

# REPORT DISSERVIZI AEREI 2022



# INDICE

1. Saluti **(pag. 4)**
2. Introduzione **(pag.5)**
3. 175 milioni di euro richiedibili per disservizi aerei in Italia **(pag. 6)**
4. I ritardi sono più frequenti delle cancellazioni **(pag. 7)**
5. Ryanair è la compagnia aerea con più passeggeri, Wizzair quella con più disservizi **(pag. 8)**
  - 5.1 Le italiane **(pag. 12)**
6. Aeroporti: Fiumicino è quello con più passeggeri, Malpensa quello con maggiori disservizi aerei **(pag. 13)**
7. Le tratte con più disservizi toccano Malpensa e la Sicilia, Milano-Londra quella verso l'estero **(pag. 16)**
8. Glossario **(pag. 17)**

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

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

Caro lettore,

*dall'amministrazione aziendale di questi anni ho appreso come l'analisi dei dati sia alla base della crescita di qualunque realtà economica. La puntuale ricerca scientifica, il confronto negli ultimi mesi con i più autorevoli atenei italiani, ha determinato una essenziale indagine nel settore dell'aviazione civile. I dati analizzati relativi allo scorso 2022, in questa guida riepilogati, fanno emergere come la fine della pandemia abbia dettato le regole del mercato. Da quanto appreso, sulla base dei passeggeri assistiti da Italia Rimborso, l'utente tende a scegliere le compagnie aeree più allettanti economicamente. I disservizi seguono la produzione dei servizi di trasporto del vettore ove maggiore sono i servizi, maggiore sono i disservizi.*

*Lo scopo del lavoro è quello di servire un prodotto utile agli operatori del settore che, anche sulla base dei dati riepilogati, può valutare, a sua discrezione, le soluzioni più congrue ai propri interessi.*

*Questo manuale è firmato Italia Rimborso Data. La presente copia, non assume carattere scientifico/editoriale ma rappresenta il riepilogo di un lavoro di ricerca pedissequamente svolto con dedizione a beneficio di ogni interlocutore.*

Buona lettura



CEO Italia Rimborso



## 2 | Introduzione

**ItaliaRimborso** è una claim company attiva in Italia che opera nel campo dei rimborsi e dei risarcimenti per disservizi aerei. In questo documento fornisce la raccolta di 50mila segnalazioni avvenute nel 2022 da parte di passeggeri, che permettono di fare delle analisi sulla base dei dati accumulati durante l'attività lavorativa svolta nell'anno solare. Grazie ai dati raccolti, è stato realizzato un report sui maggiori disservizi che si sono verificati lo scorso anno e di cui ItaliaRimborso ha avuto notizia direttamente dai passeggeri. Grazie ad un **algoritmo brevettato**, unico al mondo, che prevaluta il disservizio aereo, ItaliaRimborso è in grado di determinare la presumibile responsabilità del vettore aereo, necessaria per richiedere la compensazione pecuniaria, il rimborso del biglietto o le eventuali spese extra sostenute a causa del disservizio. Una procedura totalmente digitale consente al passeggero di **avviare un reclamo in pochi step** e di seguire lo stato di avanzamento della pratica, grazie ad un tracciamento, proprio come accade per una spedizione.

ItaliaRimborso opera ai sensi del **Regolamento Europeo 261/04** e della **Convenzione di Montreal**, che tutelano i passeggeri per i seguenti disservizi aerei:

- **Volo cancellato**, in aeroporto o con una cancellazione inferiore a 14 giorni rispetto alla data del volo;
- **Volo in ritardo**, oltre tre ore all'atterraggio;
- **Overbooking**, inteso come un mancato imbarco da parte della compagnia, a causa di una eccessiva vendita dei biglietti, rispetto ai posti realmente a disposizione sul velivolo;
- Bagagli consegnati in **ritardo**, **danneggiati** o **smarriti**.

I dati sugli scali aeroportuali sono quelli relativi al 2022 e diffusi da **Assaeroporti**. I dati sul traffico aereo delle compagnie aeree sono stati anche certificati da **ENAC**. Questo parametro incide in particolar modo sulle compagnie aeree Ryanair e Wizzair, che effettuano il maggior numero di tratte in Italia. ItaliaRimborso, inoltre, ritiene altrettanto importante la flotta di aeromobili a disposizione da parte del vettore aereo, soprattutto nella scelta, da parte del vettore aereo di cancellare o ritardare la tratta oggetto del disagio. Nel report sono presenti anche i dati relativi ad AerolItalia, che ha iniziato le proprie attività solamente a luglio.

