



# TRASPORTO AEREO ITALIANO

REPORT 2023

Disservizi aerei, approfondimento su compagnie aeree, aeroporti e passeggeri

a cura di Italia Rimborso Data



# INDICE

1. Saluti (**pag. 4**)
2. Introduzione (**pag.5**)
3. 163 milioni di euro richiedibili per disservizi aerei in Italia (**pag. 7**)
4. I ritardi sono più delle cancellazioni, crescono i casi relativi ai problemi con i bagagli e overbooking (**pag. 9**)
5. Wizzair e Ryanair le compagnie con più disservizi. Le cancellazioni colpiscono le compagnie italiane (**pag. 10**)
  - 5.1 Le italiane (**pag. 14**)
6. Aeroporti: Fiumicino è quello con più passeggeri, Malpensa quello con maggiori disservizi aerei (**pag. 16**)
7. Le tratte con più disservizi toccano Malpensa, Catania e Lamezia Terme. Fiumicino-Barcellona quella verso l'estero (**pag. 20**)
8. Le novità normative (**pag. 22**)
9. Il 2024 sarà un anno ricco di sorprese (**pag. 24**)
10. Glossario (**pag. 27**)

Per qualsiasi forma di confronto e/o rettifiche in merito al presente documento, contattare unicamente l'indirizzo mail [redazione@italiarimborso.it](mailto:redazione@italiarimborso.it).

Si autorizza la riproduzione, parziale o integrale, del report previa citazione del sito web [www.italiarimborso.it](http://www.italiarimborso.it)

*Caro lettore,*

*Con grande piacere e profondo senso di gratitudine presento questa pubblicazione dedicata alle statistiche sulle compagnie aeree e gli aeroporti italiani. In un mondo sempre più connesso e globalizzato, l'industria dell'aviazione gioca un ruolo fondamentale nel facilitare il movimento, contribuendo in modo significativo allo sviluppo economico e alla crescita delle relazioni internazionali.*

*Le sfide e le opportunità che caratterizzano il settore dell'aviazione richiedono una conoscenza approfondita delle dinamiche in gioco, e questa raccolta di statistiche si propone come uno strumento indispensabile per coloro che desiderano comprendere a fondo il panorama delle compagnie aeree e degli aeroporti in Italia.*

*Attraverso analisi dettagliate, dati accurati e interpretazioni informate, questa pubblicazione offre una panoramica completa sulle performance delle compagnie aeree e sull'efficienza degli aeroporti. Le informazioni qui contenute sono frutto di ricerche approfondite condotte dal nostro team di esperti di Italia Rimborso Data, che ha lavorato instancabilmente per raccogliere e analizzare dati affidabili al fine di offrire una visione esaustiva e aggiornata.*

*Siamo consapevoli che il successo nel settore dell'aviazione richiede una comprensione completa delle sfide operative, dei cambiamenti normativi e delle tendenze di mercato. Pertanto, questa pubblicazione si propone come un prezioso compagno per gli operatori del settore, gli analisti di mercato, gli accademici e tutti coloro che sono interessati a navigare nel complesso mondo dell'aviazione.*

*Vi ringraziamo per il vostro interesse e il vostro sostegno, che ci spingono costantemente a migliorare e a offrire risorse sempre più utili ed esaustive.*

*Buona lettura*

*Felice D'Angelo*

*Ceo Italia Rimborso*



## 2 | Introduzione

Nell'attuale contesto frenetico, in cui il tempo rappresenta una risorsa preziosa, diventa fondamentale trovare modalità per semplificare le procedure intricate. **Italiarimborso.it** si configura come un alleato affidabile per chiunque necessiti di assistenza nel procedimento di **rimborso delle spese** correlate ad inconvenienti aerei, come la **cancellazione o il ritardo dei voli**. Attraverso un approccio efficiente e user-friendly, questo servizio si propone di agevolare le pratiche di rimborso in Italia, fornendo un'interfaccia intuitiva e servizi specifici per i disagi legati a voli aerei e problemi con i bagagli, quali smarrimenti o danni.

Trasparenza e semplicità d'uso rappresentano uno dei punti di forza di **ItaliaRimborso**. L'interfaccia utente è concepito in modo da risultare chiari ed accessibili a tutti. Gli utenti possono navigare agevolmente sul sito web, ottenere informazioni dettagliate sui servizi offerti ed accedere rapidamente alle risorse fornite. Questa chiarezza risulta essenziale per instaurare una fiducia duratura tra l'utente ed il servizio.

Italiarimborso.it offre una vasta gamma di servizi personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche degli utenti. Rilevante è la dimostrazione di responsabilità da parte del vettore aereo per il disagio causato. Per i **voli in ritardo**, è richiesta una dilazione di almeno tre ore rispetto all'orario d'atterraggio originariamente previsto, mentre per i **voli cancellati** non devono esserci scioperi o condizioni meteorologiche avverse. Inoltre, la notifica della cancellazione deve avvenire entro quattordici giorni dalla data programmata del volo. Gli utenti possono agevolmente caricare i documenti necessari e monitorare lo stato delle richieste tramite il dedicato portale online.

Il modus operandi di ItaliaRimborso è stato ampiamente riconosciuto a livello nazionale ed internazionale, con la ricezione di premi come il **Premio dei Premi**, nonché con la selezione per partecipare al **Ces Tech di Las Vegas**.

Italiarimborso.it attua un processo rapido e sicuro per i suoi utenti, utilizzando tecnologie avanzate per garantire la sicurezza delle informazioni personali e finanziarie. L'automazione di numerosi processi accelera la gestione delle richieste di rimborso, riducendo i tempi di attesa per gli utenti. Inoltre, per avviare una richiesta, non è necessario stampare alcun foglio, in conformità con la politica aziendale orientata al rispetto dell'ambiente.

Un ulteriore aspetto distintivo del servizio è la possibilità per gli utenti di monitorare in tempo reale lo stato delle proprie richieste, inserendo il codice di tracciamento su [www.italiarimborso.it](http://www.italiarimborso.it) e ricevendo aggiornamenti istantanei.

**Italia Rimborso** si pone come un punto di riferimento nell'ambito dell'informazione aerea, analizzando quotidianamente i disservizi aerei risarcibili secondo il **Regolamento Europeo 261/2004** e la **Convenzione di Montreal**. La normativa europea prevede risarcimenti aerei per voli in ritardo e voli cancellati da 250 euro a 600 euro. La Convenzione di Montreal, invece, disciplina i rimborsi per i disservizi relativi ai bagagli consegnati in ritardo, smarriti o danneggiati.

Questo documento presenta un riepilogo di **50.000 segnalazioni effettuate nel 2023** da parte di passeggeri. Le segnalazioni costituiscono una base per analizzare i dati accumulati durante l'attività lavorativa svolta nel corso dell'anno solare. Attraverso l'analisi di tali dati, è stato compilato un rapporto sui principali inconvenienti verificatisi nell'anno precedente, i quali sono stati portati all'attenzione di ItaliaRimborso direttamente dai passeggeri.

Grazie a un algoritmo brevettato, unico nel suo genere a livello mondiale, che attribuisce un peso specifico ai disservizi aerei, ItaliaRimborso può stabilire la probabile responsabilità della compagnia aerea. Questa informazione è fondamentale per richiedere compensazioni pecuniarie, il rimborso del biglietto o eventuali spese extra sostenute a causa dei disagi subiti.

ItaliaRimborso utilizza strumenti di controllo certificati per garantire conclusioni affidabili e sicure, limitate esclusivamente ai dati in possesso della stessa, che rappresentano un campione attendibile e rappresentativo del settore del turismo italiano. I dati relativi agli aeroporti nel 2023, elaborati da **Assaeroporti**, sono considerati fondamentali per questo lavoro. Ulteriori attenzioni sono rivolte alla flotta di aeromobili del vettore aereo, influenzando le decisioni di cancellare o ritardare le tratte che causano disagi ai passeggeri.

