

Pillole di tutela per i passeggeri coinvolti nella vicenda Ryanair

In caso di disservizio la compagnia aerea deve informare il passeggero sui suoi diritti? Secondo quanto previsto dal Regolamento europeo n. 261/2004 tutte le compagnie aeree in partenza dai paesi dell'Unione Europea, hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di: negato imbarco (compreso overbooking), **cancellazione del volo e ritardo prolungato del volo**

Se il volo è cancellato quali sono i diritti dei passeggeri in generale? Laddove si manifesti il disservizio in oggetto, secondo quanto stabilito dal Regolamento (CE) n. 261/04 il passeggero potrà scegliere se farsi riconoscere dal vettore aereo il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata, la riprotezione su un volo alternativo quanto prima possibile in relazione all'operativo della compagnia aerea o in alternativa, la riprotezione su un volo alternativo in una data successiva a lui più conveniente. Il passeggero inoltre avrà comunque diritto a ricevere a titolo gratuito **assistenza** dalla compagnia aerea che dovrà garantire l'erogazione di pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, una sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti per il riavvio quanto prima possibile in relazione all'operativo della compagnia aerea, il trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa, due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica. Per il caso **Ryanair** pertanto, l'assistenza non dovrebbe spettare, tranne nel caso in cui il passeggero non sia stato tempestivamente informato della cancellazione del volo e si sia recato inutilmente in aeroporto. In alcuni casi il passeggero ha diritto anche alla **compensazione pecuniaria**, misurata in relazione alla tratta aerea (intracomunitaria o extracomunitaria) e dalla distanza in Km percorsa, come definito dalla seguente tabella:

per le tratte aeree intracomunitarie

Distanze in Km	Ammontare della compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
Superiori a 1500 Km	euro 400

per le tratte aeree extracomunitarie

Distanze in Km	Ammontare della compensazione
Inferiori o pari a 1500 Km	euro 250
Comprese tra 1500 e 3500 Km	euro 400
Superiori a 3500 Km	euro 600

Se il volo è cancellato, il passeggero ha sempre diritto alla compensazione pecuniaria? La compensazione pecuniaria **non è sempre dovuta** e in particolare il vettore aereo non è tenuto a corrisponderla al passeggero nel caso in cui riesca a provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali, quali a esempio avverse condizioni meteorologiche, scioperi, improvvise ed imprevedibili carenze del volo dal punto di vista della sicurezza (secondo le previsioni del Regolamento (CE) n. 261/ai punti 14 e 15 in premessa).

Il diritto alla compensazione pecuniaria non scatta neanche quando il passeggero sia stato informato del volo cancellato con un congruo preavviso. Più specificamente la compensazione non è dovuta quando il passeggero sia stato informato della cancellazione:

- con almeno 14 giorni di preavviso
- nel periodo compreso tra 14 giorni 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 2 ore dopo l'orario originariamente previsto

Se il volo viene cancellato a chi deve essere inoltrato il reclamo? In caso di cancellazione del volo, il passeggero dovrà presentare un reclamo direttamente alla compagnia aerea che ha operato il volo responsabile del disservizio. La stessa tutela è prevista anche in caso di negato imbarco (compreso overbooking), ritardo prolungato del volo, ritardata consegna, perdita o danneggiamento del bagaglio.

In caso di mancato riscontro o riscontro insoddisfacente del vettore aereo come può tutelarsi il passeggero? Se non vengono fornite risposte adeguate entro 6 settimane il passeggero può presentare un reclamo alle [sedi ENAC](#) dove si è verificato l'evento (nel caso di cancellazione del volo la sede è l'aeroporto dal quale il volo cancellato avrebbe dovuto partire), oppure direttamente all'ENAC.

Se il volo cancellato rientrava in un pacchetto di viaggio tutto compreso, come si deve comportare il passeggero per il reclamo? In tale caso il passeggero dovrà rivolgersi al Tour Operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto allegando al reclamo copia del biglietto e delle ricevute di eventuali spese sostenute a causa del disservizio.

Come faccio a vedere se il mio volo è stato cancellato? La compagnia aerea è tenuta a dare una comunicazione al passeggero che, a ogni modo, potrà consultare la lista dei voli cancellati direttamente sul sito Ryanair <https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/aggiornamenti/cancellazioni>

Sul sito Ryanair è indicato il termine di *7 giorni lavorativi* per il riaccredito del rimborso è corretto? Il termine previsto dalla normativa comunitaria è di 7 giorni totali

Il passeggero coinvolto nella vicenda Ryanair come può attivarsi per ricevere tutela? Come specificato anche dalla informativa ENAC il passeggero coinvolto nella vicenda Ryanair può scegliere di attivarsi nei diversi modi di seguito riportati:

- Nel caso in cui il passeggero chieda il rimborso del biglietto, le somme pagate vengono restituite per intero, senza alcuna decurtazione o costi per spese di gestione della pratica;
- Nel caso di biglietti per voli di andata e ritorno per i quali solo una delle due tratte sia stata cancellata, è possibile la modifica senza costi aggiuntivi anche della tratta non cancellata;

- Per il volo di riprotezione (cioè per il volo sostitutivo di quello cancellato) non sono richieste integrazioni tariffarie (differenza tra il prezzo pagato al momento dell'acquisto per il biglietto del volo cancellato e il costo attuale del biglietto);
- La compensazione, ove dovuta, deve essere direttamente richiesta on-line utilizzando il modulo disponibile al link: <https://eu261expenseclaim.ryanair.com/?lg=IT>
- I rimborsi al passeggero sono corrisposti entro 7 giorni dalla richiesta. Nel caso di bonifico bancario i tempi necessari per l'esecuzione da parte degli istituti bancari non possono essere inferiori a 7 giorni lavorativi.