Nei dati qui riprodotti non sono presi in considerazione gli **scioperi aerei**, che hanno caratterizzato in modo cospicuo l'anno solare, provocando disagi per milioni di passeggeri. Questo perché gli scioperi del comparto aereo italiano non prevedono l'esborso della compensazione pecuniaria (da 250 a 600 euro) da parte della compagnia aerea, ma solo il rimborso del biglietto o delle spese extra sostenute per raggiungere le destinazioni. Tra le date più significative del 2022, che hanno prodotto disservizi, a seguito dello sciopero aereo, si segnalano: *8 marzo, 20 maggio, 8 giugno, 17 luglio, 12 settembre, 21 ottobre*.

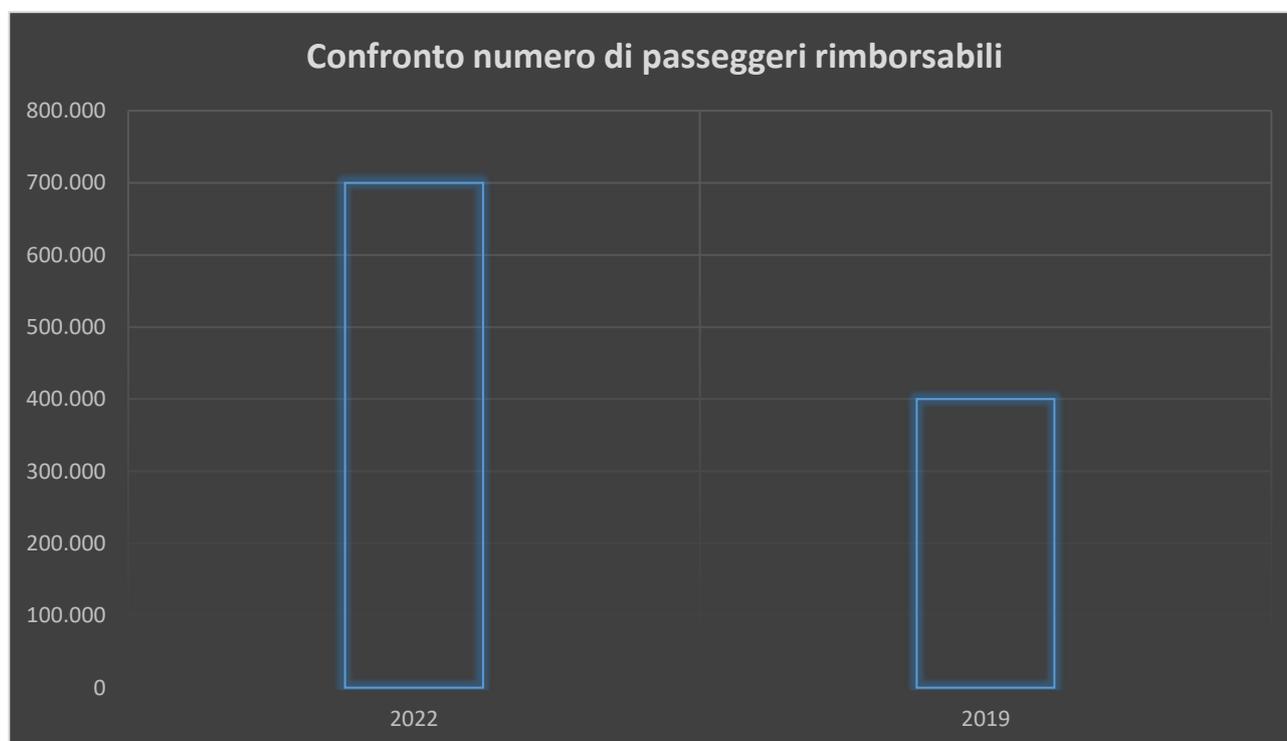
ItaliaRimborso si avvale di strumenti di controllo certificati, impiegati al fine di garantire conclusioni il più possibile affidabili e certe. Le predette conclusioni sono riferite unicamente ai dati in possesso di ItaliaRimborso, che costituiscono un campione attendibile e rappresentativo del mondo del travel italiano.

### 3 | 175 milioni di euro richiedibili per disservizi aerei in Italia

Da una stima interna in base ai dati raccolti, in Italia, ben **700.000 passeggeri** possono richiedere il proprio rimborso aereo o risarcimento previsto in base a quanto previsto dal Regolamento 261/04 e alla Convenzione di Montreal.

Disservizi che producono ben **175 milioni di euro richiedibili** per i disagi provocati dalle compagnie aeree nel 2022. Numeri che superano di gran lunga anche quelli del 2019, ultimo anno di paragone nel mondo dell'aviazione civile, considerate le riduzioni del 2020 e del 2021, a causa delle restrizioni del traffico aereo per via della pandemia covid-19.