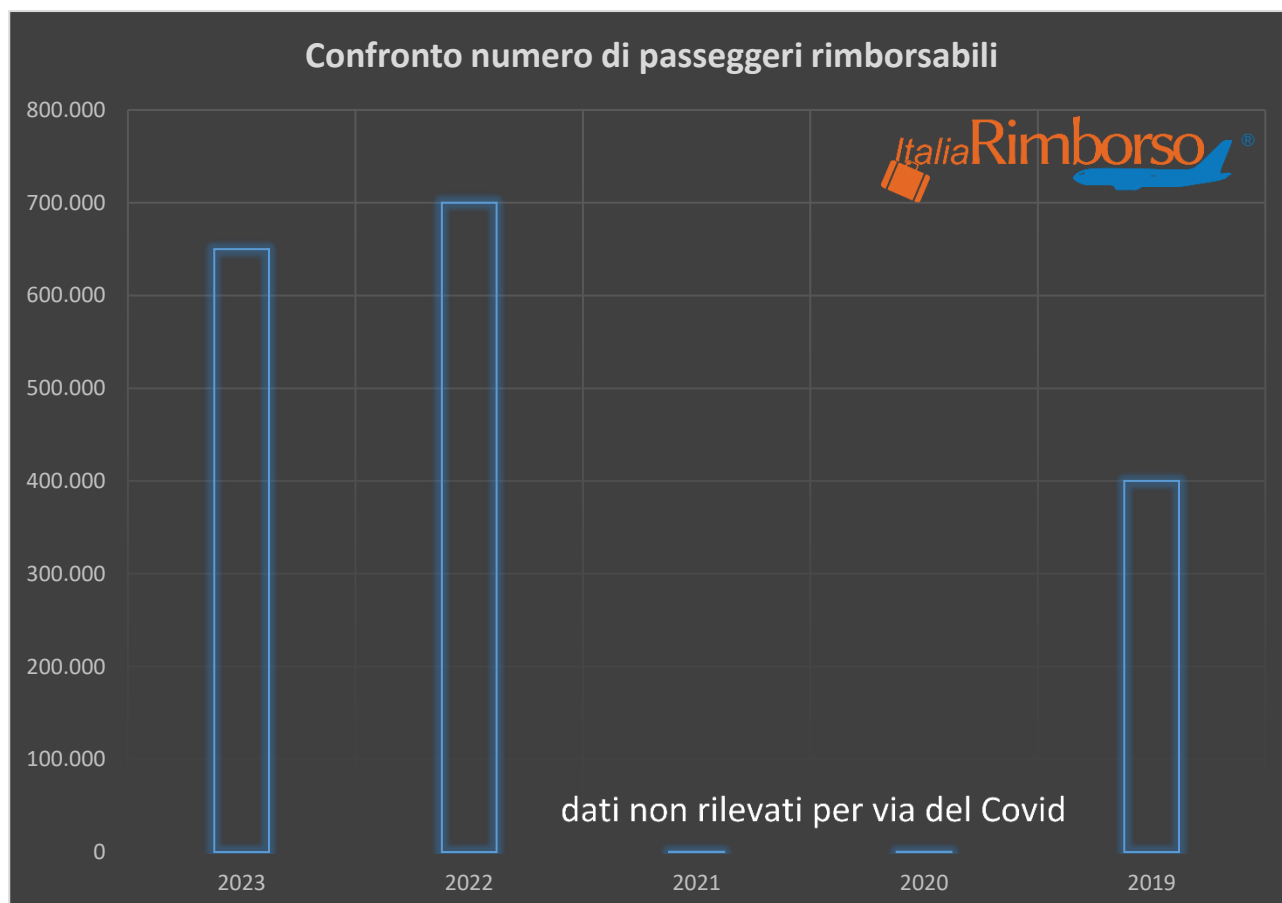
È importante notare che i dati qui descritti non includono gli **scioperi aerei**, che hanno invece fortemente caratterizzato l'anno, causando problemi a milioni di viaggiatori. Gli scioperi nel settore aereo italiano, come precedentemente specificato, non riconoscono diritti risarcitori, cd. compensazioni pecuniarie, da parte delle compagnie aeree (da 250 a 600 euro), ma solo il rimborso dei biglietti o delle spese extra sostenute per raggiungere le destinazioni. Le date più rilevanti del 2023, associate a disservizi a seguito di scioperi aerei, sono state: *2 aprile, 4 giugno, 20 giugno, 15 luglio, 8 settembre, 29 settembre, 20 ottobre e 24 novembre*.

Ulteriori fatti di cronaca che hanno esonerato la responsabilità dei vettori aerei impegnati nei cieli italiani fanno riferimento all'**incendio** che ha colpito l'**aeroporto di Catania**, comportando la sua mancata funzione dal 17 luglio al 6 agosto, oltre all'**incidente delle Frecce Tricolori del 16 settembre**, che ha portato la chiusura dell'**aeroporto di Torino** nella stessa giornata dell'incidente e in quella successiva.

### 3 | 163 milioni di euro richiedibili per disservizi aerei in Italia

Secondo una valutazione interna basata sui dati raccolti, in Italia, il considerevole numero di **650.000 viaggiatori** ha la possibilità di richiedere il rimborso o il risarcimento previsti dal Regolamento 261/04 e dalla Convenzione di Montreal in caso di inconvenienti causati dalle compagnie aeree. Nel corso del 2023, si stima che tali disfunzioni potrebbero generare richieste di risarcimento per un importo complessivo di **163 milioni di euro**. Questa cifra rappresenta una conferma di quanto analizzato nel 2022, ma anche un notevole incremento rispetto al 2019, l'ultimo anno di riferimento nell'ambito dell'aviazione civile precovid, considerando le riduzioni del 2020 e del 2021 dovute alle restrizioni del traffico aereo imposte dalla pandemia.

Nel 2019, ad esempio, solo 400.000 passeggeri avrebbero avuto la possibilità di richiedere un rimborso aereo, mentre oggi detta cifra sfiora i 650.000, con una diminuzione di 50.000 passeggeri rispetto all'anno precedente per via delle restrizioni del traffico aereo annesse alle guerre in Israele, Ucraina e Russia. Ne deriva che, le somme risarcibili sono aumentate proporzionalmente, passando da 95 milioni di euro nel 2019 a 175 milioni di euro nel 2022, fino ad arrivare ai 163 milioni di euro stimati per quest'anno. Questi numeri confermano inequivocabilmente, nel 2022 e nel 2023, la completa ripresa del traffico aereo in Europa.



Analizzando i dati relativi al 2023 secondo quanto riportato da ItaliaRimborso, emerge che le compagnie aeree hanno generato un considerevole numero di inconvenienti risarcibili, confermando così le tendenze del 2022. Nell'analisi delle compagnie aeree, presente al paragrafo 5, nelle pagine che seguono questo report di ItaliaRimborso, vi spiegheremo meglio la lieve differenza dei disservizi aerei fra il 2022 e il 2023.

Tuttavia, molte somme rimangono non richieste, in quanto la consapevolezza di questa opzione è limitata, a causa di problemi relativi alla comunicazione. Il viaggiatore che subisce il disservizio non riceve il risarcimento in maniera automatica, ma ne deve fare espressa richiesta alla compagnia aerea in via diretta o per il tramite di una claim company, come ItaliaRimborso, o un proprio legale di fiducia.

Per consentire ai passeggeri di fruire dell'opportunità di ottenere un risarcimento finanziario sarebbe opportuno ampliare la diffusione delle informazioni riguardanti questo vantaggio, spesso ignorato dai viaggiatori che non sono consapevoli dei propri diritti disponibili.



## 4 | I ritardi sono più delle cancellazioni, crescono i casi relativi ai problemi con i bagagli e overbooking

Le informazioni esaminate in questo rapporto riguardano le prime **15 compagnie aeree** che hanno registrato il maggior numero di inconvenienti in Italia, secondo quanto raccolto da ItaliaRimborso.

Nell'analisi iniziale condotta su un campione di **50.000 segnalazioni**, si sono identificati più di **4000 casi** di disservizi aerei soggetti a risarcimento, relativi a tratte diverse, conformemente alle normative vigenti.

Tra i disagi più comuni segnalati dai viaggiatori, spiccano quelli legati ai ritardi dei voli, oltre le tre ore rispetto all'orario di atterraggio inizialmente programmato. Seguono le cancellazioni improvvise dei voli o con comunicazioni avvenute con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla data di partenza, che sono diminuite complessivamente del 9% rispetto al 2022. Chiude l'analisi la percentuale relativa ad altri inconvenienti, come problemi con i bagagli o casi di overbooking, che è notevolmente inferiore. Tuttavia, tali situazioni hanno comunque registrato una crescita del 6% nel 2023 rispetto all'anno precedente.

