

Etna e caos voli: “Vademecum per i passeggeri”

“Nonostante l’attività vulcanica dell’Etna e la presenza di cenere possano costituire circostanze eccezionale, i viaggiatori rimasti a terra potrebbero ugualmente far valere i propri diritti”.

Il Codacons ha pubblicato in queste ore un vademecum, per dare delle indicazioni a chi in questi giorni di caos voli si stesse trovando alle prese con cancellazioni, riprogrammazioni e più in generale disagi per via della sospensione di arrivi e partenze a intermittenza, legati all’attività eruttiva del vulcano. Il segretario dell’associazione a tutela dei consumatori, Francesco Tanasi ricorda alcuni aspetti fondamentali.

1. VOLO CANCELLATO: RIMBORSO O RIPROTEZIONE

In caso di cancellazione del volo, il passeggero ha diritto, secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 261/2004, alla scelta tra il rimborso del biglietto e la riprotezione verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile.

È prevista inoltre, in relazione alla disponibilità dei posti, la possibilità di scegliere la riprotezione verso la destinazione finale in una data successiva di proprio gradimento.

2. PASTI, BEVANDE, ALBERGO E TRASFERIMENTI

Quando ne ricorrono le condizioni, durante l’attesa il vettore deve garantire l’assistenza prevista dalla normativa: pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa, possibilità di effettuare comunicazioni e, quando sia necessario pernottare, sistemazione alberghiera e trasporto

tra aeroporto e luogo di sistemazione.

Se l'assistenza dovuta non viene fornita e il passeggero è costretto a sostenere personalmente spese necessarie e ragionevoli, è fondamentale conservarne ricevute, fatture e scontrini.

3. CENERE VULCANICA: CIRCOSTANZA ECCEZIONALE NON SIGNIFICA NESSUN DIRITTO

Su questo punto esiste uno specifico precedente della Corte di giustizia dell'Unione europea.

Con la sentenza del 31 gennaio 2013 nella causa C-12/11, McDonagh contro Ryanair, relativa alla chiusura dello spazio aereo conseguente all'eruzione del vulcano islandese Eyjafjallajökull, la Corte ha chiarito che anche in presenza di una circostanza eccezionale di tale natura gli obblighi di assistenza previsti dalla normativa europea non vengono meno.

La presenza della cenere dell'Etna, pertanto, non può essere utilizzata come una formula generica per sostenere che il viaggiatore non abbia più alcun diritto.

4. RITARDO PROLUNGATO

In caso di ritardo alla partenza, il diritto all'assistenza scatta secondo le soglie temporali previste dalla normativa europea, che variano in relazione alla distanza della tratta.

Quando il ritardo raggiunge almeno cinque ore, il passeggero può rinunciare al volo e ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata, secondo le condizioni previste dalla normativa.

Un ritardo di almeno tre ore all'arrivo alla destinazione finale può inoltre dare diritto alla compensazione pecuniaria secondo la disciplina e la giurisprudenza europea, salvo, tra l'altro, che il vettore dimostri l'esistenza di circostanze eccezionali rilevanti ai sensi della normativa.

5. COMPENSAZIONE DA 250, 400 O 600 EURO: NON È AUTOMATICA

La normativa europea prevede, quando ne ricorrono i presupposti, compensazioni pecuniarie di 250, 400 o 600 euro in funzione della distanza della tratta.

In presenza di circostanze eccezionali, tuttavia, la compensazione può non essere dovuta. Spetta al vettore dimostrare la sussistenza delle condizioni previste dalla normativa per l'esonero.

È quindi necessario valutare concretamente il singolo volo e le cause effettive della cancellazione o del ritardo.

La compensazione pecuniaria non deve essere confusa con gli altri diritti del passeggero: assistenza, rimborso e riprotezione seguono regole proprie.

6. DANNI ULTERIORI E CONVENZIONE DI MONTREAL

In presenza dei relativi presupposti, oltre alle tutele previste dal Regolamento (CE) n. 261/2004 può trovare applicazione anche la Convenzione di Montreal per il danno concretamente causato dal ritardo.

Dal 28 dicembre 2024 il limite di responsabilità previsto dalla Convenzione per i danni derivanti dal ritardo nel trasporto di persone è stato elevato a 6.303 Diritti Speciali di Prelievo per passeggero. Per distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo del bagaglio, il limite è stato elevato a 1.519 Diritti Speciali di Prelievo per passeggero.

Non si tratta di indennizzi automaticamente spettanti: l'eventuale danno deve essere dimostrato e trovano applicazione le condizioni previste dalla Convenzione.

7. PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

Specifiche tutele sono riconosciute dalla normativa europea alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

In caso di cancellazioni, ritardi o riprotezioni è importante segnalare tempestivamente le proprie necessità alla compagnia aerea e al gestore aeroportuale per ottenere l'assistenza prevista.

8. CONSERVARE TUTTA LA DOCUMENTAZIONE

Il Codacons invita i passeggeri a conservare biglietti, carte d'imbarco, prenotazioni, e-mail, SMS e notifiche della compagnia, oltre alle ricevute e alle fatture delle spese sostenute.

È opportuno documentare anche le soluzioni alternative proposte e chiedere alla compagnia informazioni precise sulle cause della cancellazione o del ritardo.

9. RECLAMO: PRIMA ALLA COMPAGNIA, POI ENAC

Il passeggero che ritiene violati i propri diritti deve presentare innanzitutto reclamo alla compagnia aerea.

Se la compagnia non fornisce risposta trascorse sei settimane dalla ricezione del reclamo, oppure se la risposta ricevuta non è ritenuta soddisfacente rispetto ai diritti previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004, è possibile rivolgersi all'Organismo nazionale responsabile e, nei casi di competenza italiana, presentare reclamo all'ENAC attraverso l'apposita procedura.

L'intervento dell'ENAC è finalizzato all'accertamento delle eventuali violazioni del Regolamento e all'esercizio delle relative funzioni di vigilanza e sanzionatorie e non equivale al riconoscimento diretto al singolo passeggero delle somme eventualmente spettanti.

“La sicurezza dei voli viene prima di tutto – afferma il Segretario Nazionale Codacons – ma una situazione eccezionale non può trasformarsi in un vuoto di tutela per migliaia di passeggeri. La normativa e la giurisprudenza europea

distinguono chiaramente la compensazione pecuniaria dagli obblighi di assistenza, rimborso e riprotezione. Dire semplicemente che un volo è stato cancellato a causa dell'Etna non significa cancellare ogni diritto del viaggiatore. Occorre verificare caso per caso la causa effettiva del disservizio, le misure adottate dal vettore e l'assistenza fornita. Invitiamo quindi i passeggeri a conservare tutta la documentazione e le ricevute delle spese sostenute e a contestare eventuali dinieghi non adeguatamente motivati"