

VACANZE ROVINATE: CONOSCI I TUOI DIRITTI?

Se il tuo volo è stato cancellato o il tuo pacchetto turistico ha subito delle modifiche impreviste, ci sono alcune cose che dovresti sapere per poterti tutelare

VOLI

Per quanto riguarda la tutela dei passeggeri del trasporto aereo, le normative di riferimento sono il **Regolamento comunitario 261/2004** e la **Convenzione di Montreal**. Nel nostro Paese, è l'**Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC)** a garantirne il rispetto. Sul sito dell'ENAC puoi trovare due documenti utili che riassumono gli aspetti essenziali della legislazione in materia: la Carta dei Diritti del Passeggero (<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>) e la Carta dei Servizi Standard aeroportuali (<https://www.enac.gov.it/aeroporti/qualita-dei-servizi-aeroportuali>).

Acquisto del biglietto Tra le informazioni che ogni compagnia aerea deve dare ai propri passeggeri ci sono il **prezzo finale**, che deve includere la tariffa applicabile, le tasse ed eventuali spese, supplementi e oneri che sono inevitabili e prevedibili al momento. Il contratto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, quando la compagnia aerea consegna la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) completa dei dettagli del volo. La compagnia deve anche indicare **prima della partenza** le modalità e i tempi necessari per le operazioni di check-in.

Se subisco un disservizio? In caso di disservizi, la compagnia aerea ha l'obbligo di informarti dei tuoi diritti. Per poter usufruire delle forme di tutela previste dalla legge, devi possedere un **biglietto aereo**, devi avere una **prenotazione confermata** e **documenti** validi e devi esserti presentato al check-in nei modi e nei tempi indicati. Il risarcimento non è dovuto se la compagnia aerea dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie e possibili.

Cancellazioni e ritardi Se il tuo volo viene **cancellato, subisce un ritardo pari o superiore a tre ore o ti viene negato l'imbarco**, avrai diritto a una **compensazione** pecuniaria stabilita in base alla lunghezza della tratta. Tale compensazione non è dovuta, però, se il volo è stato annullato per **circostanze eccezionali**. In tutti questi casi, inoltre, anche in presenza di **circostanze eccezionali** hai diritto all'assistenza gratuita.

Ulteriori risarcimenti Per tutti e tre i disservizi sopracitati il **Regolamento comunitario 261/2004** prevede, oltre alla compensazione, la possibilità di ottenere un risarcimento supplementare qualora tu abbia subito ulteriori danni. Inoltre la **convenzione di Montreal** per il solo ritardo, prevede un risarcimento fino ad un massimo di 4.831 euro. In entrambe queste ipotesi il passeggero ha l'obbligo di provare il danno subito, a differenza della compensazione che matura in automatico al verificarsi dell'evento.

BAGAGLI

La normativa di riferimento è la **Convenzione di Montreal**. Puoi ottenere risarcimenti per **distruzione, danneggiamento, smarrimento o ritardata consegna del bagaglio**. Bisogna però prestare la massima attenzione a due termini, scaduti i quali si perde ogni diritto:

- 1 - la richiesta di risarcimento in caso di **danneggiamento**, che deve essere inoltrata a mezzo reclamo alla **compagnia entro sette giorni dalla constatazione in aeroporto**;
- 2 - la **ritardata consegna**: in questo caso il reclamo deve essere inviato sempre alla compagnia entro **21 giorni dalla restituzione**. Fermo restando che in tutti i casi, nell'immediatezza, la constatazione dell'evento deve essere effettuata presso l'**Ufficio Lost and Found** dell'aeroporto di arrivo compilando il modulo PIR prima di lasciare l'aera aeroportuale. Sempre in virtù della Convenzione di Montreal potrai ottenere un risarcimento fino a 1.300 euro.



FAI da TE

con

CONFCONSUMATORI



4

SCIOPERO DEL PERSONALE AEREO

Se, a causa di sciopero del personale aereo, il tuo volo viene cancellato, subisce un ritardo prolungato o ti viene negato l'imbarco, **hai diritto di usufruire del rimborso del biglietto oppure della riprotezione su un altro volo, oltre all'assistenza gratuita.** Inoltre lo sciopero dei dipendenti della compagnia aerea **non costituisce una «circostanza eccezionale»**: quindi la compagnia oltre ai superiori obblighi deve corrispondere la compensazione pecuniaria e risarcire eventuali ulteriori danni.

PACCHETTI TURISTICI

I pacchetti turistici, venduti ai viaggiatori da intermediari professionisti, per essere considerati tali devono includere almeno due dei seguenti elementi:

- a) **trasporto;**
- b) **alloggio;**

c) **servizi turistici**, non accessori al trasporto o all'alloggio, che costituiscono parte significativa al pacchetto turistico, come ad esempio visite ed escursioni.

In caso di mancato o inesatto adempimento da parte dell'organizzatore (tour operator o agenzia di viaggi) o del venditore (agenzia di viaggi, anche online) avrai diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata e alla riduzione del prezzo. Se giunto a destinazione riscontri un inadempimento devi avvisare subito l'organizzatore, meglio a mezzo mail così resta traccia, affinché possa porvi rimedio; è un tuo obbligo: se non lo fai, potrebbe esserti negato il diritto al risarcimento. Inoltre, una volta rientrato devi inviare un reclamo all'organizzatore entro dieci giorni o comunque al più presto. Per conoscere nel dettaglio i tuoi diritti, puoi fare riferimento al **Codice del Turismo** e in particolare all'articolo 42, che stabilisce le *"Responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto"*.

CONSIGLI PER TUTELARSI

- Se viaggi all'estero, prima della partenza (e anche della prenotazione), verifica sempre sul sito www.viaggiare Sicuri.it le condizioni del Paese di destinazione (soprattutto nell'emergenza pandemica).
- Conserva tutti gli **scontrini** e le **ricevute** delle spese sostenute, anche online.
- Se la **struttura ricettiva** (hotel, appartamento...) non corrisponde a quanto pubblicizzato, **scatta delle foto** e conserva una copia del depliant pubblicitario e/o della pagina internet. Così, se chiederai un rimborso, potrai dimostrare le tue ragioni.

LO SPORTELLO DEL TURISTA

Per il diciassettesimo anno, è attivo lo Sportello del Turista di Confconsumatori, per aiutarti con tutte le problematiche relative a viaggi e vacanze. Puoi visitare in presenza le sedi dello sportello, oppure puoi richiedere assistenza online e telefonica.

CATANIA (Viale della Libertà n. 221)

Contatti: 095.7049705 (durante gli orari di apertura) e 340.7289212.

confconsumatorisicilia@gmail.com – disservizi.aerei@confconsumatori.it

Orari di apertura

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9 alle 13; Lunedì e Giovedì dalle 15 alle 19

GIARRE (Ct) (Via N. Tommaseo n. 121)

Contatti: 095.932573 (durante gli orari di apertura) - confconsumatorigiarre@hotmail.it

Orari di apertura: Mercoledì dalle 17 alle 20

MESSINA (Via A. Salandra n. 19, piano terra)

Contatti: 351.8647740 – confconsumatori.messina@gmail.com

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 16,30 alle 19,30 previo appuntamento telefonico

TAORMINA (Me) (Via Bastione n. 6)

Contatti: 329.3115995 – confconsumatori.taormina@gmail.com

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 16 alle 18, previo appuntamento telefonico

RAGUSA (Via Dante n. 9)

Contatti: 348.0521494 – confconsumatorirg@alice.it

Orari di apertura: Mercoledì e Venerdì dalle 9 alle 13

Scopri di più: www.confconsumatori.it