista dell'adesione alla polizza assicurativa, che pur essendo un



servizio aggiuntivo era già selezionata e quindi il passeggero non interessato era costretto a deselezionare. Carenti anche le informazioni relative all'informazione ai passeggeri sui loro diritti in virtù del Regolamento Comunitario n. 261/2004.

**Il mancato rimborso del prezzo del biglietto o l'eccessiva onerosità** della relativa procedura di rimborso è stato oggetto del **provvedimento n. 20956 del 30 marzo 2010** nei confronti di Easyjet. In pratica il consumatore in tutte le varie ipotesi di rimborso aveva l'obbligo di contattare un numero telefonico a pagamento, dai costi apprezzabili, che rendeva vana o limitava considerevolmente la vantata convenienza economica del servizio offerto, nonché l'effettiva possibilità di esercizio dello stesso diritto al rimborso. Questi comportamenti, tenuto conto anche che si trattava di compagnia aerea low cost, sono stati ritenuti scorretti sotto il profilo dell'onerosità della procedura di rimborso, che è apparsa preordinata a scoraggiare il consumatore nell'avanzare la richiesta o comunque a rendere vano l'esercizio di tale diritto. Alle stesse conclusioni l'Autorità è pervenuta anche per il servizio opzionale a pagamento denominato Speedy Boarding, che avrebbe dovuto consentire ai passeggeri l'accesso prioritario sull'aeromobile e la scelta del posto a bordo, perché di fatto tale servizio non veniva garantito. Il provvedimento ha censurato anche la preselezione, durante la prenotazione online del volo, di servizi ulteriori e facoltativi quali la solita polizza assicurativa e il trasporto del bagaglio da stiva. E, per finire, anche in questo caso, è stata riscontrata la difficoltà di accesso del consumatore alle informazioni sui diritti dei passeggeri in virtù del Regolamento Comunitario n. 261/2004.

L'illegittima richiesta di una somma supplementare per un presunto **aumento del costo del carburante** è stata oggetto del **provvedimento n. 20011 del 25 giugno 2009** non nei confronti di una compagnia aerea ma di un tour operator, Alpitour, che richiedeva l'integrazione a ridosso della partenza, quando il turista si trovava in una situazione di debolezza giuridica e psicologica.

Particolare importanza assumono **tre recenti provvedimenti in materia di commissioni di pagamento in caso di acquisto del biglietto con carta di credito**. Si tratta

del provvedimento n. 22121 reso nell'adunanza del 16 febbraio 2011 nei confronti di Air Italy e dei provvedimenti n. 22341 e n. 22343 adottati nell'adunanza del 28 aprile 2011 rispettivamente nei confronti di Blu-Express e di Alitalia. Sostanzialmente si tratta di tre provvedimenti molto simili tra loro in quanto le fattispecie oggetto di segnalazione sono quasi identiche. Il loro contenuto sarà quindi affrontato unitariamente.

La contestazione ha riguardato le modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti tramite il sito delle compagnie con riferimento all'**assenza, nell'evidenza grafica**, di un'immediata, chiara e completa informazione in merito alla previsione, alla natura e alle modalità di calcolo di un onere aggiuntivo o "**supplemento carta di credito**". Si trattava di un importo rilevante rispetto a quello del biglietto stesso, che veniva chiesto al termine del processo di prenotazione on-line in funzione della carta di credito utilizzata dal consumatore. Nel primo caso la commissione era di €. 7,50, nel secondo di €. 5,00 fisso in alcuni casi e variabile da €. 4,00 a €. 6,00 in altri casi, e nell'ultimo di €. 5,00. In tutti i casi la commissione era per tratta e per passeggero. Le verifiche effettuate hanno confermato l'intempestività dell'informazione circa l'esistenza e l'importo del supplemento applicato in caso di pagamento con carta di credito, fornita solo a conclusione del processo di prenotazione on-line. L'Autorità ha ritenuto la pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo in quanto suscettibile, attraverso lo scorporo di un onere eventuale, falsamente rappresentato come un costo non preventivabile ex ante ed esterno al controllo del vettore aereo, di indurre in errore il consumatore medio circa il prezzo effettivo del servizio offerto. È stato così **ribadito il principio** che il prezzo dei biglietti per il trasporto aereo deve essere chiaramente e integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale necessario per il suo acquisto. Principio che trova conferma non solo nella giurisprudenza amministrativa, ma anche nella normativa italiana in virtù della legge n. 40/2007, cosiddetto pacchetto Bersani, negli orientamenti espressi dalla Commis-





