

Passeggeri aerei: serve mantenere le tutele attuali oltre che apportare miglioramenti

24 giugno 2025

Dopo più di 10 anni sta per concludersi la revisione del Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. Gli Stati membri dell'UE hanno finalmente concordato una posizione nella tarda serata del 5 giugno 2025 in sede di Consiglio del Ministero dei Trasporti. Sono molte le migliorie per la tutela dei diritti dei passeggeri aerei ma nella proposta purtroppo sono presenti anche dei passi indietro. La palla passa ora al Parlamento europeo a cui abbiamo fatto arrivare le nostre richieste affinché la revisione del Regolamento non sia un'occasione persa per aumentare davvero i diritti dei passeggeri aerei.

Secondo lo studio della Commissione europea del 2020 sul livello di tutela dei passeggeri aerei nell'UE, dal 2011 il numero di cancellazioni e ritardi è aumentato in modo significativo e circa 70% di queste interruzioni è attribuibile alle compagnie aeree. Tuttavia, solo il 38% dei passeggeri aventi diritto al risarcimento riesce a far valere i propri diritti.

I reclami ricevuti da Altroconsumo su ritardi, cancellazioni e altri problemi del trasporto aereo, sono in crescita ed è da sottolineare che ogni passeggero che invia un reclamo presso la nostra associazione non è riuscito a farsi rimborsare dalla compagnia aerea nei termini adeguati e per questo cerca supporto legale.

Le novità positive.

Con l'attuale proposta di revisione approvata recentemente dal Consiglio dell'UE, sono introdotte alcune novità positive, che vanno dunque nella giusta direzione di assicurare maggiori tutele ai viaggiatori.

Rimborsi automatici. In caso di cancellazione, ai consumatori verrà inviato un modulo precompilato per consentire loro di esercitare al meglio i propri diritti. Vengono definite tempistiche chiare per rimborso e risarcimento: il rimborso diventerebbe automatico e da corrispondere dopo 14 giorni.

Risarcimenti. I risarcimenti secondo la proposta saranno pagati anch'essi dopo 14 giorni (7 in caso di negato imbarco), ma saranno previsti per ritardi pari o superiori alle 4 ore (per tutti i voli intra-UE + voli < 3500 km) e per ritardi pari o superiori alle 6 ore (per voli > 3500 km). Sono state innalzate purtroppo le soglie di ritardo per accedere al rimborso (ora invece il risarcimento scatta dopo 3 ore o 5 ore)

Assistenza. Sono rafforzate le norme in materia di assistenza (bevande, cibo, alloggio) definendo scadenze rigorose entro le quali si ha diritto di beneficiarne. Il diritto di riprotezione del volo in autonomia, dopo che la compagnia aerea non è stata in grado entro 3 ore di garantire ai passeggeri un

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 - 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

volo alternativo il prima possibile, inclusi voli operati da altri vettori o con altri mezzi, è ancora sottoposto ad una soglia massima di spesa. Nell'organizzarsi autonomamente i passeggeri dovranno limitare le spese nella misura in cui siano necessarie, ragionevoli e appropriate. È prevista una migliore informazione per i consumatori riguardo i loro diritti in caso di imprevisti, sia in fase precontrattuale che durante il viaggio.

Reclami. Il termine per presentare reclami ai vettori è stato portato a 6 mesi mentre in precedenza questo era più breve (secondo le norme nazionali, in media 3 mesi). È stato ora inserito un termine rigoroso per rispondere ai reclami (30 giorni, salvo in determinate circostanze in cui può essere portato a 2 mesi).

Cambio di nome sul biglietto. La proposta stabilisce che la correzione degli errori di ortografia saranno gratuite per vettori e intermediari fino a 48 ore prima della partenza.

No show. Si interviene finalmente anche sui casi di no show, per cui ad oggi alcune compagnie aeree negano l'imbarco ai passeggeri su un volo di ritorno perché non hanno preso il volo di andata. Il no show verrebbe vietato per i voli diretti.

I miglioramenti necessari.

