



no problem
servizi ai consumatori

Test Noi Consumatori - Periodico settimanale di informazione e studi su consumi, servizi, ambiente. Anno XXIX - numero 5 del 15 Gennaio 2017
Direttore: Walter Meazza - Direttore responsabile: Ester Creta - Amministrazione: Adiconsum, Largo Alessandro Vesella n. 31, 00199 Roma
Reg. Trib. Roma n. 350 del 09/06/88 - Iscriz. ROC n. 1887. Questo periodico è associato all'Unione Stampa Periodica Italiana

VIAGGIARE IN AEREO, TRENO, NAVE

Domande e risposte sui tuoi diritti

GUIDA ADICONSUM: NO PROBLEM

Il diritto a conoscere i tuoi diritti

Questa Guida nasce nell'ambito del progetto *"No problem - Assistenza, informazione, incontri con le Associazioni dei consumatori"*, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato in collaborazione dalle Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Unione Nazionale Consumatori, Centro Tutela Consumatori e Utenti e U.Di.Con., con l'obiettivo di rafforzare la relazione tra i consumatori e le associazioni di tutela e rafforzare il ruolo stesso del consumatore, rendendolo così protagonista attivo attraverso la maggiore consapevolezza e conoscenza dei propri diritti.

Al lettore intendiamo offrire un breve ma essenziale percorso di conoscenza ed orientamento all'esercizio dei diritti che la normativa nazionale e comunitaria hanno sancito per lui, nei confronti dei fornitori di beni e servizi operanti sul mercato unico, inclusi i servizi pubblici. Senza la pretesa di fornire informazioni esaustive, per ciascun diritto o procedura diamo informazioni di base e indicazioni pratiche di comportamento, in modo che il consumatore possa agevolmente comprendere la situazione in cui si trova ed attivarsi in modo efficace per ottenere assistenza, se necessario, o interloquire correttamente con la controparte in modo autonomo.

L'obiettivo primario di questa pubblicazione è quello di informare il consumatore su quali siano i diritti che gli sono riconosciuti quando acquista o effettua un viaggio, per quanto riguarda ad esempio rimborsi, risarcimenti e la possibilità di presentare reclamo.

Per informazioni più dettagliate e per accedere a risorse utili come fac-simile di lettere di reclamo, guide specifiche, link ai servizi istituzionali ecc., vi rimandiamo al sito internet dell'Associazione www.adiconsum.it, che ospita una sezione informativa sul progetto e le sue attività, oltre a numerose sezioni tematiche.

Buona lettura!

VIAGGIARE IN AEREO, TRENO, NAVE

Domande e risposte sui tuoi diritti

PREMESSA

Questa piccola guida vuole essere un rapido strumento per conoscere quali sono i diritti minimi che un consumatore ha quando decide di intraprendere un viaggio.

La Comunità Europea, grazie ai suoi regolamenti, direttamente applicabili anche nell'ordinamento italiano, ha permesso di garantire dei diritti a coloro che in Europa si spostano utilizzando l'aereo, il treno e la nave/traghetto.

Questa guida cercherà di rispondere alle domande più comuni che scaturiscono quando il viaggio intrapreso non è perfettamente come lo si voleva, causando delle variazioni inaspettate. Si cercherà di fare una comparazione fra i vari mezzi utilizzati, facendo emergere eventuali diversità di trattamento al verificarsi della medesima situazione. Questa guida non vuole essere esaustiva e non entrerà nei minimi particolari previsti da ogni regolamentazione per casi specifici che si possono verificare. Per qualsiasi approfondimento rimandiamo il lettore alle singole regolamentazioni.

L'accettazione delle tutele disposte nei regolamenti europei non impedisce di chiedere risarcimenti ulteriori e personali, fornendo motivazione e documentazione, anche rivolgendosi all'autorità giudiziaria.

VIAGGI AEREI

I diritti dei passeggeri nel trasporto aereo sono riconosciuti e tutelati dal 2005 dal Regolamento CE 261/2004 e sono riportati nella Carta dei Diritti del Passeggero redatta dall'Enac. Il Regolamento si applica ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario, nonché ai voli in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario, qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.

VIAGGI IN TRENO

Sono disciplinati dal Regolamento CE 1371/2007 in vigore dal 3/12/2009. Quanto specificato in questa guida riguarda solo viaggi di lunga tratta, ad esclusione dei servizi regionali.