Nel 2019, infatti, solamente 400.000 passeggeri avrebbero potuto richiedere un rimborso aereo, al contrario dei 700.000 oggi raccolti. Numeri che crescono, proporzionalmente, anche nelle somme risarcibili. Si è passati da 95 milioni di euro richiedibili alle compagnie agli attuali 175 milioni di euro. Numeri che certificano, nel 2022, la piena ripresa del traffico aereo in Europa.



**(\*) Dati ufficiali Italia Rimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2022)**

La conclusione che si trae analizzando i due dati è, che, nel 2022, secondo ItaliaRimborso, le compagnie aeree hanno prodotto un maggior numero di disservizi rimborsabili, rispetto al 2019, ultimo anno preso in considerazione nel mondo dell'aviazione.

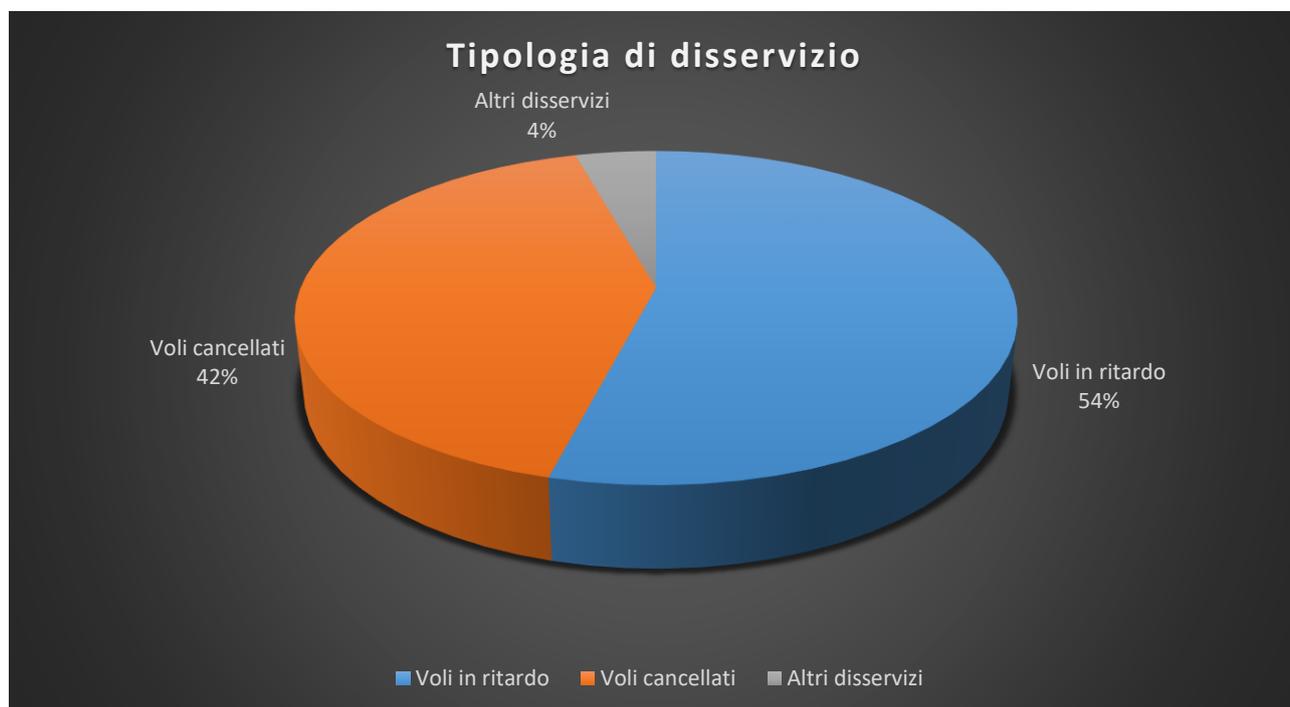
Molte di queste somme, però, non vengono mai richieste alle compagnie aeree. Il problema è legato alla conoscenza di questa possibilità e, dunque, è di natura comunicativa. Proprio per questo, anche al fine di consentire ai passeggeri di accedere allo strumento della compensazione pecuniaria, è auspicabile aumentare la copertura informativa di questa grande opportunità offerta ai viaggiatori, che, spesso, rimangono ignari dei propri diritti a disposizione.

## 4 | I ritardi sono più frequenti delle cancellazioni

I dati analizzati nel presente report prendono in considerazione le prime **15 compagnie aeree** che hanno prodotto il maggior numero di disservizi in Italia, secondo quanto raccolto da ItaliaRimborso.