sione Europea a seguito dell'indagine condotta nel 2007 per l'applicazione della Direttiva sulle pratiche commerciali scorrette e, da ultimo, nel Regolamento CE n. 1008/2008. La pratica commerciale è quindi risultata scorretta rispetto ai principi di trasparenza informativa, che devono essere rispettati dalla compagnia aerea, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato, al fine di una corretta rappresentazione del costo di un biglietto e rispetto alla reale natura e alle modalità di calcolo del supplemento. È stato poi rilevato che lo scorporo del prezzo del biglietto assume rilevanza oltre che per i predetti principi di trasparenza tariffari anche in virtù dell'art. 3, comma 4, del decreto legislativo n. 11/2010 di recepimento della Direttiva CE n. 2007/64, sui servizi di pagamento nel mercato interno, in forza del quale il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, mentre, al contrario, è consentito applicare uno sconto nel caso di utilizzo di un particolare strumento di pagamento. Infine i dati forniti dalle compagnie e gli accertamenti eseguiti hanno fatto verificare che, contrariamente a quanto sostenuto dai vettori, **l'importo richiesto a titolo di supplemento non corrispondeva affatto ai costi imposti dai circuiti delle carte di credito** risultando, invece, rispetto ad essi significativamente superiore. Circo- stanza, questa, che ha fatto rafforzare la valutazione di scorrettezza delle informazioni fornite.

Infine è stato evidenziato che la condotta dei vettori è risultata anche non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e alle caratteristiche dell'attività svolta. Il rispetto dei generali principi di correttezza e buona fede, declinati anche alla luce delle prescrizioni normative nazionali e comunitarie, impone infatti ai vettori aerei di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori al fine di consentire loro una piena e immediata percezione degli elementi essenziali delle offerte proposte.

Nel caso di Alitalia una seconda segnalazione ha riguardato la circostanza per cui le condizioni tariffarie che il consumatore doveva necessariamente accettare, con apposita spun-

tatura, al fine di procedere all'acquisto del biglietto, erano redatte solo in lingua inglese. Anche questa contestazione è stata ritenuta scorretta in quanto la pubblicazione sul sito internet, in una lingua diversa da quella italiana, delle condizioni tariffarie non consente all'utente una immediata e chiara comprensione degli aspetti essenziali del contratto di trasporto. Le condizioni tariffarie, che il consumatore deve espressamente accettare, attraverso segno di spunta, per poter procedere all'acquisto on line dei biglietti aerei contengono infatti regole fondamentali relative al servizio oggetto di acquisto come, in particolare, quelle relative alla validità, all'utilizzo e alla rimborsabilità del titolo di viaggio. E, peraltro, anche la Commissione Europea nella propria indagine del 2007 aveva avuto modo di censurare queste prassi.

Ma si può dire che le compagnie aeree hanno fatto "scuola" ed è così che con recenti **provvedimenti del marzo 2011** sono state ritenute scorrette alcune pratiche di **quattro agenzie on-line** quali eDreams, Opodo, Volagratis e Expedia, che offrivano voli, sistemazioni alberghiere, voli più albergo e pacchetti turistici tramite internet mediante l'illustrazione incompleta e ingannevole di tariffe vantaggiose nella propria home page, individuando un prezzo "a partire da" e relegando nella fase finale del processo di prenotazione un'informazione completa circa il prezzo globale effettivo dei servizi e una dettagliata esposizione di tutte le componenti di costo delle transazioni (tra cui quelle relative all'utilizzo della carta di credito o al bonifico bancario, alle spese di agenzia o altre voci di costo) nonchè i limiti alla disponibilità delle offerte stesse.

Grazie a precise delibere dell'Autorità comportamenti come quelli descritti hanno avuto fine. Il contributo dell'Antitrust al riconoscimento dei diritti dei passeggeri non è stato e non è quindi secondario.

