



Dalla "Carta dei diritti" stilata dall'ENAC, consigli utili sul cosa fare in presenza di spiacevoli imprevisti prima o dopo il volo

Turisti per caso e viaggiatori seriali hanno in comune il timore di un evento che spesso assume i connotati di un incubo, quello di perdere il proprio bagaglio. Al verificarsi di tale imprevisto, in effetti, si può essere assaliti dall'agitazione e perdere la lucidità necessaria per gestire questa fastidiosa situazione.

E se il volo venisse cancellato o vi fosse un prolungato ritardo?

Qui una breve guida per ricordarsi le giuste mosse da compiere in quei casi. Tutte le forme di tutela per i passeggeri sono cristallizzate nella **Carta dei diritti** consultabile sul sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it).

### **Cosa fare se la valigia non arriva a destinazione?**

Primo passo da seguire: all'arrivo a destinazione, il passeggero dovrà recarsi all'ufficio *Lost and found* e denunciare l'accaduto.

Per procedere alla denuncia è necessario avere con sé il biglietto aereo, nonché la ricevuta del bagaglio. Subito dopo, bisognerà compilare il cd. modulo PIR (*Passenger Irregularity Report*) in cui si indicano le caratteristiche del bagaglio smarrito (colore, marca e dimensioni).

Se entro 21 giorni dall'apertura del PIR non si avranno notizie, il bagaglio si considererà definitivamente perduto. Sarà allora opportuno inviare tutta la documentazione all'Ufficio assistenza Bagagli/Relazioni clientela della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

Anche nell'ipotesi in cui il bagaglio venisse ritrovato, si potrà inoltrare reclamo secondo le medesime modalità di cui sopra, allegando la documentazione relativa alle spese sostenute.

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dal PIR, si potrà avviare la pratica per il risarcimento da inoltrarsi alla compagnia aerea con cui si è viaggiato.

Solitamente, nelle circostanze sopradescritte di smarrimento, ritardo nella consegna e/o

danneggiamento del bagaglio registrato il passeggero potrà ottenere un risarcimento fino ad € 1.164,00 in caso di compagnie aeree di paesi appartenenti all'Unione Europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, ovvero fino a circa € 19,00 a Kg per le compagnie aeree di quei Paesi che hanno sottoscritto la Convenzione di Varsavia.

È sempre possibile aumentare il risarcimento con la dichiarazione di valore. Questa procedura consente di aumentare il limite della responsabilità della compagnia, pagando una tariffa aggiuntiva per la valigia, variabile nell'importo da una compagnia all'altra.

### **Cosa fare se invece il volo viene cancellato?**

In questo caso, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto per la parte del viaggio non effettuato ovvero, in via alternativa, il collocamento su altro e successivo volo a parità di condizioni di viaggio.

È altresì prevista l'assistenza al passeggero concretizzabile nelle forniture di cibi e bevande in base all'attesa, una adeguata sistemazione in albergo, trasferimenti dall'aeroporto al luogo di eventuale pernottamento, 2 chiamate telefoniche/fax, mail sms. Ovviamente coloro che hanno delle disabilità avranno la precedenza assoluta nel ricevere assistenza.

In alcuni casi è contemplata la compensazione pecuniaria calcolata in base alla tratta ed alla distanza percorsa. La compagnia può tuttavia ridurre l'importo del 50% nel caso in cui al passeggero sia offerto un volo alternativo che non superi – nell'orario di arrivo rispetto a quello originario – le 2/3 o 4 ore.

La compensazione pecuniaria non è prevista nel caso di cancellazione del volo dovuta ad avverse condizioni meteorologiche, allarmi di sicurezza, scioperi nonché quando sia stato garantito al passeggero il diritto di informazione in ordine alla cancellazione del volo.

Stesse forme di tutela sono previste **in caso di ritardo prolungato del volo**. In caso di ritardo superiore a 5 ore, il passeggero ha la facoltà di rinunciare al volo senza penali e ottenere un rimborso. Eventuali reclami devono essere inoltrati alla compagnia aerea con cui si è stipulato il

contratto di trasporto. Se entro 6 settimane, non viene dato riscontro, è possibile presentare reclamo alle sedi Enac ovvero agli Organismi responsabili degli Stati dell'UE.

In ultimo, si rammenti che l'applicazione delle tutele previste e qui riportate, non preclude mai al passeggero di esperire le ordinarie azioni risarcitorie avverso la compagnia aerea con cui il medesimo ha stipulato il contratto di trasporto.

[Scarica la Carta dei diritti stilata dall'ENAC](#)