Nella prima analisi effettuata, su un campione di **50.000 segnalazioni**, si attestano disservizi risarcibili per quasi **4000 tratte aeree differenti**, risarcibili o rimborsabili, secondo le normative in materia.

Tra i disagi più frequenti ricevuti dai passeggeri emergono quelli relativi ai voli in ritardo, oltre le tre ore rispetto all'orario d'atterraggio inizialmente previsto. Seguono i voli cancellati in aeroporto o con una cancellazione inferiore a 14 giorni rispetto alla data del volo. Assai inferiore, invece, la percentuale relativa agli altri disservizi, che riguardano i bagagli o i casi di overbooking.

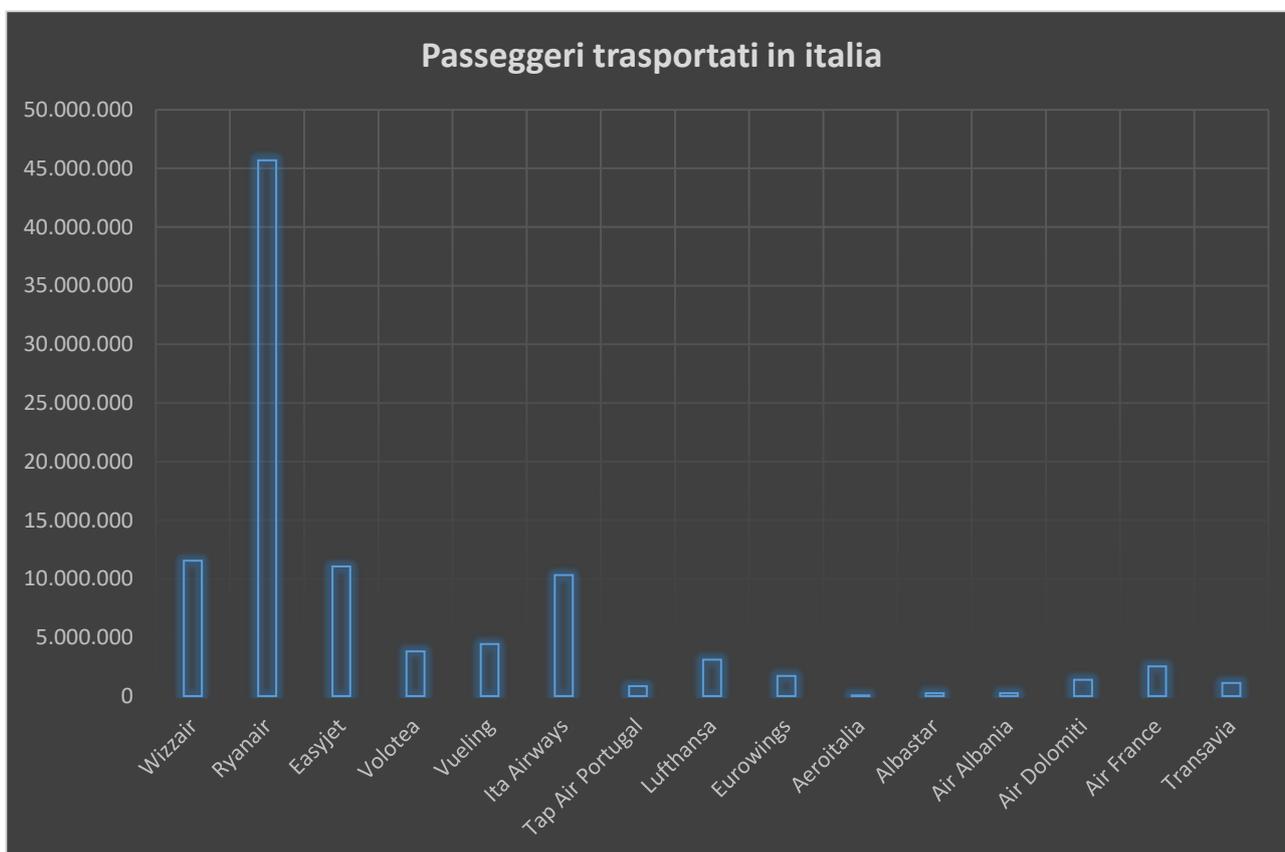


(\*) Dati ufficiali Italia Rimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2022)

## 5 | Ryanair è la compagnia aerea con più passeggeri, Wizzair quella con più disservizi, Transavia la più affidabile. I ritardi colpiscono le compagnie italiane