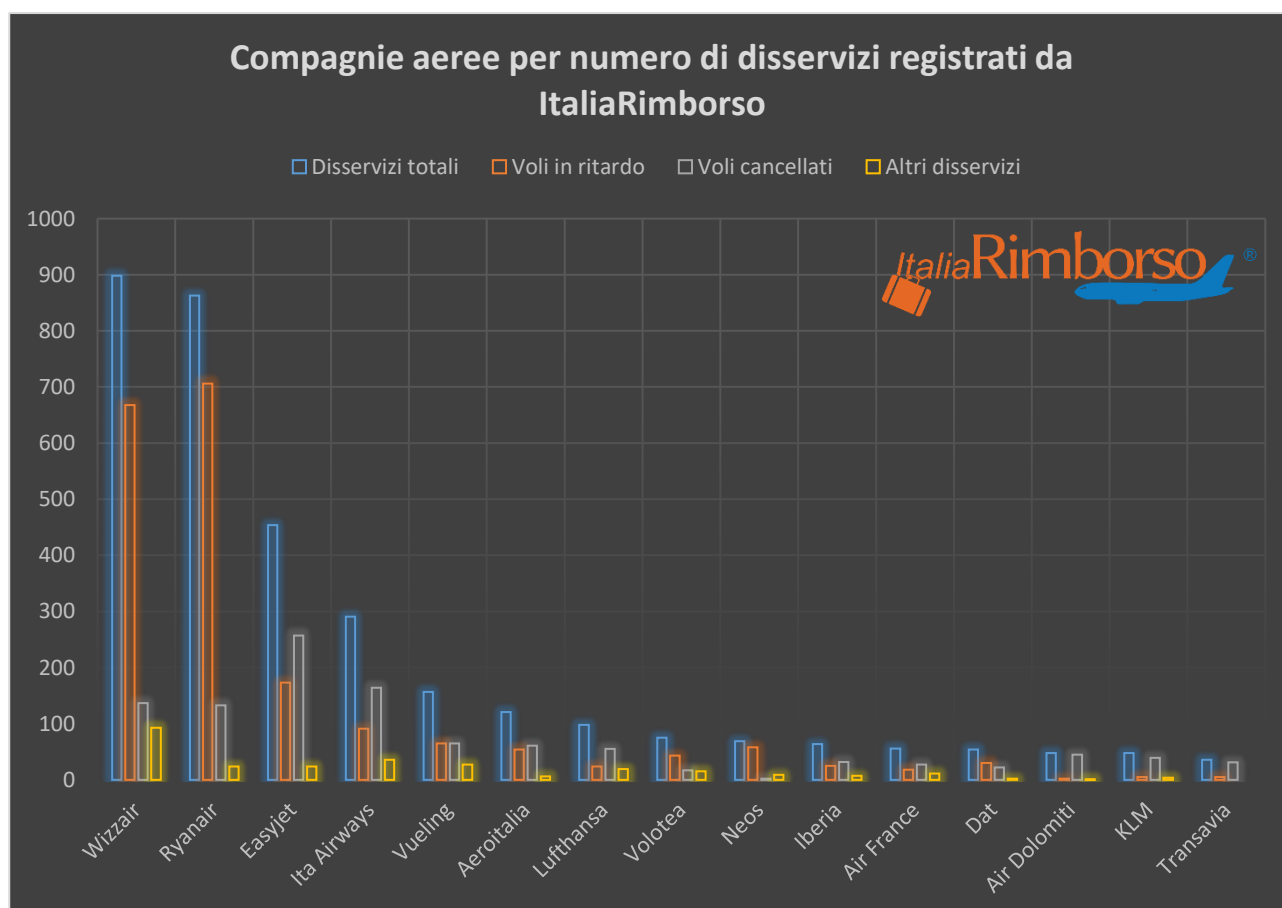


## 5 | Wizzair e Ryanair le compagnie con più disservizi

### Le cancellazioni colpiscono le compagnie italiane

Nel settore dei disagi nei voli, spiccano Wizzair e Ryanair. Il loro impatto è direttamente proporzionale al numero di viaggiatori trasportati nel 2023, con picchi giornalieri che hanno superato le 3000 rotte aeree in un solo giorno in Europa.

Le due compagnie, quindi, si assicurano una quota di oltre il 50% dell'intero mercato dei problemi nei voli in Italia. Nell'analisi dei disagi delle due compagnie emerge un dato costante: Ryanair e Wizzair registrano più frequentemente ritardi rispetto alle cancellazioni. Si nota un miglioramento nei disagi stessi, soprattutto da parte della compagnia aerea ungherese, che è stata particolarmente colpita nel 2022 dalle cancellazioni, contribuendo così a un aumento complessivo dei disagi per i passeggeri.

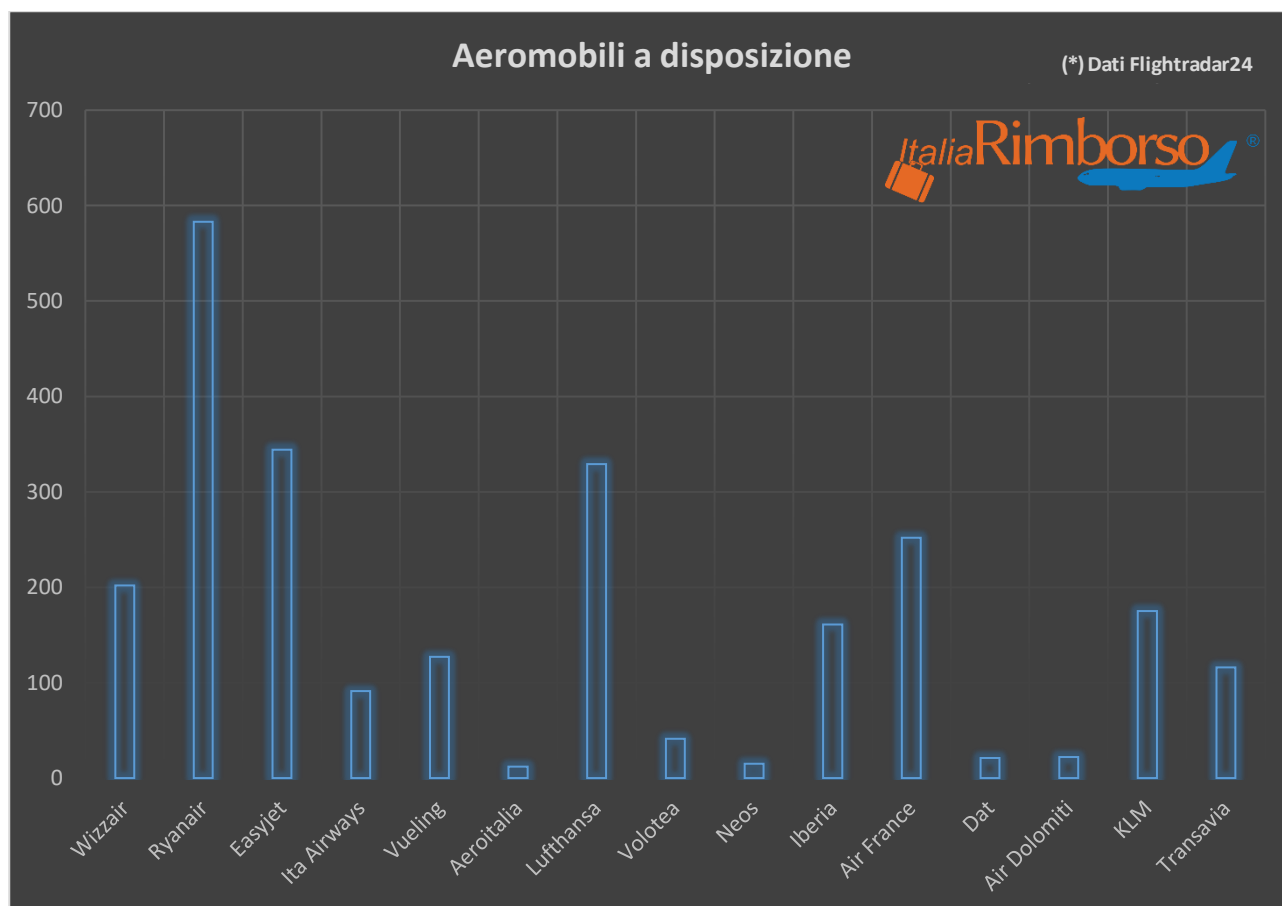


Secondo i dati, [Wizzair](#) è la compagnia aerea che ha causato il maggior numero di problemi ai passeggeri. ItaliaRimborso ha identificato **898 voli** con disservizi, non attribuibili a circostanze eccezionali, sia in partenza che in arrivo dalle destinazioni italiane. In generale, i ritardi dei voli sono stati il problema più comune, con **668 segnalazioni (74,39%)**, seguiti dalle cancellazioni

















con **137 casi (15,26%)**. Gli inconvenienti legati al rifiuto di imbarco per overbooking e ai problemi dei bagagli sono stati simili alle cancellazioni, con **93 casi (10,36%)**. È importante notare che per i problemi legati ai bagagli, il vettore aereo è responsabile, ma spesso la gestione è affidata a società ausiliarie di handling del vettore aereo negli aeroporti.

