

Hanno cancellato il tuo volo? Ecco come fare per ottenere il rimborso

Pubblicato: Domenica 17 Luglio 2022



Doveva essere l'estate della ripresa per il settore aeroportuale ma [viaggiare si sta rivelando molto più complicato](#): la mancanza di personale soprattutto in Usa e in Europa, unita alla ripresa della domanda di viaggio e a una errata programmazione, ha innescato un effetto-domino, con migliaia di cancellazioni.

E questo luglio è ancora complicato, con diversi scioperi previsti, [come quello di questa domenica 17 luglio che coinvolge le compagnie low-cost degli aeroporti italiani](#).

Ma come fare a ottenere il rimborso da parte delle compagnie aeree nel caso di un volo cancellato, ritardi o smarrimento bagagli? Dal 2004 è in vigore il [regolamento 261 dell'Unione europea](#) che tutela i diritti dei passeggeri e stabilisce le regole su rimborsi, voli alternativi, risarcimenti e assistenza per i voli che decollano o atterrano in uno scalo europeo.

A livello nazionale si può consultare il sito dell'Enac per ottenere [informazioni sui diritti dei viaggiatori](#) e chiarisce le modalità e le tempistiche che i passeggeri devono seguire per richiedere risarcimento.

Per chiedere il reclamo, il passeggero deve inviare una nota alla compagnia aerea compilando il [modulo di reclamo UE per negato imbarco, sistemazione in classe inferiore, cancellazione o ritardo prolungato del volo](#) oppure facendo riferimento agli organismi per la [risoluzione alternativa delle controversie](#).

Volo cancellato

Non sempre la cancellazione del volo prevede un risarcimento automatico: i passeggeri che sono **stati informati della cancellazione 14 giorni prima** della data prevista non possono richiedere l'indennizzo alla compagnia aerea. Altri casi che non comportano il rimborso sono lo sciopero, condizioni meteo avverse e non sicure per il volo oppure il fenomeno del *bird strike*, ovvero l'impatto tra il velivolo e i volatili.

Ci sono altre due condizioni che non prevedono il rimborso: se informano della cancellazione tra 14 e 7 giorni prima e offrono un **volo alternativo** che garantisce la partenza non oltre 2 ore prima rispetto a quanto previsto o di raggiungere la destinazione finale a meno di 4 ore dopo l'arrivo inizialmente previsto, oppure se informano meno di 7 giorni prima ma offrono un'opzione di volo che parte non oltre un'ora prima dell'orario previsto in origine o meno di due ore dopo l'arrivo fissato in precedenza.

Se il volo viene cancellato a poche ore dalla partenza, il rimborso cui si ha diritto copre tutte le spese del biglietto: il diritto al risarcimento tra i 250 e i 600 è garantito dal regolamento europeo. Inoltre, a seconda della **lunghezza della tratta**, si ha un ulteriore risarcimento: 250 euro per i voli da 1500 chilometri o meno; 400 euro per i voli oltre i 1500 chilometri all'interno dell'Unione europea, e tutti gli altri voli tra i 1500 e i 3500 chilometri; e infine 600 euro per i voli che superano i 3500 chilometri.

Bisogna compilare un apposito **modulo di reclamo alla compagnia aerea** ([qui il link al modulo](#)) entro i due anni dalla data del volo, preferibilmente tramite Pec. Se quest'ultima non risponde dopo 6 settimane, o se lo fa ma le risposte non sono esaustive, si può presentare il reclamo alle sedi **Enac** dell'aeroporto nazionale da cui era prevista la partenza ([ecco il link al modulo](#)).

In particolare, [il vademecum di Easyjet](#) consiglia di utilizzare [Flight Tracker](#) per monitorare lo stato del proprio volo. Se il tuo volo è stato cancellato, sono disponibili diverse opzioni che puoi richiedere in modo rapido e facile, accedendo alla sezione [Gestisci le tue prenotazioni](#): il passaggio a un altro volo gratuitamente, la scelta di un voucher sostitutivo valido per 12 mesi dalla data di emissione o la richiesta di un rimborso.

Nella parte del sito di [Ryanair](#) dedicata alle cancellazioni o ritardi sono previste due opzioni: un rimborso o cambiare gratuitamente il volo cancellato. Politica simile quella di [Wizz](#), che prevede la possibilità di riprenotare il volo o di iniziare la pratica per ottenere il rimborso.

Partenza in ritardo

Se il volo è in ritardo, il passeggero ha diritto all'assistenza durante l'attesa, che è in linea alle distanze da percorrere: voli intracomunitari ed extracomunitari di 1500 chilometri (o di poco inferiori) con un ritardo di almeno 2 ore; voli intracomunitari tra 1500 e 3500 chilometri (o di poco superiori) con un ritardo di almeno 3 ore; voli extracomunitari superiori ai 3500 Km con un ritardo di almeno 4 ore.

Bisogna ricordare che il diritto all'assistenza include **pasti e bevande** consumati in base alla durata del ritardo.

Smarrimento valigia

Il diritto al rimborso è stabilito dalla **Convenzione di Montreal del 1999**, a sua volta rimarcata dal Regolamento europeo, che stabilisce che "Il vettore aereo è responsabile del danno derivante dalla distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli consegnati per il fatto stesso che l'evento che ha causato la distruzione, la perdita o il deterioramento si è prodotto a bordo dell'aeromobile oppure nel corso di qualsiasi periodo durante il quale il vettore aveva in custodia i bagagli consegnati".

Pertanto, nel caso **la valigia venga smarrita o danneggiata**, bisogna chiedere conto non all'aeroporto, bensì alla compagnia aerea con cui si ha viaggiato: il risarcimento può ammontare fino a 1300 euro. Prima di tutto, bisogna denunciare il fatto all'ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto, compilando il Pir (Property irregular report, *ndr*); si consiglia di conservare l'etichetta del bagaglio rilasciata al check-in. Se in valigia c'erano beni di valore superiore a vestiti o prodotti da bagno, consigliamo di elencarli nel dettaglio; sarebbe bene anche conservare gli scontrini di ciò che si è acquistato nei giorni senza la valigia.

Il reclamo dev'essere fatto per iscritto entro 7 giorni dalla consegna del bagaglio danneggiato, oppure entro 21 giorni se la consegna è avvenuta in ritardo, o dopo i 21 giorni se il bagaglio è ormai ufficialmente smarrito.

Le app

Anche la tecnologia può venire in aiuto ai viaggiatori: ci sono diverse [app da scaricare](#) da Airhelp che segue gli acquirenti per tutta la durata del processo legale contro le compagnie, a Sosvolo o Risarcimentovolo.it.

di [n.e.](#)