VIAGGI VIA MARE

Sono regolati a partire dal 18/12/2012 secondo quanto previsto dal Regolamento UE 1177/2010.

Il Regolamento riguarda tutti i viaggi via nave con servizi passeggeri, a condizione che il porto di partenza od arrivo sia collocato in un paese UE.

Per “nave” intendiamo un'imbarcazione che navighi per mare, fiume e lago, purché dotata di motore (ovvero, di “mezzi di propulsione meccanica”).

Per “servizi passeggeri” intendiamo trasporto commerciale svolto con un orario prestabilito e pubblico.

Quali informazioni ha diritto di ricevere il passeggero al momento della prenotazione?

AEREO: al momento della prenotazione/acquisto del biglietto si ha diritto a ricevere informazioni circa:

- la compagnia aerea che effettuerà il volo; l'orario del volo; il tipo di aeromobile; le tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate; il codice di prenotazione (PNR - Passenger Name Record); limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri; limiti di responsabilità in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio.
- Si deve anche essere informati circa le modalità e i tempi per l'effettuazione delle operazioni di accettazione (check-in).

Occorre inoltre essere informati anticipatamente se la compagnia aerea che effettua il volo è diversa da quella con cui si è prenotato il volo.

Prima della partenza, per tempo, il passeggero deve essere informato nei casi vi siano variazioni delle informazioni date all'atto dell'acquisto. In tal caso la compagnia aerea è tenuta ad informare il passeggero dei propri diritti, a seconda della situazione specifica.

TRENO: prima del viaggio occorre essere informati, in maniera chiara ed accessibile, sulle relative condizioni applicabili al contratto, sugli orari e sulle tariffe applicate, come pure sull'accessibilità per le persone con disabilità e le persone con mobilità ridotta, sulle procedure relative alla presentazione di reclami. La Società ferroviaria è obbligata ad avvisare appena possibile di un eventuale ritardo o soppressione del treno.

Durante il viaggio la società ferroviaria deve dare informazione sui servizi a bordo, la fermata successiva, i ritardi, le principali coincidenze, indicazioni relative alla sicurezza dei passeggeri.

TRAGHETTO/NAVE: I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici devono dare informazioni pertinenti, comprese prenotazioni e informazioni on line, relative alle condizioni del trasporto, le informazioni sul viaggio e le condizioni di accesso disponibili in formati adeguati e accessibili per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

Non posso viaggiare perchè il mezzo di trasporto scelto non parte più, cosa faccio?

AEREO: nei casi di cancellazione del volo e di negato imbarco (solitamente per overbooking), il passeggero può scegliere se ottenere il **RIMBORSO** del prezzo del biglietto non utilizzato – che la compagnia ha l'obbligo di effettuare entro 7 giorni - o se farsi riproteggere su un **volo alternativo**, che avvenga il prima possibile o in una data successiva più conveniente e in condizione comparabili. Nel caso si decida di attendere il nuovo volo **si ha diritto all'assistenza, che consiste in pasti e bevande** in relazione alla durata dell'attesa, un'adeguata **sistemazione alberghiera** qualora necessaria, il **trasferimento dall'aeroporto** al luogo di sistemazione e viceversa, **2 chiamate telefoniche** o messaggi via telex, fax o e-mail (*l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori, nonché ai bambini non accompagnati*). Oltre all'assistenza, il passeggero ha anche diritto ad una **compensazione pecuniaria di:**

- **euro 250** per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- **euro 400** per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- **euro 600** per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Il pagamento può avvenire in contanti, con assegno bancario o con

bonifico oppure, se si vuole, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Il diritto alla compensazione pecuniaria è stato esteso dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea anche ai casi in cui il volo abbia subito un **ritardo superiore alle 3 ore**.

La **Compensazione pecuniaria non è dovuta quando:**

- il disservizio (cancellazione/negato imbarco/ritardo superiore alle 3 ore) è stato causato da circostanze eccezionali, quali avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi;
- si è stati informati della cancellazione:
 - con almeno 2 settimane di preavviso;
 - nel periodo compreso tra 2 settimane e 7 giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di 2 ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo 4 ore dopo l'orario originariamente previsto;
 - meno di 7 giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto.