Subito dopo Wizzair, [Ryanair](#) ha registrato **863 voli con disservizi**. Come già evidenziato, la compagnia irlandese preferisce i ritardi rispetto alle cancellazioni, con solo il **15,41% (133 voli)** dei disservizi legati alle cancellazioni. Allo stesso tempo, **Ryanair è la compagnia aerea con il maggior numero di ritardi**, totalizzando **706 voli (81,81%)**. Solo altri **24 voli (2,78%)** hanno avuto problemi di overbooking e bagagli.

Un dato significativo che evidenzia la differenza nei ritardi tra Ryanair e le altre compagnie aeree è la disponibilità di aeromobili gestiti. In caso di guasti, Ryanair può sostituire il velivolo più facilmente rispetto ad altri vettori, consentendo l'operatività del volo, seppur in ritardo, anziché cancellarlo definitivamente. Da questa analisi emerge che, nonostante i possibili ritardi, Ryanair assicura ai passeggeri il completamento del volo, riducendo l'impatto dei disservizi sulla gestione del viaggio.



Dopo Wizzair e Ryanair, [Easyjet](#) è la terza compagnia aerea con più disservizi. Su un totale di **454 voli** considerati idonei dallo staff di ItaliaRimborso per richiedere risarcimenti aerei, emerge un dato interessante che si discosta dalle prime due compagnie analizzate. In particolare, si registrano **257 cancellazioni di voli**, rappresentanti il **56,61%** dei casi risarcibili. La probabilità di subire ritardi è inferiore, con **173 voli lavorabili (38,11%)**. Per quanto riguarda gli overbooking e i problemi legati ai bagagli, si contano appena **24 casi**, pari al **5,29%** dei disagi causati dalla compagnia britannica.

				VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		ALTRI DISSERVIZI	
Compagnia	Nazionalità	Aeromobili disponibili	Disservizi raccolti	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Wizzair		202	898	137	15,26	668	74,39	93	10,36
Ryanair		583	863	133	15,41	706	81,81	24	2,78
Easyjet		344	454	257	56,61	173	38,11	24	5,29
Ita Airways		91	291	164	56,36	91	31,27	36	12,37
Vueling		127	157	65	41,40	65	41,40	27	17,20
Aeroitalia		12	121	61	50,41	54	44,63	6	4,96
Lufthansa		329	98	55	56,12	24	24,49	19	19,39
Volotea		41	75	17	22,67	43	57,33	15	20,00
Neos		15	69	2	2,90	58	84,06	9	13,04
Iberia		161	64	32	50,00	25	39,06	7	10,94
Air France		252	56	27	48,21	18	32,14	11	19,64
Dat		21	54	22	40,74	30	55,56	2	3,70
Air Dolomiti		22	48	45	93,75	2	4,17	1	2,08
KLM		175	48	39	81,25	5	10,42	4	8,33
Transavia		116	36	31	86,11	5	13,89	0	0,00

(\*) Dati ufficiali ItaliaRimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2023)

Proseguendo l'analisi delle 15 compagnie aeree con più disservizi, completato il podio, vi è la presenza di Ita Airways, che verrà analizzata nel paragrafo successivo insieme ad Aeroitalia, Neos, Air Dolomiti e Sky Alps, con un approfondimento specifico sulle compagnie aeree italiane.

Per quanto riguarda [Vueling](#), compagnia aerea spagnola, ItaliaRimborso ha registrato **127 voli lavorabili: 27 disservizi per bagagli smarriti o danneggiati o overbooking**, mentre le cancellazioni e i voli in ritardo hanno riportato lo stesso dato, pari a 65 voli in ritardo e altrettanti cancellati pari al 41,40% dei tre casi.

Vanno, invece, in direzione opposta le analisi riconducibili alle compagnie [Lufthansa](#) (**121 voli lavorabili**) e [Volotea](#) (**98 voli lavorabili**). La compagnia tedesca predilige i voli cancellati (**55 disservizi**), mentre quella spagnola i voli in ritardo con **43 casi** che prevedono la partenza o l'arrivo in un aeroporto italiano.

Dati simili nel complessivo quelli di [Iberia](#), [Air France](#) e [Dat](#), diversi però i suoi contenuti all'interno. La compagnia spagnola emerge per voli cancellati (**32 casi**), i francesi per i problemi di overbooking e disagi relativi ai bagagli, consegnati in ritardo, smarriti o danneggiati (**11 disservizi**). Dat, invece, nei voli in ritardo (**30 voli risarcibili**) in particolar modo nei collegamenti tra la Sicilia e le isole di Pantelleria e Lampedusa, assicurando comunque un servizio indispensabile nei collegamenti tra le isole.

Chiudono l'analisi le due compagnie aeree olandesi [KLM](#) e [Transavia](#), con quest'ultima che conta 12 disservizi in meno rispetto alla prima. Ad incidere sui dati ovviamente va considerato anche il minor numero dei passeggeri, rispetto alle compagnie aeree precedentemente analizzate. **Transavia è comunque la compagnia aerea che ha prodotto il minor numero di disservizi (36 voli lavorabili) ai passeggeri in Italia.** Ben 31 sono le cancellazioni registrate da ItaliaRimborso, 8 in meno rispetto a KLM, a fronte dei voli in ritardo, che si fermano a 5 per entrambe le compagnie pocanzi citate. Nessuna segnalazione è pervenuta per i casi di overbooking e disagi legati ai bagagli per Transavia, al contrario delle 4 registrate per i voli KLM.

In conclusione possiamo constatare il miglioramento di Wizzair e Ryanair rispetto al [report del 2022](#), con ben 600 disservizi in meno nel 2023. Un andamento in crescita anche grazie ai maggiori velivoli a disposizione rispetto all'anno precedente. Wizzair, infatti, è passata da 178 aeromobili a 202, mentre Ryanair da 533 a 583. Altra differenza rilevante è quella che vede protagonista Volotea, che ha dimezzato i propri disservizi, passando dal quarto posto delle compagnie che provocano disagi all'ottavo. Una diminuzione netta riscontrata da ItaliaRimborso, in quanto Volotea ha cambiato le proprie politiche operative, decidendo di investire meno voli in Italia, a beneficio di ulteriori mete europee. Vanno fuori, invece, dalla particolare classifica Tap, Eurowings, Albastar e Air Albania. Il 2023, invece, ha visto l'introduzione di Neos, Iberia, Dat e KLM.

## 5.1 | Le italiane

Il 2023 ha segnato l'anno della rinascita delle compagnie aeree italiane, che hanno puntato maggiormente e con benefici nel mercato di lungo raggio. Una scelta vincente per [Ita Airways](#) che strizza bene l'occhio verso gli Stati Uniti, anche grazie agli accordi di code sharing, sempre più protagonisti nel mondo aereo. [Aeritalia](#), dopo l'esordio nel finale del 2022, ha completato il suo primo anno di attività, soffrendo alcune scelte di adattamento nel mercato italiano, decidendo di cambiare i propri collegamenti. Completano il quadro d'analisi [Air Dolomiti](#) e [Neos](#), presenti da decenni nel business dell'aviazione, così come [SkyAlps](#), che, nel 2023 ha ottenuto il proprio coa, iniziando a collegare 28 destinazioni differenti italiane e non.



Tra le cinque italiane, anche per via del maggior numero di passeggeri trasportati, **Ita Airways**, secondo quanto raccolto da ItaliaRimborso, ha prodotto disservizi in **291 voli aerei differenti**, prediligendo i **voli cancellati (56,36%)** sui **voli in ritardo (31,27%)**. Consistente anche i disservizi prodotti nei casi di overbooking e nelle problematiche relative ai bagagli (36 casi pari al 12,37%).

**Aeritalia** dalle segnalazioni ricevute da ItaliaRimborso conta **121 disservizi aerei**. In questo caso, al contrario di quanto analizzato in precedenza, i **voli cancellati (61 voli risarcibili)** superano di poco i **voli in ritardo (56 voli in ritardo** oltre tre ore rispetto all'orario inizialmente programmato). Solamente sei volte si sono verificati disagi relativi a overbooking o ai bagagli.