È auspicabile che si prosegua su questa strada, e che i passeggeri, anche singolarmente, provvedano ad effettuare le loro segnalazioni all'Antitrust sia per iscritto sia attraverso il numero verde gratuito per i consumatori 800.166.661.





**CONFCONSUMATORI SICILIA**

**FEDERAZIONE REGIONALE**

**CATANIA**

Via G. Simili, 16 - CAP 95129

Telefono: 095.2500426 - Fax: 095.2500426

E-mail regionale: [confconsumatorisicilia@hotmail.com](mailto:confconsumatorisicilia@hotmail.com)

E-mail provinciale: [confconsumatorict@virgilio.it](mailto:confconsumatorict@virgilio.it)

Responsabile: Carmelo Cali



## Indice

PREFAZIONE	pag	3
INTRODUZIONE	»	5
CAP. I IL TRASPORTO AEREO	»	7
I.1 Definizione	»	7
I.2 Il passeggero	»	8
I.3 Il biglietto aereo: tradizione ed innovazione	»	8
I.4 L'Enac	»	12
I.5 Alcuni consigli utili	»	15
CAP. II LA CONVENZIONE DI MONTREAL	»	16
II.1 Premessa	»	16
II.2 La responsabilità nel trasporto di persone	»	16
II.3 Bagaglio	»	17
II.4 Smarrimento bagaglio	»	18
II.5 Ritardata consegna bagaglio	»	19
II.6 Danneggiamento del bagaglio	»	20
II.7 Risarcimenti per smarrimento, ritardata consegna e danneggiamento del bagaglio	»	21
II.8 Ritardo del volo	»	22
CAP. III REGOLAMENTO CE N. 261/2004	»	24
III.1 Presentazione. Cancellazione del volo, negato imbarco-overbooking, ritardo prolungato nella partenza	»	24
III.2 Ambito di applicazione	»	25
III.3 I diritti dei passeggeri	»	25
III.4 Cancellazione del volo	»	28
III.5 Negato imbarco - overbooking	»	30
III.6 Ritardo prolungato del volo	»	30
III.7 Reclamo	»	31
CAP. IV PASSEGGERI DISABILI O CON MOBILITÀ RIDOTTA REGOLAMENTO CE N. 1107/2006	»	33
IV.1 Previsioni, modalità di tutela e reclamo.	»	33
CAP. V FORMULARIO RECLAMI	»	37
Formula n. 1: danno alla persona	»	37
Formula n. 2: smarrimento bagaglio	»	38
Formula n. 3: ritardata consegna bagaglio	»	39

Formula n. 4: danneggiamento bagaglio	pag. 40
Formula n. 5: ritardo del volo	» 41
Formula n. 6: ritardo prolungato del volo	» 42
Formula n. 7: cancellazione del volo con riprotezione	» 43
Formula n. 8: cancellazione del volo con rinuncia alla riprotezione	» 44
Formula n. 9: negato imbarco-overbooking con riprotezione	» 46
Formula n. 10: negato imbarco-overbooking con rinuncia alla riprotezione	» 47
Formula n. 11: mancata assistenza	» 48
Formula n. 12: passeggeri diversamente abili o amabilità ridotta.	» 49
Inadempimento compagnia aerea o società gestione aeroporto	
Formula n. 13: comunicazione possibile violazione Regolamento Comunitario n. 261/2004.	» 50
Formula n. 14: segnalazione di pratica commerciale scorretta	» 51
CAP. VI GIURISPRUDENZA	» 53
VI.1 Sentenze della Corte di Giustizia dell'Unione Europea	» 53
VI.2 Giurisprudenza italiana	» 62
CAP. VII I PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO	» 73
VII.1 Decisioni in materia di pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette.	» 73







CONFCONSUMATORI SICILIA



Realizzato nell'ambito del Programma Generale  
d'intervento 2010/2011 della Regione Siciliana  
con l'utilizzo dei Fondi del Ministero  
dello Sviluppo Economico

con il patrocinio di



Stampa:  
Litografia Bracchi  
Via L. Pirandello 56  
Giarre  
Tel. 095.931427