TRENO: Se il treno per il quale si è in possesso di un biglietto è soppresso, si può decidere **se rinunciare al viaggio o proseguire** utilizzando treni con percorsi alternativi (o mezzi sostitutivi) a condizioni di trasporto non inferiori, non appena possibile o in data successiva. Se si decide **di rinunciare al viaggio si ha diritto al rimborso integrale** del biglietto anche per le parti del percorso già effettuato, quando il viaggio non risulta più utile ai fini del programma di viaggio. Se si sceglie di proseguire il viaggio si ha di-

ritto a **richiedere il rimborso parziale del biglietto (indennità ritardo)** del 25% se il ritardo è compreso tra i 60 e i 119 minuti e il 50% se il ritardo è pari o superiore ai 120 minuti. Si ha inoltre **diritto a ricevere gratuitamente** pasti e bevande in quantità ragionevole rispetto ai tempi di attesa (se disponibili in stazione o sul treno) e una sistemazione alberghiera, con trasporto compreso, qualora sia necessario un soggiorno di una o più notti per riprendere il viaggio.

TRAGHETTO/NAVE: In caso di **cancellazione del viaggio** deve essere offerta la scelta tra:

- **trasporto alternativo** verso la destinazione finale a condizioni simili, appena possibile e senza alcun supplemento oppure
- **rimborso del prezzo del biglietto** e, se opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, prima possibile.

Se il viaggio si interrompe in un porto successivo rispetto a quello di partenza si rimborsa solo la parte di biglietto non utilizzata, a meno che il consumatore non si dimostri che il viaggio ormai è inutile rispetto all'obiettivo che ci si era prefigurati.

Il rimborso dovrà essere effettuato entro 7 giorni dalla richiesta, in contanti o con bonifico bancario elettronico o con assegno bancario. Se il consumatore è d'accordo, si può effettuare il rimborso anche con un buono per lo stesso importo, purché la sua validità non sia ristretta.

Se si è scelto il trasporto alternativo o si deve ritornare al porto di partenza deve essere fornita **assistenza gratuita** con spuntini, pasti o bevande in relazione alla durata dell'attesa. Se necessario anche il soggiorno di una o più notti a bordo o in una struttura a terra con trasporto compreso. Ciò per massimo 3 notti ed un costo a carico del gestore del servizio di massimo di 80 euro a notte.

Il mezzo di trasporto scelto parte in ritardo ed ora?

AEREO: se non si sono avute notizie di variazioni e arrivando in aeroporto ci si accorge che il volo per il quale si ha il biglietto non parte all'orario previsto ed ha un **ritardo prolungato, si ha diritto ad essere assistiti** nei seguenti casi: voli nella C.E. o internazionali inferiori o pari a 1.500 km con ritardo di almeno 2 ore; voli nella C.E. superiori a 1.500 km e voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km con ritardo di almeno 3 ore; voli internazionali superiori a 3.500 km con ritardo di almeno 4 ore.

L'assistenza consiste nell'avere diritto a pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, un'adeguata sistemazione in albergo nel caso sia necessario con uno o più pernottamenti, trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa e 2 chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

SE IL RITARDO È ALMENO DI 5 ORE SI HA DIRITTO ALLA RINUNCIA DEL VOLO E AL RIMBORSO (senza penali) DEL BIGLIETTO PER LA PARTE DEL VIAGGIO NON EFFETTUATO.

Nonostante il Reg. 261/2004 non lo preveda espressamente, la recente giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea ha stabilito che, qualora il volo giunga a destinazione con oltre 3 ore di ritardo, il passeggero ha il diritto ad ottenere la compensazione pecuniaria, così come previsto per la cancellazione ed il negato imbarco.

TRENO: la Società ferroviaria è obbligata ad avvisare, appena possibile, di un eventuale ritardo del treno e se l'arrivo del treno è previsto oltre 60 minuti dopo l'orario prefissato, si può decidere :

- **di rinunciare al viaggio, avendo diritto al rimborso integrale** del biglietto, anche per le parti del viaggio già effettuato quando

questo non risulta più utile ai fini del programma di viaggio. In tal caso, deve essere anche data la possibilità di tornare al luogo di partenza non appena possibile. Il rimborso deve avvenire entro un mese dalla richiesta;

- di **effettuare il viaggio o proseguirlo** (a seconda del caso) con il treno che è in ritardo o con altri con percorsi alternativi. In questo caso deve essere richiesta l'indennità di ritardo che ammonta ad un rimborso minimo del 25% se il ritardo è compreso tra i 60 e i 119 minuti e del 50% se il ritardo è pari o superiore ai 120 minuti. Ovviamente si ha diritto a pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole rispetto ai tempi di attesa (se disponibili in stazione o sul treno), alla sistemazione in albergo con trasporto compreso, qualora siano necessari uno o più pernottamenti. Il regolamento europeo stabilisce i minimi dei risarcimenti ma le società di trasporto possono effettuare risarcimenti diversi ed è quindi consigliabile verificare.