La peculiarità di **Neos** è quella di collegare l'Italia con moltissime destinazioni turistiche del mondo, tanto da essere tra le compagnie aeree maggiormente scelte in occasione dei viaggi di nozze. In merito a Neos, sono state raccolte segnalazioni per **69 voli lavorabili**. A prevalere nei disservizi è il numero relativo ai **voli in ritardo**, riscontrati in **58** operazioni di volo: con l'84,06% ha la percentuale più alta dei voli in ritardo rispetto ai disservizi analizzati delle altre compagnie. **Solo due**, invece, sono **i casi relativi ai voli cancellati**, mentre completano il quadro i bagagli overbooking presenti in 9 casi.

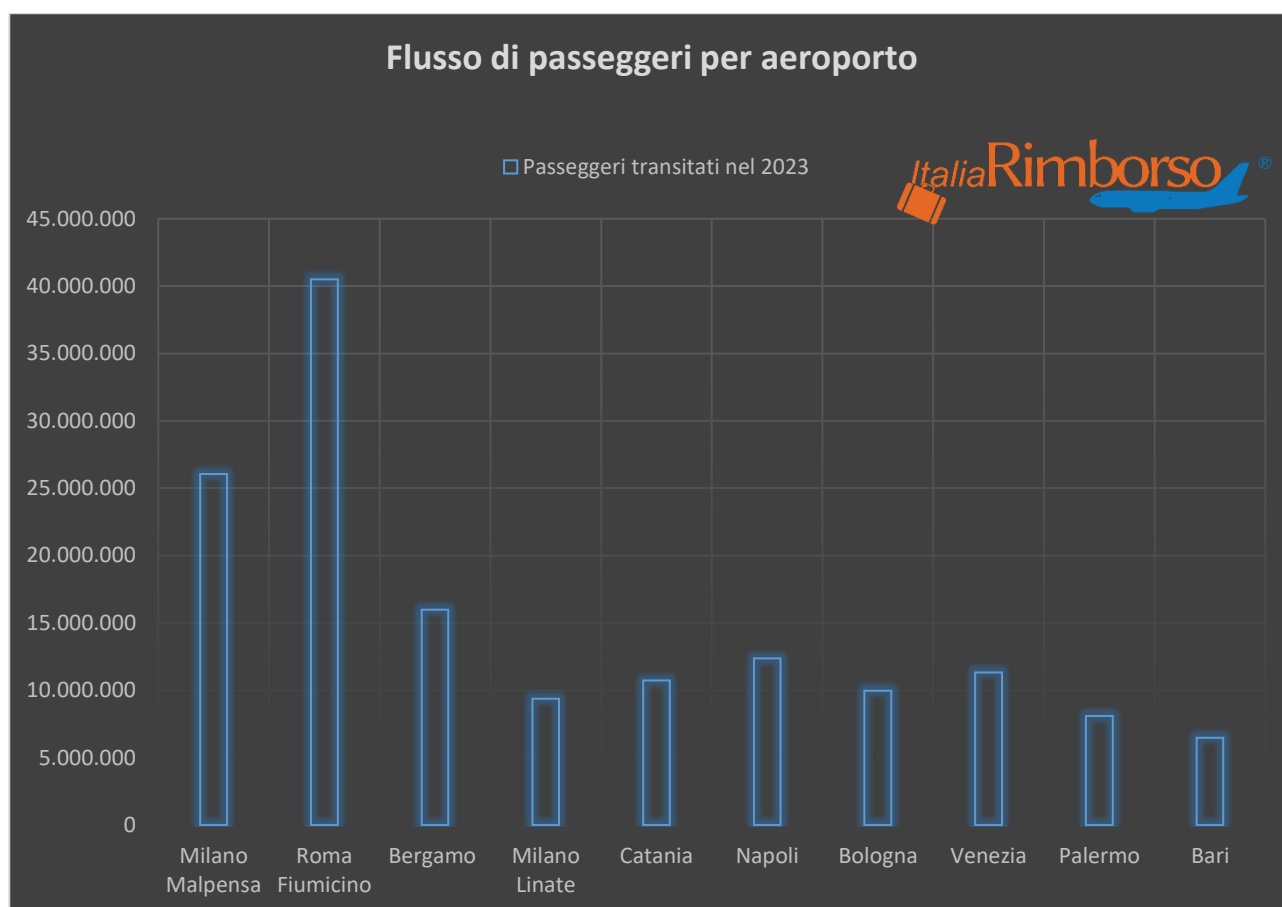
Singolare il caso di **Air Dolomiti**, che conta **48 voli lavorabili**. Secondo ItaliaRimborso la preponderanza dei voli risarcibili corrisponde ai voli cancellati (93,75%). Air Dolomiti così nelle percentuali dei disservizi aerei riscontrati, secondo il Regolamento Europeo 261/2004, è la compagnia aerea che ha cancellato più di tutte rispetto alle quindici compagnie aeree, oggetto dell'intera analisi del report e non solo del presente paragrafo dedicato alle compagnie aeree italiane.

Ultima in termini di analisi, ma non meno importante, troviamo **SkyAlps**, che, nel 2023, grazie al proprio coa e all'incremento della propria flotta, ha aumentato il proprio volume aereo, ma riscontrando **cinque casi** tra voli in ritardo e voli cancellati, concentrati nella seconda metà dell'anno solare.

## 6 | Aeroporti: Fiumicino è quello con più passeggeri, Malpensa quello con maggiori disservizi aerei

ItaliaRimborso al fine di implementare il lavoro di ricerca si avvalsa dei dati di [Assaeroporti](#), l'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali.

È da sottolineare che, per quanto riguarda i rimborsi pecuniari, gli aeroporti non sono responsabili dei problemi nei servizi aerei, poiché le uniche entità di riferimento, nei casi modello, sono le compagnie aeree.



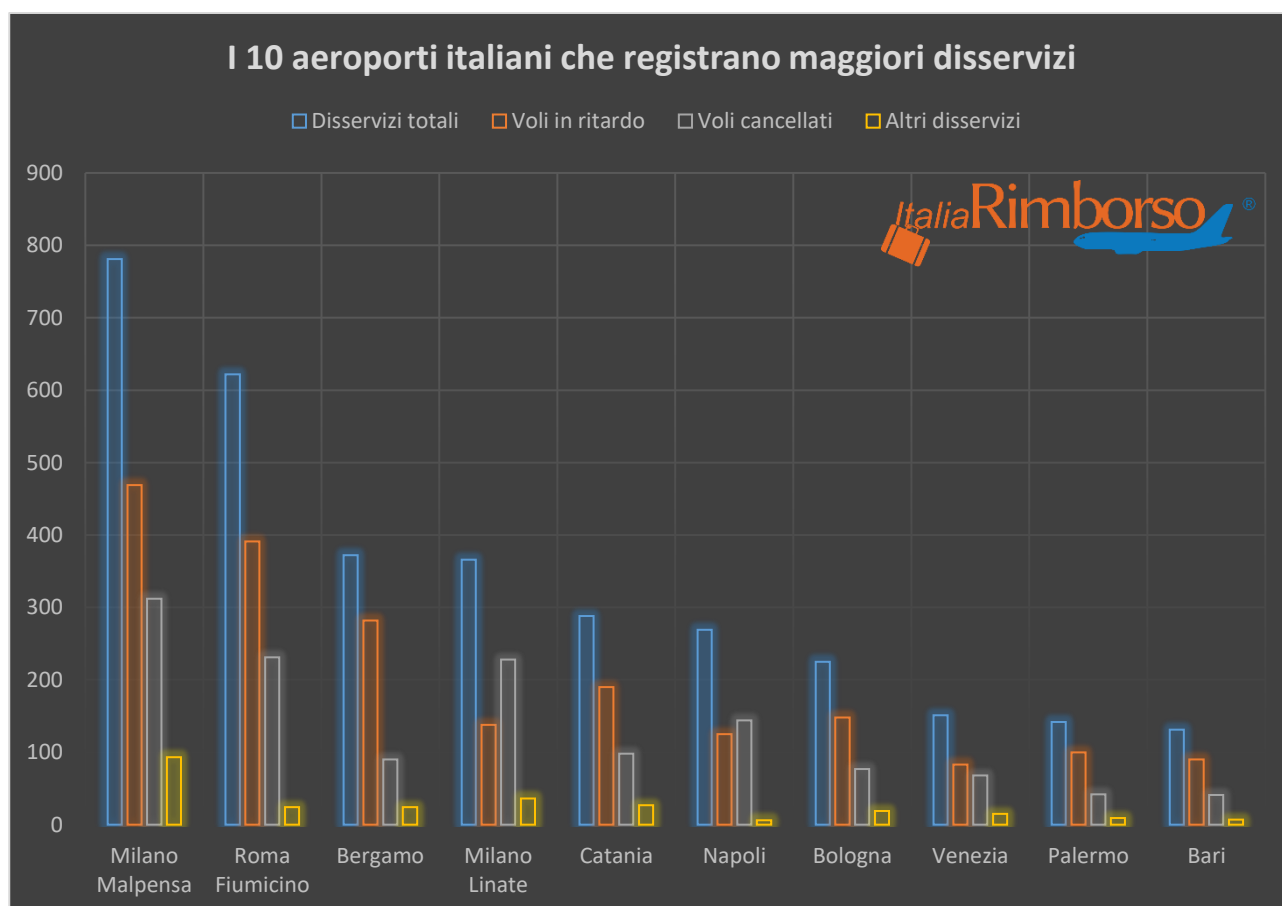
In dettaglio, lo scalo aeroportuale italiano con il maggior numero di passeggeri in transito è quello di [Roma Fiumicino](#) coi suoi **40.494.654** (statistica 2023). Ben 622 sono i disservizi totali, dai dati in possesso di ItaliaRimborso, registrati nello scalo romano con **Ita Airways** in testa alla classifica (256), a seguire, **Wizzair** (218) e **Ryanair** (77). Tra questi 391 sono i voli in ritardo, 231 quelli cancellati, mentre 24 sono i problemi di overbooking o relativi ai bagagli.