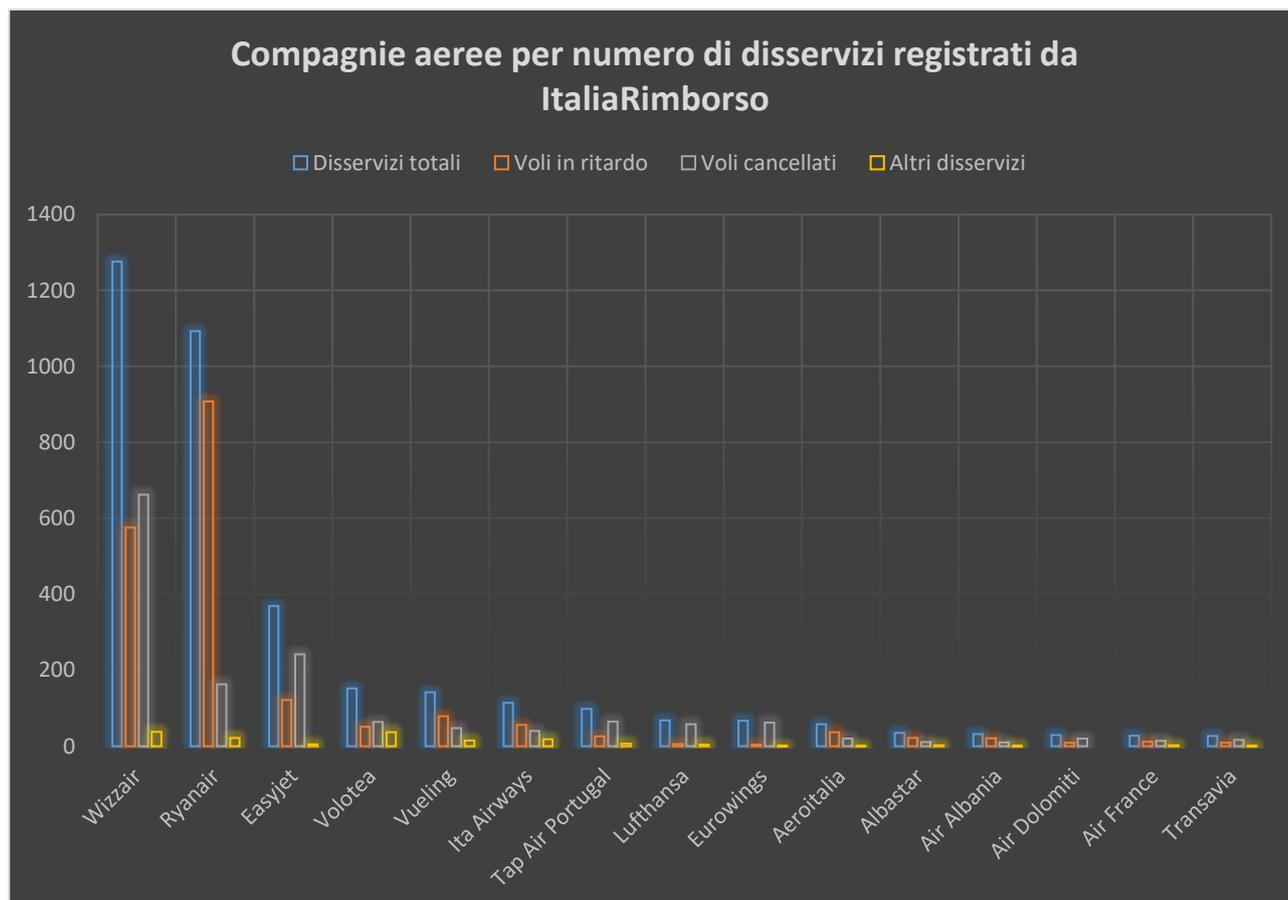
A supporto della relazione prodotta da ItaliaRimborso, in merito ai disservizi aerei riscontrati nel 2022 in Italia, dati determinanti per l'analisi del traffico dei passeggeri trasportati dalle compagnie aeree vengono forniti da [ENAC](#), l'Ente nazionale per l'aviazione civile, nonché l'autorità italiana di regolamentazione tecnica, certificazione e vigilanza nel settore dell'aviazione civile.

Dai dati forniti da Enac emerge che Ryanair, con 45.683.377 di passeggeri, è la compagnia maggiormente scelta dagli italiani: con numeri che superano per più di quattro volte le compagnie che la seguono. Wizzair, Easyjet e Ita Airways, infatti, in Italia, hanno trasportato rispettivamente 11.553.384, 11.065.815 e 10.331.468 passeggeri.



