



# DIRITTI DEI PASSEGGERI AEREI

## MODULO DI RECLAMO UE



IL PRESENTE MODULO PUÒ ESSERE UTILIZZATO PER PRESENTARE UN RECLAMO A UN VETTORE AEREO E/O A UN ORGANISMO NAZIONALE COMPETENTE.

Compensazione e/o assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione del volo o ritardo prolungato in virtù del  
Regolamento 261/2004

### ISTRUZIONI

- 1) Al fine di agevolare l'esame del reclamo da parte dell'organismo nazionale competente (nello Stato membro in cui si è verificato il problema), si prega di inviare il reclamo in primo luogo al vettore aereo.
- 2) In caso di mancata risposta del vettore aereo entro 6 settimane dal ricevimento del reclamo, o di disaccordo con la risposta fornita dal vettore, si prega di compilare e spedire il presente modulo all'organismo nazionale competente del paese in cui si è verificato il problema.
- 3) Se il problema si è verificato al di fuori della UE in relazione a un volo verso la UE operato da un vettore UE si può contattare l'organismo competente dello Stato membro di destinazione del volo.
- 4) Il presente modulo di reclamo deve essere utilizzato esclusivamente nei casi di negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione del volo o ritardo prolungato.
- 5) Per tutti i reclami concernenti altri tipi di problemi, ad esempio quelli relativi ai bagagli o ai biglietti, è possibile avvalersi dei consigli dei centri europei per i consumatori presenti in tutti gli Stati membri della UE ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Si prega di compilare il modulo in stampatello.

### Reclamo presentato da:

Cognome:	Nome:
Indirizzo:	
Città, CAP:	Paese:
E-mail:	

### Reclamo presentato contro:

Vettore aereo:	Numero del volo:
Riferimento della prenotazione ('PNR'):	
Aeroporto di partenza:	Aeroporto di arrivo:
Eventuali scali:	
Data del volo:	
Orario di partenza previsto:	Orario di partenza effettivo:
Orario di arrivo previsto:	Orario di arrivo effettivo:
Aeroporto o aeroporti in cui si è verificato il problema(i):	

**Barrare la o le apposite caselle e compilare le seguenti sezioni:**

1. Tipo di reclamo/problema:

- Negato imbarco
- Ritardo  
Durata ... ore
- Cancellazione del volo
  
- Sistemazione in classe inferiore

2. Il vettore aereo ha fornito informazioni sui diritti del passeggero aereo?

- Sì  No

3. È stata prestata assistenza?  Sì  No

- Pasti
- Bevande
- Hotel
- Trasporto tra l'hotel e l'aeroporto
- Servizi di comunicazione (*tel/fax/e-mail*)
- Altro: .....

4. Siete stati imbarcati su un volo alternativo?

- Sì dopo ... ore  
di quale compagnia aerea o con quale altro modo di trasporto: .....  
su quali rotte (*da/a/via*)? .....
- No

5. Siete stati rimborsati?

- Sì  rimborso integrale del biglietto  rimborso parziale del biglietto
- No

6. È stata versata una compensazione pecuniaria?

- Sì Importo di .... €
- No

7. In caso di cancellazione del volo:

In che momento ne è stata data comunicazione?

- all'aeroporto
- 1 settimana prima della partenza del volo
- 2 settimane prima della partenza del volo
- più di 2 settimane prima della partenza del volo

Per quale ragione è stato cancellato il volo? (se conosciuta)

.....

8. In caso di negato imbarco

- Il vettore aereo ha cercato volontari disposti a cedere il loro posto
- Siete stati voi a rinunciare volontariamente al vostro posto
- L'imbarco vi è stato negato contro la vostra volontà

9. Un reclamo è già stato presentato:

- al vettore aereo
- a un organismo per la protezione dei consumatori:

.....

- a un altro ente pubblico o privato: .....

10. Compensazione richiesta dal passeggero:

- Compensazione pecuniaria
- Rimborso spese in caso di mancata assistenza
- Altro:

Spiegazioni o osservazioni aggiuntive:

_____
_____
_____

*Elenco della documentazione giustificativa allegata:*

*(Biglietto/prenotazione confermati, copie delle ricevute delle spese supplementari sostenute in caso di richiesta di rimborso di costi aggiuntivi, risposta del vettore aereo e/o di un organismo di protezione dei consumatori/o di un altro organismo che ha esaminato il reclamo, ecc.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***Si prega di firmare il reclamo e di trasmetterlo al vettore aereo e/o all'organismo nazionale competente! Si prega di inviare il presente modulo con lettera raccomandata (e di trattenerne una copia).***

"Il sottoscritto, passeggero (nome) ..., autorizza l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento [CE] n. 261/2004, a intervenire per suo conto, nella misura in cui lo consentano le sue prerogative, presso il summenzionato vettore aereo e a prendere visione dei suoi dati personali in possesso di tale vettore"

Fatto a (luogo) \_\_\_\_\_ Il (data) \_\_\_\_\_

Firma:

*Il seguente sito web della Commissione europea elenca gli organismi nazionali designati e fornisce informazioni supplementari sui diritti dei passeggeri della UE:*

<http://apr.europa.eu>