Nonostante sia secondo per numero di passeggeri in transito (**26.063.767**), come già accaduto in precedenti report pubblicati da ItaliaRimborso, a [Milano Malpensa](#), sempre secondo il



campione di ItaliaRimborso, i disservizi sono stati molti di più, ben 781 con 469 voli in ritardo e 312 cancellazioni. In questo caso, la compagnia che ha causato il maggior numero di disservizi è **Easyjet** con 282 problematiche risarcibili riscontrate. Come nel dato capitolino, al secondo posto si registra la presenza di **Wizzair** con 252 disservizi totali. Chiude il podio **Ryanair**, che si ferma a 101.

Dopo Fiumicino e Malpensa, l'aeroporto di **Bergamo** è l'aeroporto con il maggior numero di passeggeri transitati nel 2023, con **15.972.333** viaggiatori coinvolti. Al diminuire il numero di passeggeri, diminuiscono anche i disservizi aerei riscontrati. Nello scalo bergamasco si registrano **372 disservizi totali**, con i voli in ritardo (282) che prevalgono nettamente sui voli cancellati (90). Questo dato è spiegato dalla presenza cospicua di **Ryanair** nell'aeroporto bergamasco, che, come già segnalato, preferisce talvolta operare un volo in ritardo rispetto alla cancellazione vera e propria.



Pur avendo ben 6 milioni di passeggeri aerei in movimento in meno rispetto a quello di Bergamo, l'aeroporto di **Milano Linate** (**9.374.346 viaggiatori nel 2023**) ha un numero di disservizi simile, chiudendo l'anno a 366 disservizi. Tra i dati, al contrario degli altri aeroporti, emerge una propensione verso la cancellazione: con il 62,30% dei disservizi, l'aeroporto di Linate ha la percentuale più alta rispetto agli altri dieci aeroporti italiani analizzati. Questo a conferma di

quanto analizzato nel paragrafo 5.1, considerando l'ampia presenza nel 2023 di Ita Airways all'interno dello scalo aeroportuale milanese.

Molto simili i dati di [Catania](#) (10.732.760 passeggeri nel 2023) e [Napoli](#) (12.377.846 viaggiatori), che, pur avendo un numero maggiore di passeggeri, rispetto all'aeroporto di Linate, contano meno disservizi aerei al predetto aeroporto. Lo scalo etneo, infatti, ha registrato **288 disservizi rimborsabili**, mentre quello campano **269**. L'aeroporto di Catania prevale nei voli in ritardo, mentre è quasi equivalente il dato napoletano tra i voli cancellati e i voli in ritardo.

				VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		ALTRI DISSERVIZI	
Posizione in classifica di Assaeroporti	Aeroporto	Passeggeri in movimento nel 2023	Totale Disservizi Raccolti	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2	Milano Malpensa	26.063.767	781	312	39,95	469	60,05	93	11,91
1	Roma Fiumicino	40.494.654	622	231	37,14	391	62,86	24	3,86
3	Bergamo	15.972.333	372	90	24,19	282	75,81	24	6,45
8	Milano Linate	9.374.346	366	228	62,30	138	37,70	36	9,84
6	Catania	10.732.760	288	98	34,03	190	65,97	27	9,38
4	Napoli	12.377.846	269	144	53,53	125	46,47	6	2,23
7	Bologna	9.960.205	225	77	34,22	148	65,78	19	8,44
5	Venezia	11.311.329	151	68	45,03	83	54,97	15	9,93
9	Palermo	8.097.540	142	42	29,58	100	70,42	9	6,34
10	Bari	6.469.382	131	41	31,30	90	68,70	7	5,34

(\*) Dati ufficiali ItaliaRimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2023)

L'analisi prosegue con i dati di [Bologna](#), i cui dati dei disservizi corrispondono con quelli dei dati dei passeggeri: l'aeroporto emiliano è al settimo posto per passeggeri trasportati (**9.960.205 viaggiatori complessivi**) ed anche nella classifica di ItaliaRimborso dei disservizi aerei riscontrati nel 2023. Nello specifico a Bologna si segnalano 225 disagi aerei, di cui 77 cancellati e 148 in ritardo. Cifre che affermano che per ogni volo cancellato ci sono due voli in ritardo superiori alle tre ore. Chiudono l'analisi su Bologna i disagi relativi agli overbooking e ai bagagli, che si fermano a 19.

Nella top ten degli aeroporti analizzati per disservizi aerei, troviamo anche [Venezia](#) (**11.311.329 viaggiatori**), [Palermo](#) (**8.097.540**) e [Bari](#) (**6.469.382**), con numeri abbastanza simili di disagi aerei, pur avendo un numero di passeggeri assai diverso. La città lagunare riesce a dividere quasi equamente le **cancellazioni** (68 riscontrate da ItaliaRimborso) con i voli in ritardo (83 disagi). Diverso, invece, è ciò che accade a Palermo e Bari, con una predisposizione verso i **voli**

**in ritardo: 100** nel capoluogo siciliano e **90** in quello pugliese, pari rispettivamente al **70,42%** e al **68,70%** dei propri disagi provocati dalle compagnie. In percentuale solo l'aeroporto di Bergamo ha riscontrato più ritardi. **Le cancellazioni** negli aeroporti di Palermo e di Bari si fissano a **42** e a **41**.

Nei dieci aeroporti italiani che hanno riscontrato più disservizi, secondo quanto analizzato da ItaliaRimborso, emerge che in quasi in ogni aeroporto il numero dei voli in ritardo è superiore a quello relativo ai voli cancellati: ciò non avviene negli aeroporti di Milano Linate e di Napoli. Una proporzione dei disagi che va confrontata con i numeri relativi alle quindici compagnie che hanno prodotto il maggior numero di disservizi in Italia (vedi paragrafo 2).

Nel 2023 c'è stata una crescita dei passeggeri in movimento in Italia rispetto all'anno precedente. Nei 10 aeroporti italiani analizzati vi è una crescita di ben 30 milioni di viaggiatori. Un numero cospicuo di passeggeri in più anche per via della totale assenza di restrizioni del traffico aereo per via del covid. Nei primi mesi del 2022, infatti, erano presenti alcuni obblighi restrittivi ed il numero di voli giornalieri era infatti assai inferiore. L'altra novità del 2023, rispetto al 2022, è rappresentata dall'assenza in classifica di Torino e dalla presenza di Milano Linate, che, pur essendo una new entry, si piazza subito al quarto posto della particolare classifica dei disservizi riscontrati da ItaliaRimborso, con il notevole numero dei voli cancellati già evidenziati in precedenza.

## 7 | Le tratte con più disservizi toccano Malpensa, Catania e Lamezia Terme. Fiumicino-Barcellona quella verso l'estero

Secondo un'analisi condotta da ItaliaRimborso, le principali tratte colpite da problemi nei servizi aerei risarcibili per voli cancellati e in ritardo vedono coinvolti gli aeroporti di Milano Malpensa, Catania e Lamezia Terme. Questo fenomeno è dovuto al fatto che l'aereo è il mezzo di trasporto più utilizzato per viaggiare da e per la Sicilia e la Calabria, con Malpensa che è l'aeroporto più scelto per i collegamenti con queste regioni. Ad esempio, le rotte **Catania-Malpensa, Malpensa-Catania, Malpensa-Lamezia e Lamezia-Malpensa** sono gestite da tre vettori aerei nel 2023: Wizzair, Ryanair ed Easyjet.