Nel campo dei disservizi aerei emergono **Wizzair** e **Ryanair**. Un numero certamente proporzionale al numero di passeggeri trasportati nel 2022, come abbiamo appena visto, con picchi giornalieri che hanno superato anche le 3000 rotte aeree in un giorno operate in Europa.

Le due compagnie, quindi, si prendono ampiamente il 50% dell'intero mercato dei disservizi aerei in Italia. Nell'analisi dei disservizi delle due compagnie, però, emerge un dato contrastante: la maggior parte dei disservizi aerei di Ryanair riguarda i ritardi, mentre per Wizzair le cancellazioni sono poco superiori ai voli in ritardo.

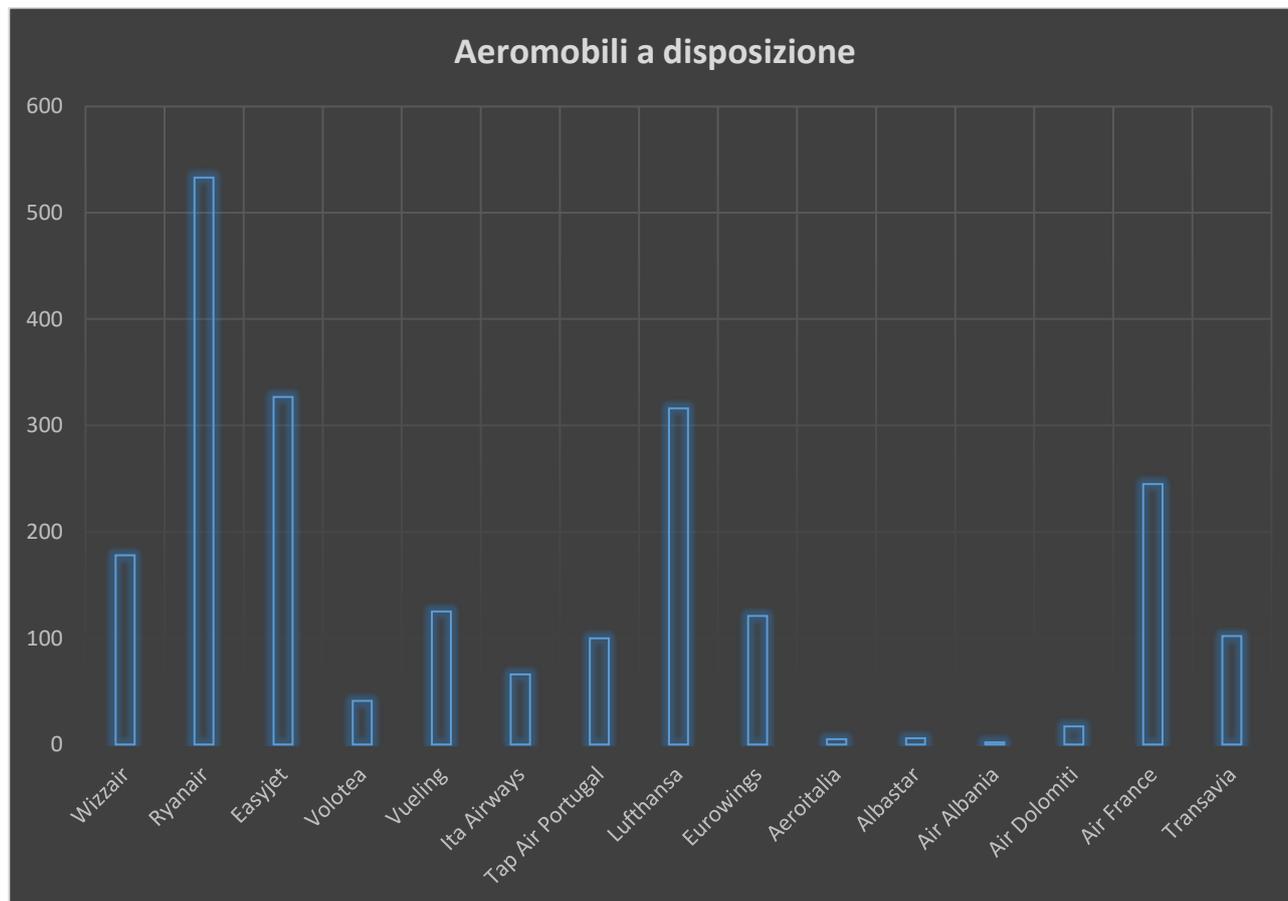


I dati affermano che **Wizzair** è la compagnia aerea che ha prodotto il maggior numero di disservizi nei confronti dei passeggeri. ItaliaRimborso ha ritenuto lavorabili, cioè non cagionati da circostanze eccezionali, ben **1276 voli**, sia in partenza che in arrivo da destinazioni italiane. In linea generale, è stato il volo cancellato il disservizio aereo più frequente con **662 segnalazioni (51,88%)**, mentre i voli in ritardo sono stati **576 (45,14%)**. I disservizi legati al negato imbarco per overbooking e i disagi ai bagagli, proporzionalmente, sono complessivamente davvero molto pochi, addirittura **38 dei totali (2,98%)**. Si fa presente che per quanto concerne i disservizi legati ai bagagli, l'interlocutore del passeggero rimane il vettore aereo, ma che prevalentemente nei disagi ai bagagli la gestione spesso viene affidata a società ausiliarie di handling del vettore aereo, che, per l'appunto, coordinano i servizi a terra all'interno degli aeroporti.

Appena dietro Wizzair, **Ryanair** ha prodotto **1093 voli lavorabili** per disservizi aerei. Come già sottolineato, il vettore aereo irlandese predilige i ritardi dei voli, rispetto alle cancellazioni. In percentuale, infatti, **Ryanair è la compagnia aerea che cancella meno** rispetto alle prime 15 compagnie analizzate per disservizi aerei. Solo il **14,91%** (pari a **163 voli lavorabili**) dei disservizi prodotti da Ryanair coinvolgono i voli cancellati. Contestualmente, si può anche dire che **Ryanair è la compagnia aerea che effettua il maggior numero di ritardi**, con **908 voli lavorabili (83,07%)**. Solo ulteriori **22 voli (2,01%)** hanno prodotto disservizi per overbooking e bagagli.