TRAGHETTO/NAVE: In caso di **ritardo alla partenza superiore a 90 minuti** il passeggero può scegliere:

- il **trasporto alternativo** verso la destinazione finale a condizioni simili, appena possibile e senza alcun supplemento;
- **rinunciare al viaggio e ottenere rimborso del prezzo del biglietto** e, se opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, prima possibile.

Se il ritardo si verifica in un porto successivo rispetto a quello di partenza e si decide di rinunciare al viaggio, verrà rimborsata solo la parte di biglietto non utilizzata, a meno che non si dimostri che il viaggio ormai è inutile rispetto all'obiettivo che ci si era prefigurati.

Il rimborso dovrà essere effettuato entro 7 giorni dalla richiesta, in contanti o con bonifico bancario elettronico o con assegno bancario. Se si è d'accordo, si può effettuare il rimborso anche con un buono

per lo stesso importo, purché la sua validità non sia ristretta.

Se si è scelto il trasporto alternativo o si deve ritornare al porto di partenza deve essere fornita l'**assistenza gratuita** con spuntini, pasti o bevande in relazione alla durata dell'attesa. Se necessario, anche il soggiorno di una o più' notti a bordo o in una struttura a terra, con trasporto compreso. Ciò per massimo 3 notti, per un costo a carico del gestore del servizio di massimo di 80 euro a notte.

Nel caso di **ritardo all'arrivo** alla fine del viaggio, si ha diritto ad un rimborso minimo del 25% del prezzo del biglietto, quando il ritardo è di almeno:

- un'ora in un servizio regolare (ovvero "di linea", effettuato ad orari prestabiliti) della durata fino a 4 ore;
- 2 ore in un servizio regolare di durata tra 4 e 8 ore;
- 3 ore in un servizio regolare di durata tra 8 e 24 ore;
- 6 ore in un servizio regolare di durata superiore a 24 ore.

Se i ritardi sono superiori al doppio dei tempi sopra indicati il rimborso minimo arriva fino alla metà del prezzo del biglietto.

La percentuale è riferita al prezzo effettivamente pagato per il biglietto. Il rimborso deve avvenire (entro un mese dalla richiesta), in denaro o in buoni a condizioni flessibili e la scelta spetta al passeggero.

All'arrivo non trovo più il mio bagaglio come mi comporto?

AEREO: per prima cosa occorre essere certi che il bagaglio imbarcato è stato veramente smarrito ed è quindi consigliabile chiedere informazioni al personale presente nell'area di ritiro bagagli dell'aeroporto di arrivo. Accertato lo smarrimento, senza mai abbandonare l'area del ritiro bagagli, occorre immediatamente compilare un rapporto/denuncia presso gli sportelli "lost and found" dell'aeroporto di arrivo, utiliz-

zando i **moduli predisposti detti PIR** (Property Irregularity Report). Occorre quindi attendere per 21 giorni l'eventuale ritrovamento del bagaglio (che viene restituito al passeggero a cura della compagnia aerea). Trascorsi 21 giorni il **bagaglio** si può definire smarrito, quindi si deve procedere alla richiesta di risarcimento alla compagnia aerea, quantificando e documentando il danno. Si consiglia di inviare prima dello scadere dei 21 giorni la richiesta di risarcimento con raccomandata A.R., allegando scontrini, ricevute e tutto ciò che può attestare l'importo del contenuto del bagaglio, nonché delle spese sostenute a causa della perdita dello stesso (esempio: beni di prima necessità se il bagaglio è stato smarrito nel viaggio di andata ed il consumatore è rimasto per tutto il soggiorno privo dei propri effetti). Se, invece, il **bagaglio** viene ritrovato e si desidera ottenere il risarcimento delle spese di prima necessità sostenute in attesa della riconsegna dello stesso (es. acquisti fatti per sostituire gli indumenti presenti nella valigia), entro 21 giorni dalla data di avvenuta riconsegna è necessario inviare con raccomandata A.R. tutta la documentazione attestante le spese sostenute (scontrini e fatture comprovanti l'acquisto dei beni) all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

TRENO: nei viaggi in treno il bagaglio non viene affidato alla Società di trasporto ma è sempre sotto la responsabilità del passeggero che lo possiede, anche quando è riposto nel vagone, nello spazio dedicato ai bagagli. Solo nel caso di accertata colpa del trasportatore, a causa per esempio di incidenti, i danni provocati alle cose vengono risarciti, dopo regolare reclamo.