La tratta aerea con il maggior numero di problemi si è verificata **30 volte** quando si è partiti da Catania e si arrivati a Malpensa, rendendo questo il segmento aereo con i maggiori disservizi in Italia. Anche la tratta inversa, da Malpensa a Catania, ha riscontrato problemi con voli cancellati e in ritardo in **26 casi**.

Analoghe difficoltà si verificano anche sulla rotta tra **Milano Malpensa e Lamezia Terme e viceversa**, con Wizzair ed Easyjet che registrano rispettivamente **27 e 23 casi di disservizi aerei nel 2023**.

ItaliaRimborso®		VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		WIZZAIR		RYANAIR		EASYJET		VUELING		IBERIA	
		Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%
Tratta	Totale Disservizi Riscontrati														
Catania - Malpensa	30	13	43,33	17	56,67	13	43,33	8	26,67	9	30,00	Non opera		Non opera	
Malpensa - Lamezia	27	12	44,44	15	55,56	17	62,96	0	0,00	10	37,04	Non opera		Non opera	
Malpensa - Catania	26	12	46,15	14	53,85	14	53,85	6	23,08	6	23,08	Non opera		Non opera	
Fiumicino - Barcellona	24	6	25,00	18	75,00	3	12,50	3	12,50	Non opera		17	68,00	1	1,33
Lamezia - Malpensa	23	9	39,13	14	60,87	16	69,57	0	0,00	7	30,43	Non opera		Non opera	

(\*) Dati ufficiali ItaliaRimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2023)

Esaminando le tre rotte aeree, si nota che ci sono più voli in ritardo rispetto a quelli cancellati. In particolare, la compagnia Wizzair è quella più frequentemente coinvolta nelle difficoltà dei passeggeri che hanno diritto a compensazione pecuniaria.

Per quanto riguarda la tratta aerea dall'Italia a una destinazione straniera, la rotta **Roma Fiumicino-Barcellona** si distingue per il maggior numero di inconvenienti aerei indennizzabili. In questo caso, **24 voli** sono stati cancellati o hanno subito ritardi superiori a tre ore. Analogamente alle precedenti quattro rotte aeree interamente italiane esaminate, **i voli in ritardo (18) prevalgono sulle cancellazioni (6)**.

La problematica sulla rotta Roma Fiumicino-Barcellona coinvolge quattro compagnie aeree: **Wizzair** (3 disservizi), **Ryanair** (3 disservizi), **Iberia** (un disservizio) e **Vueling**, la quale presenta maggiori difficoltà relative alla propria responsabilità in ben 17 occasioni su questa specifica tratta aerea.

Una tratta aerea con tanti disservizi, che vede conferma anche nelle analisi delle nazioni che riscontrano maggiori disservizi in collegamenti con l'Italia. La **Spagna**, infatti, è il primo paese per disservizi aerei riscontrati da ItaliaRimborso che vedono aeroporti italiani di partenza o di arrivo. Gli aeroporti spagnoli, pertanto, in tale analisi sono stati coinvolti in **480 casi di voli cancellati e voli in ritardo**.

## 8 | Le novità normative

Ad un anno dall'entrata in vigore della **Riforma Cartabia**, sulla base dei dati in possesso di Italia Rimborso, non può non essere considerata negativa l'esperienza lato passeggero. Infatti, i buoni propositi del legislatore volti alla riduzione dei tempi di giudizio, con l'introduzione della obbligatorietà del procedimento di conciliazione, non hanno avuto seguito con quei vettori aerei che non intendono pagare quanto spettante ai passeggeri.

Il passeggero, adesso, deve obbligatoriamente recarsi presso un **Organismo di Conciliazione** iscritto all'Autorità di Regolamentazione di Trasporti, oppure accedere telematicamente, registrandosi all'uopo, al sistema conciliaweb. Allora, l'Organismo di Conciliazione chiamerà al tavolo la compagnia aerea per definire bonariamente. Cosa succede se la compagnia non aderisce, oppure se aderisce e non intende risarcire il passeggero? Nulla! Si può attivare il giudizio. E qui, inizia una lunga trafila legata alla mole di lavoro dell'Ufficio del Giudice di Pace. Si pensi che in alcuni uffici, si arriva a sentenza dopo tre anni.

Il vettore aereo inadempiente, nel frattempo, potrà procedere come se nulla fosse, mentre il passeggero attenderà la sua sentenza. Invece, la normativa vigente pre-riforma, consentiva al passeggero di adire il Giudice competente direttamente con la possibilità di definire bonariamente prima dell'iscrizione al ruolo del procedimento. Infatti, in quei casi, il passeggero per il tramite del proprio difensore, entro la data di udienza editale o cartolare, avvertiva con la notifica la compagnia aerea che, a quel punto, poteva costituirsi in giudizio sostenendo i costi, oppure soddisfare in quel momento il passeggero. Dalla notifica decorrevano quaranta giorni, nettamente vantaggiosi rispetto i tempi della giustizia odierna.

Inoltre, l'effetto combinato delle conciliazioni obbligatorie e della mancanza di partecipazione delle compagnie aeree ha portato a un **allungamento delle tempistiche per ottenere risarcimenti**. Per i viaggiatori, frustrati dalla mancanza di progressi durante le conciliazioni, non resta che trovare alternative. La via del **Giudice di Pace territorialmente di competenza** diventa l'unica opzione risolutiva. Tuttavia, anche qui sorgono ulteriori ostacoli.

Le udienze dei Giudici di Pace, scelte obbligatorie alle conciliazioni infruttuose, vengono fissate con tempistiche che possono essere particolarmente dilatate. La complessità delle pratiche giudiziarie, insieme a una carica di lavoro considerevole, ha portato alla **fissazione delle prime udienze nel 2028** nei fori maggiormente coinvolti come Busto Arsizio, in quanto legato geograficamente all'aeroporto di Milano Malpensa.

In questo modo il timore più grande per i viaggiatori è che i vettori aerei possano non operare più, prima ancora che al cittadino venga fissata la prima udienza. Come emerso, infatti, nel [report 2019](#), elaborato nell'aprile 2020 da ItaliaRimborso, molte compagnie italiane sono fallite, lasciando i passeggeri che non erano in possesso di un titolo senza alcun risarcimento. Questo ritardo sostanziale è un ulteriore ostacolo per i viaggiatori che cercano giustizia tempestiva per ricevere il proprio risarcimento previsto dal Regolamento 261/2024, che prevede la compensazione pecuniaria che va da 250 a 600 euro.

Se l'obiettivo è davvero accelerare i processi, è necessario rivedere il funzionamento delle conciliazioni, garantendo la partecipazione di entrambe le parti e incentivando una risoluzione rapida delle controversie. Le conciliazioni obbligatorie, senza la partecipazione delle compagnie aeree, hanno comportato un allungamento delle tempistiche. **Risulta necessario una analisi della procedura di conciliazione** per garantire il diritto dell'utente nel più breve tempo possibile.

## 9 | Il 2024 sarà un anno ricco di sorprese

Il 2024 segna una serie di importanti cambiamenti nel panorama dell'aviazione, con nuove rotte e connessioni che stanno trasformando le opzioni di viaggio per residenti e turisti. Nel corso del 2024, l'**aeroporto di Reggio Calabria** si prepara a ospitare **Ryanair**. La compagnia aerea low-cost ha deciso di estendere la sua rete operativa, unendosi ad **Ita Airways** nell'offrire nuove possibilità di viaggio per i residenti e i turisti che transitano attraverso questo affascinante angolo della Calabria. Ryanair offrirà da Reggio Calabria voli diretti verso alcune delle principali città europee. Le destinazioni includono **Barcellona, Berlino, Bologna, Manchester, Marsiglia, Tirana, Torino e Venezia**, aprendo la porta ad un ventaglio di opportunità di viaggio. Uno degli aspetti unici di questa nuova operazione è l'adeguamento che i piloti dovranno affrontare per familiarizzare con l'aeroporto di Reggio Calabria. La particolare posizione geografica dell'aeroporto richiederà un training specifico per garantire che l'equipaggio sia pronto a gestire i voli.

Il panorama dell'aviazione nel sud Italia si arricchisce di una nuova gemma con l'inaugurazione dell'**aeroporto di Salerno**, prevista per l'**11 luglio**. Un passo significativo nella connettività della regione campana, offrendo nuove opportunità di viaggio per i residenti e i visitatori. **Volotea** ed **EasyJet**, saranno le prime compagnie aeree a operare presso l'aeroporto di Salerno. La loro presenza promette una vasta gamma di destinazioni, rendendo Salerno un importante centro di collegamento per viaggi nazionali e internazionali. Con Volotea i viaggiatori potranno godere di voli verso le destinazioni di **Cagliari, Nantes, Catania e Verona**. EasyJet aprirà le porte di Salerno attraverso i voli per Milano Malpensa, Londra Gatwick, Berlino, Basilea e Ginevra.