Uno dei dati che evidenzia la netta differenza del numero dei ritardi di Ryanair, rispetto alle cancellazioni operate dalle altre compagnie aeree, è quello relativo alla disponibilità di aeromobili gestiti. In casi di guasti al velivolo, infatti, Ryanair rispetto ad altri vettori aerei può, con maggiore facilità, sostituire la macchina e quindi operare il volo, seppur in ritardo, rispetto ad una definitiva cancellazione. Possiamo quindi dedurre da questa analisi che Ryanair, seppur con possibili ritardi,

garantisce al passeggero il completamento della tratta aerea, creando nella fattispecie dei disservizi meno incisivi sulla gestione del viaggio.



Dietro ai colossi Wizzair e Ryanair segue [Easyjet](#). Su un totale di **369 voli ritenuti lavorabili** dallo staff di ItaliaRimborso, il dato estremamente positivo è quello relativo agli overbooking e ai bagagli, appena 5, pari all'**1,36%** dei disservizi prodotti dai britannici. Il rapporto, invece, tra volo cancellato e volo in ritardo è di due a uno, per ogni volo in ritardo operato dalla compagnia ci sono due voli che vengono cancellati. Di conseguenza **i voli cancellati da Easyjet sono 242 (65,58%), mentre quelli in ritardo sono pari a 122 (33,06%).**

ItaliaRimborso®					VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		ALTRI DISSERVIZI	
Compagnia	Nazione	Aeromobili a disposizione	Totale disservizi raccolti	Passeggeri trasportati in Italia	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Wizzair		178	1276	11,553,384	662	51,88	576	45,14	38	2,98
Ryanair		533	1093	45,683,377	163	14,91	908	83,07	22	2,01
easyJet		327	369	11,065,815	242	65,58	122	33,06	5	1,36
Volotea		41	152	3,814,354	64	42,11	51	33,55	37	24,34
Vueling		125	142	4,429,144	48	33,80	79	55,63	15	10,56
Ita Airways		66	114	10,331,468	40	35,09	56	49,12	18	15,79
TAP Air Portugal		100	98	857,384	65	66,33	26	26,53	7	7,14
Lufthansa		316	68	3,115,350	58	85,29	6	8,82	4	5,88
Eurowings		121	67	1,722,493	62	32,54	4	5,97	1	1,49
Aeroitalia		5	58	66,072	20	34,48	37	63,79	1	1,72
Albastar		6	35	252,805	11	31,43	22	62,86	2	5,71
Air Albania		2	32	248,877	10	31,25	21	65,63	1	3,13
Air Dolomiti		17	29	1,387,548	20	68,97	9	31,03	0	0,00
Air France		245	28	2,543,084	14	50,00	12	42,86	2	7,14
Transavia		102	27	1,121,450	7	62,96	9	33,33	1	3,70