TRAGHETTO/NAVE: nei viaggi in nave il bagaglio, normalmente è sempre con il passeggero che ne ha, quindi, la responsabilità. Co-

munque solo nei casi di eventi dannosi imputabili a colpa o negligenza del vettore o da incidenti marittimi (in questo caso la colpa e negligenza si presumono) si può chiedere un risarcimento per smarrimento del bagaglio. In tal caso fare immediatamente una denuncia scritta al vettore. La mancanza della denuncia al momento della scoperta dello smarrimento può far presumere al vettore, salvo prova contraria, che il bagaglio (o l'auto) siano stati rinvenuti. Dovrà poi essere richiesto il risarcimento del danno, inviando una raccomandata A/R di messa in mora. I tetti massimi di risarcimento sono, a passeggero: per i bagagli a mano 2.250 DSP(*) e per altri tipi di 3.375 DSP(*). Può essere concordata una franchigia (da dedurre dall'importo della perdita o del danno) non superiore a 149 DSP (*) per i bagagli.

() Il Diritto Speciale di Prelievo (DSP) o Special Drawing Right rappresenta un'unità monetaria ideale creata dal Fondo Monetario Internazionale nel 1969 e determinata sulla base di un paniere di monete, periodicamente rivisto, che attualmente comprende il dollaro, l'euro, la lira sterlina e lo yen giapponese.*

All'arrivo trovo il mio bagaglio danneggiato. Che diritti ho?

AEREO: accertato il danneggiamento, senza mai abbandonare l'area del ritiro bagagli, occorre immediatamente compilare un rapporto/denuncia presso gli sportelli "lost and found" dell'aeroporto di arrivo, utilizzando i **moduli predisposti detti PIR** (Property Irregularity Report). **Entro 7 giorni** dalla consegna del PIR bisogna inviare una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno, allegando:

- codice di prenotazione del volo, in caso di acquisto via internet oppure copia della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;

- copia del PIR rilasciato in aeroporto;
- copia del talloncino di identificazione del bagaglio;
- elenco dei danni del bagaglio e degli eventuali contenuti;

TRENO: valgono le stesse regole previste per lo smarrimento. In treno il bagaglio è sempre sotto la responsabilità del passeggero che lo possiede, quindi solo nel caso di accertata colpa del trasportatore, a causa per esempio di incidenti, i danni provocati alle cose si può chiedere il risarcimento, dopo regolare reclamo.

TRAGHETTO/NAVE: come per lo smarrimento nelle navi il bagaglio è sempre sotto la responsabilità del passeggero, quindi solo nei casi di eventi dannosi imputabili a colpa o negligenza del vettore o da incidenti marittimi (in questo caso la colpa e negligenza si presumono) si può chiedere un risarcimento per danneggiamento del bagaglio. Le modalità sono le stesse previste per lo smarrimento come sopra indicato.

Durante il viaggio mi sono fatto una lesione come mi devo comportare?

AEREO: occorre ovviamente determinare la gravità della lesione. È utile sapere che non c'è un limite al risarcimento nel caso di danni causati da incidente (per morte, ferite o lesioni personali) per le compagnie di Paesi che aderiscono alla convenzione di Montreal. Per i danni fino a 100.000 DSP (circa 116.411 euro) per passeggero la compagnia aerea paga senza poter giustificare la propria responsabilità, per danni superiori può fare contestazioni solo se è in grado di provare che il danno non le è imputabile. Se il passeggero si è causato il danno o vi ha contribuito (deve essere dimostrato) il risarcimento non è dovuto o lo è in misura minore.

Il diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine di 2 anni decorrenti dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile.

In casi piuttosto complessi è consigliabile consultarsi con un legale. Le richieste di risarcimento devono essere sempre fatte con raccomandata A/R.