Negli ultimi anni, **Tirana**, la capitale dell'Albania, emerge come una destinazione turistica sempre più popolare tra gli italiani. Con l'incremento della copertura aerea, grazie alle nuove rotte introdotte da compagnie come **Wizzair, Ita Airways, Air Albania** e l'ultima ad aggiungersi, **Ryanair**, sempre più viaggiatori italiani stanno scoprendo le bellezze di questa città. **Wizzair** è stata tra le prime compagnie aeree a riconoscere il potenziale di Tirana, offrendo voli frequenti. L'ultima aggiunta significativa è rappresentata da Ryanair, che ha annunciato nuove rotte da e per **Bari, Bologna, Catania, Bergamo, Pisa, Reggio Calabria, Ciampino e Treviso**. Con il suo annuncio di nuove rotte per Tirana, Ryanair ha rafforzato ulteriormente la connettività tra l'Italia e la capitale albanese. Le nuove opzioni di volo renderanno più agevole per gli italiani esplorare Tirana e i suoi dintorni.



Dopo sette lunghi anni di attesa, i siciliani, a partire dal **9 giugno**, potranno volare a New York. Nasce il volo **Palermo-New York** firmato **Neos**. La mancanza di un collegamento diretto con New York era stata avvertita come una lacuna nel panorama dei trasporti aerei siciliani, ma ora questo vuoto è destinato a essere colmato. La nuova connessione faciliterà lo scambio commerciale tra le due città, incoraggiando la crescita economica e aprendo nuove prospettive per gli imprenditori locali. Dal lato turistico, ci si aspetta che la facilità di viaggio attrarrà un numero significativo di visitatori provenienti dagli Stati Uniti, desiderosi di esplorare la ricca storia, la cultura e le prelibatezze culinarie della Sicilia.

Rimanendo sempre in Sicilia, c'è attesa in merito all'eventuale sviluppo del progetto di **Aerolinee Siciliane**. La società nata attraverso un azionariato privato ha rilanciato il proprio impegno con la continua ricerca di soci che possano credere nella realizzazione della compagnia aerea tutta siciliana. A tal fine Aerolinee Siciliane ha ampliato il proprio capitale a 2 milioni di euro, avviando così una campagna informativa al fine di ricercare altri mille soci individuali.

Il governo del **Marocco**, invece, ha autorizzato Ryanair a operare voli nazionali nel Paese a partire dalla prossima estate. **Ryanair** diventerà la terza compagnia aerea ad offrire servizi di volo in Marocco, dopo la compagnia aerea nazionale **RAM** e **Air Arabia** degli Emirati Arabi Uniti. Con il via libera del governo, Ryanair ha pianificato il lancio di **11 nuove rotte interne**, connettendo nove città marocchine, tra cui **Agadir, Errachidia, Essaouira, Fez, Marrakesh, Ouarzazate, Oujda, Tangeri e Tetuan**. Inoltre, Ryanair ha in programma di introdurre **24 nuove rotte internazionali**, collegando il Marocco a destinazioni in **Germania, Spagna, Francia, Italia, Paesi Bassi, Portogallo, Svezia e Regno Unito**.

**Ita Airways** ha recentemente deciso di non volare più attraverso l'**aeroporto di Milano Malpensa**. Una mossa parte di una più ampia strategia di ristrutturazione delle proprie rotte. Ita Airways, infatti, intende concentrarsi su aeroporti chiave che offrono opportunità di crescita e maggiore connettività. La decisione di abbandonare Malpensa è stata quindi basata su una valutazione accurata delle rotte esistenti e delle prospettive di sviluppo. Sarà interessante seguire lo sviluppo di questa decisione e osservare come la compagnia aerea si adatterà alle nuove sfide e opportunità che ne deriveranno.

Passando alla produzione dei velivoli, le consegne e la produzione dei **737 Max** stanno subendo rallentamenti a seguito dell'incidente avvenuto il 5 gennaio scorso, quando un portellone di un aereo della Alaska Airlines è esploso durante il decollo. Questa situazione potrebbe influenzare la programmazione estiva dei voli di **Ryanair** nel 2024, poiché ci sono **ritardi nelle consegne dei velivoli da parte di Boeing**. In particolare, Ryanair aveva programmato di ricevere **57 Boeing Max 8200 entro fine aprile**, ma l'azienda statunitense ha avvertito la compagnia che il numero

di velivoli sarà approssimativamente **50** e che saranno consegnati **entro fine giugno**. Di conseguenza, Ryanair potrebbe essere in grado di trasportare **solo 200 milioni di passeggeri** anziché i **previsti 205 milioni**.

Recentemente, inoltre, si sono verificate problematiche con i motori **Rtx-Pratt & Whitney** installati sugli **A320neo**. Questi problemi hanno già portato alcune compagnie aeree, come **United** e **Wizz Air**, a ridurre le loro operazioni. In particolare, Wizz Air ha deciso di mettere temporaneamente fuori servizio **40 aeromobili** per poter disinstallare i motori PW1100. Per mitigare al massimo l'impatto sulla capacità operativa per l'anno fiscale 2025 a partire da aprile 2024, la compagnia ha esteso i **contratti di leasing** per nove A320-200 e quattro A321-200, e sta attualmente valutando l'estensione per ulteriori periodi di leasing.

L'amara sorpresa del 2024 potrebbe portare a **voli più cari** con l'introduzione della **nuova tassa europea sui carburanti**, che sta sollevando preoccupazioni tra le compagnie aeree e i passeggeri. Una nuova tassa di carattere europeo, che porta a un aumento dei costi dei biglietti aerei, con potenziali ripercussioni sulle compagnie aeree e sui passeggeri dei voli. I **voli più cari e l'aumento delle tariffe aeree** potrebbe arrivare **fino al 68%** a causa di questa nuova tassazione a carico delle compagnie. Un impatto importante, soprattutto in occasione delle festività, i cui prezzi dei voli nazionali ed in particolare per le isole schizzano alle stelle.

## 10 | Glossario

**Bagaglio consegnato in ritardo:** si tratta di un bagaglio che viene restituito dalla compagnia aerea con un ritardo entro 21 giorni dall'arrivo del volo.

**Bagaglio danneggiato:** viene considerato danneggiato un bagaglio che, al momento del ritiro, mostra alterazioni rispetto alle sue condizioni iniziali, avendo subito dei danni.

**Bagaglio smarrito:** un bagaglio è dichiarato smarrito quando non viene più ritrovato.

**Circostanze eccezionali:** si riferiscono a cause che escludono la responsabilità della compagnia aerea perché sono imprevedibili, come avverse condizioni meteorologiche, scioperi o restrizioni del traffico aereo.

**Negato imbarco per overbooking:** si verifica quando un passeggero non viene fatto salire sull'aereo a causa di prenotazioni superiori al numero di posti effettivamente disponibili, considerando la possibilità che alcuni passeggeri non si presenteranno al momento dell'imbarco.

**Regolamento Comunitario 261/2004:** una normativa che stabilisce regole comuni per il risarcimento e l'assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. La compensazione pecuniaria varia in base alla lunghezza della tratta aerea, da un minimo di 250 euro a un massimo di 600 euro.

**Riprotezione:** consiste nell'imbarcare il passeggero su un volo alternativo per la destinazione finale il prima possibile o in una data più conveniente per lui, a seguito di una cancellazione.

**Volo cancellato:** si verifica quando il vettore annulla il volo senza preavviso di 14 giorni, non fornendo il servizio.

**Volo in ritardo:** è un volo che atterra con più di 3 ore di ritardo rispetto all'orario previsto, equiparato al disagio di una cancellazione.

**Volo lavorabile:** si considerano lavorabili le richieste risarcitorie ritenute fondate dallo staff qualificato di ItaliaRimborso, ovvero meritevoli di rimborso perché le cause del disservizio sono imputabili direttamente alla compagnia aerea.

**Volo non lavorabile:** riguarda una tratta con disservizio non causato dal vettore, ma da circostanze eccezionali e quindi non prevedibile, come scioperi, restrizioni del traffico aereo o condizioni meteorologiche avverse.



Fine stampa marzo 2024

© Italia Rimborso Data

[www.italiarimborso.it](http://www.italiarimborso.it)