Appreziamo ovviamente questi miglioramenti ma ci sono purtroppo anche delle novità non proprio interessanti. La nota dolente è la riformulazione delle soglie per le quali si ha diritto al risarcimento: si passa alle 4 ore di ritardo (per tutti i voli intra-UE + voli < 3500 km) e alle 6 ore (per voli > 3500 km). Gli importi dovuti sono di 300 € e 500 €. Attualmente le soglie sono di 3 ore e 5 ore, considerando che in media i voli ritardano tra le 2 e le 4 ore, sarebbero tagliati fuori molti passeggeri aerei dal ricevere rimborsi. A nostro avviso, è necessario mantenere un livello adeguato di risarcimento che fungerebbe da deterrente per le compagnie aeree ed diminuisca gli inconvenienti per i consumatori vittime di cancellazioni, negati imbarchi o lunghi ritardi, come riconosciuto dalla Corte di giustizia europea nella sentenza Sturgeon.

Proprio un'indagine della Commissione europea sottolinea che i motivi più frequenti per cui un passeggero non effettua un reclamo sono la sensazione che questo sarebbe inutile (45%) e che l'importo coinvolto è troppo piccolo (25%). Diminuire l'importo del risarcimento sarebbe quindi controproducente. Oggi i risarcimenti sono: 250 euro per voli inferiori a 1.500 km; 400 euro per voli intra-UE superiori a 1.500 km e per le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km; 600 euro per voli extra-UE superiori a 3.500 km. La proposta di revisione va dunque nella direzione opposta.

Viene introdotta una nuova specifica sul bagaglio a mano: è consentito trasportare gratuitamente solo un oggetto personale. Anche in questo caso un peggioramento delle condizioni attuali.

Permangono lacune per quanto riguarda voli in coincidenza non parte di un pacchetto: il diritto all'assistenza e al risarcimento per i voli in coincidenza si applicherebbe ai voli coperti dallo stesso contratto. Riteniamo che il diritto all'assistenza dovrebbe essere esteso ai voli in coincidenza non

coperti dallo stesso contratto di trasporto, almeno nei casi in cui i voli siano operati dallo stesso vettore.

Non c'è pieno allineamento con la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea sulle circostanze straordinarie (per le quali il diritto al rimborso è negato). È il caso, ad esempio, degli scioperi del personale. Gli scioperi direttamente correlati a questioni relative ai vettori non costituirebbero una circostanza straordinaria, ma se lo sciopero è legato a richieste che "non rientrano nella competenza del vettore" e sono al di fuori del suo controllo (ad esempio: legge sulla questione del pensionamento) questa costituirebbe una circostanza straordinaria per cui i passeggeri non avrebbero diritto al rimborso. Vi rientrerebbero anche alcuni tipi di problemi tecnici. Si corre il rischio che le compagnie aeree possano essere tentate ad usare motivi legati alla sicurezza per evitare di dover risarcire i passeggeri. Va invece ricordato il caso virtuoso degli scioperi del personale nell'ambito dei diritti dei passeggeri ferroviari che non sono considerati una circostanza straordinaria. E per questo chiediamo un allineamento dei diritti dei viaggiatori.

Nota negativa è rappresentata anche dal fatto che l'attuale proposta sul tavolo non garantisce l'assistenza in caso di richiesta di rimborso quando il consumatore si trova all'aeroporto di partenza (quando questo potrebbe essere diverso dal luogo di residenza, comportando quindi costi aggiuntivi). Per quanto riguarda i ritardi in pista, è previsto che quando i passeggeri sono già a bordo dell'aereo e per più di 3 ore l'aereo non può partire, devono essere fatti sbarcare. Un tempo lungo che chiediamo venga ridotto a due ore.

Si indica che il diritto al risarcimento, all'assistenza e alla cura non si applica se la comunicazione avviene 14 giorni prima della partenza. Per noi, questo non è accettabile: finché l'interruzione del volo, la cancellazione o il ritardo hanno un impatto sui passeggeri e comportano costi aggiuntivi per loro, i consumatori hanno diritto a ricevere assistenza e al rimborso di tali costi aggiuntivi, se presenti.

Si prescrive inoltre che i passeggeri "su richiesta" hanno diritto a ricevere per iscritto le motivazioni della cancellazione entro 7 giorni, mentre queste informazioni dovrebbero essere fornite per iscritto ai passeggeri, in modo proattivo. Questo è uno dei motivi principali per cui i consumatori faticano a far valere i propri diritti, non ricevendo feedback e spiegazioni scritte.

Gli obblighi di cura e assistenza sarebbero limitati a 3 notti di alloggio in caso di circostanze straordinarie, senza più limitazioni di prezzo; sosteniamo invece che non ci dovrebbe essere un limite di notti, ma debbano essere rimborsate quelle necessarie fino alla riprotezione del volo.