TRENO: quando si verifica un incidente, avvenuto durante la permanenza del viaggiatore nei vagoni o al momento in cui ne entra o ne esce, la società ferroviaria è responsabile dei danni cagionati alla persona (dal ferimento al pregiudizio all'integrità psichica, fino alla morte). La norma stabilisce solo un minimo acconto, a titolo di rimborso del danno in caso di decesso, che non può essere inferiore a 21.000 euro. Le richieste di risarcimento devono essere sempre fatte con raccomandata A/R ed è comunque preferibile consultarsi con un legale.

TRAGHETTO/NAVE: i diritti del passeggero, in caso di incidenti durante i **viaggi per mare** e le responsabilità del vettore (gestore del trasporto) sono regolamentati dal 31/12/2012 con il **Regolamento CE 392/2009**. Il vettore è responsabile dei danni cagionati alla persona, dal ferimento al pregiudizio all'integrità psichica fino alla morte, se le cause dell'incidente sono imputabili al vettore.

È applicabile sia ai trasporti internazionali sia a quelli interni ad ogni singolo stato membro, effettuati con navi di classe A e B con esclusione quindi di quelle che navigano ad una distanza massima di 5 miglia dalla costa, se le navi battono bandiera "europea" o se il luogo di partenza o arrivo è situato in un paese europeo.

L'azione per il risarcimento dei danni derivanti dalla morte o dalle lesioni personali subite da un passeggero si prescrive nel termine di

2 anni. Il termine di prescrizione decorre: in caso di lesioni personali, dalla data dello sbarco del passeggero, in caso di morte intervenuta durante il trasporto, dalla data in cui il passeggero avrebbe dovuto essere sbarcato; in caso di lesioni personali intervenute nel corso del trasporto e che hanno causato la morte del passeggero dopo il suo sbarco, dalla data della morte. Tuttavia il termine non può essere superiore a 3 anni dalla data dello sbarco. Le richieste di risarcimento devono essere sempre fatte con raccomandata A/R. In casi del genere, piuttosto complessi è consigliabile consultarsi con un legale.

Quando e come fare reclamo?

AEREO: è opportuno presentare una contestazione scritta (reclamo), alle compagnie aeree con le quali si è stipulato il contratto di trasporto, in tutti i casi in cui la compagnia non ottemperi ai propri obblighi contrattuali e di legge. Per reclami riguardanti i bagagli come sopra indicato occorre consegnare in aeroporto il P.I.R. e rispettare i termini previsti. Per i casi invece relativi al volo (annullamento, negato imbarco, ritardo prolungato) non esiste un termine di decadenza, anche se è bene provvedere al più presto al reclamo allegando la documentazione attestante l'oggetto del reclamo. L'azione legale si prescrive in ogni caso entro 2 anni dal verificarsi dell'evento.

Attenzione! Se il volo fa parte di un pacchetto turistico è possibile presentare il reclamo oltre che al vettore aereo (ai sensi del Regolamento 261/2004) anche al tour operator e/o agenzia di viaggio entro 10 giorni dal rientro (ai sensi del D. Lgs. 79/2011 c.d. Codice del Turismo).

TRENO: il regolamento europeo prevede che ogni società ferroviaria deve garantire la gestione dei reclami ai quali deve essere data **una risposta motivata entro un mese ed in casi giustificati entro un massimo di 3 mesi**.

Per i reclami che riguardano il viaggio, relativi a ritardo o soppressione del treno fino all'eventuale contestazione del danno soggettivo, occorre inviare raccomandata A/R al più presto, perché il **diritto di avanzare un reclamo si prescrive in un anno** a decorrere dalla data di scadenza della validità del biglietto (o abbonamento).

Per danni alla persona (ferimento, morte, etc.) i reclami devono essere solo per iscritto (raccomandata A/R), unitamente ai necessari allegati. Il **reclamo deve essere fatto entro 12 mesi** dalla conoscenza del danno (termine di decadenza). La prescrizione del diritto è di 3 anni a partire dal giorno successivo a quello dell'incidente e in caso di morte i 3 anni iniziano dal giorno successivo al decesso, ma non devono essere decorsi 5 anni dal giorno successivo all'incidente.

Per ulteriori modalità di reclamo (indennizzi) è consigliabile consultare i siti internet delle compagnie ferroviarie.

TRAGHETTO/NAVE: quando si deve segnalare un disservizio per il quale si vuole chiedere un risarcimento, occorre inviare il reclamo attraverso Raccomandata A/R al gestore del servizio, nel minor tempo possibile e comunque entro il tempo massimo di **2 mesi dalla data in cui è stato prestato (o avrebbe dovuto essere prestato) il servizio**. Una risposta dovrà arrivare entro un mese dal ricevimento del reclamo, e comunque la definizione del contenzioso deve arrivare entro 2 mesi dal ricevimento del reclamo.

Se non si ottiene risposta al reclamo?

AEREO: se non vengono fornite risposte ai reclami inviati alle compagnie aeree, **entro 6 settimane dall'invio del reclamo**, o la risposta non si ritiene adeguata, si può presentare reclamo (anche attraverso un'associazione consumatori) anche agli organismi di controllo che attiveranno le verifiche ed eventualmente le sanzioni alle compagnie.

Le conclusioni degli accertamenti verranno comunicate al passeggero e potranno essere utilizzate per le eventuali azioni legali da intraprendere. I reclami possono essere inviati:

- alle sedi ENAC dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento;
- alle sedi degli Organismi responsabili degli altri paesi europei (più Norvegia, Islanda e Svizzera) dove si è verificato il disservizio o dove è atterrato il volo per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

TRENO: nel caso successivamente al reclamo non si ottenga una risposta dalla società ferroviaria **entro 30 giorni dall'invio del reclamo** o non si è ottenuta una risposta che si ritiene soddisfacente, si può inoltrare (anche attraverso un'associazione consumatori) il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (<http://www.autorita-trasporti.it>). L'Autorità di Regolazione dei Trasporti, dopo una fase istruttoria, può adottare un provvedimento sanzionatorio entro 120 giorni ed anche intervenire d'urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal regolamento. Quanto deciso dall'Autorità può essere utilizzato dal passeggero per proseguire la sua azione risarcitoria.

TRAGHETTO/NAVE: nel caso si sia già presentato reclamo al vettore o all'operatore del terminale, trascorsi 60 giorni dal ricevimento, senza una risposta o con una risposta non ritenuta accettabile si potranno inoltrare (anche tramite le associazioni consumatori), un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (quale organismo di seconda istanza) per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento (UE) n. 1177/2010.

I servizi di trasporto passeggeri via mare e per vie navigabili interne

per i quali possono essere presentati i reclami all’Autorità sono i seguenti:

- servizi il cui porto d’imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, o il cui solo porto di sbarco è situato nel territorio dell’Unione, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore dell’Unione;
- crociere il cui porto d’imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, con alcune eccezioni puntualmente individuate nel Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L’Autorità di Regolazione dei Trasporti, dopo una fase istruttoria, può adottare un provvedimento sanzionatorio entro 120 giorni ed anche intervenire d’urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal regolamento. Quanto deciso dall’Autorità può essere utilizzato dal passeggero per proseguire la sua azione risarcitoria.

Per motivi personali non posso più viaggiare che diritti ho?

AEREO: verificare se il biglietto è rimborsabile. In ogni caso se non si è effettuato il check in si ha diritto al rimborso delle tasse aeroportuali.

TRENO: verificare se il biglietto è rimborsabile.

TRAGHETTO/NAVE: verificare se il biglietto è rimborsabile.

Per colpa di uno sciopero il mio mezzo di trasporto non viaggia, che diritti ho?

AEREO: lo sciopero è considerato una causa eccezionale e pertanto il consumatore non ha diritto al pagamento della compensazione, ma

solo alla scelta tra il **rimborso** del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la **riprotezione** su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile od ad una data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti. Il consumatore ha inoltre diritto all'assistenza a titolo gratuito ovvero: **pasti e bevande** in relazione alla durata dell'attesa; adeguata sistemazione in **albergo**, nel caso in cui siano necessari 1 o più pernottamenti; trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa; **2 chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax, posta elettronica.

TRENO: in caso di soppressione del treno dovuto a sciopero, trattandosi di causa eccezionale, il consumatore ha diritto ad ottenere il rimborso del prezzo pieno del biglietto o la riprotezione su un viaggio alternativo in condizioni di trasporto equivalenti, verso la destinazione finale, appena possibile ovvero a data successiva alla scelta del passeggero.

TRAGHETTO/NAVE: in caso di annullamento del viaggio dovuto a sciopero, trattandosi di causa eccezionale, il consumatore ha diritto ad ottenere il rimborso del prezzo pieno del biglietto o la riprotezione su un viaggio alternativo in condizioni di trasporto equivalenti, verso la destinazione finale, appena possibile ovvero a data successiva alla scelta del passeggero.