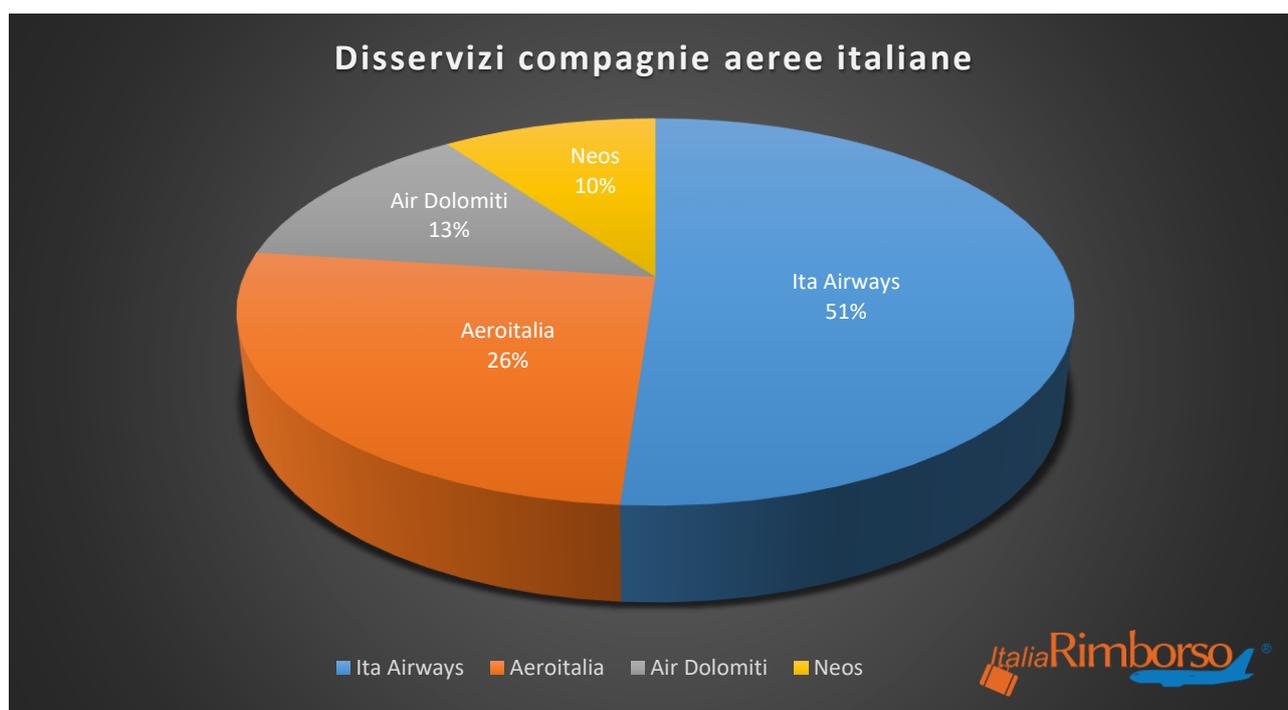
(\*) Dati ufficiali Italia Rimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2022)

Per quanto riguarda **Volotea**, compagnia aerea spagnola, ItaliaRimborso ha registrato **152 voli lavorabili: 37 disservizi per bagagli smarriti o danneggiati o overbooking** mentre persiste la preponderanza dei **voli cancellati (42,11%)** rispetto agli altri disagi aerei come il **volo in ritardo (33,55%)**, seppur in maniera decisamente più moderata rispetto a EasyJet. Va, invece, in direzione opposta rispetto a Volotea la conterranea **Vueling**, che, con un numero di disservizi simile (**142 voli lavorabili**) predilige i **voli in ritardo (55,63%)** rispetto a quelli **cancellati (33,80%)**.

Chiudono l'analisi **Air France** e **Transavia**, con quest'ultima che conta un disservizio in meno rispetto ai francesi, che, però, hanno trasportato più del doppio dei passeggeri aerei in Italia. **Transavia è quindi la compagnia aerea che ha prodotto il minor numero di disservizi (27 voli lavorabili) ai passeggeri in Italia**. Ben 17 sono le cancellazioni registrate da ItaliaRimborso, a fronte dei voli in ritardo, che si fermano a 9. Un solo bagaglio è stato consegnato in ritardo.

## 5.1 | Le italiane

Il 2022 ha segnato l'anno della rinascita del comparto aereo italiano, anche sul fronte delle compagnie aeree, dopo le chiusure di Airltaly, Alitalia, Ernest Airlines, Ego Airways e Blue Panorama. Ita Airways, dopo l'esordio nel finale del 2021, ha completato il suo primo anno di attività. Da luglio del 2022, inoltre, Aeroitalia ha iniziato ad operare voli di linea, non soffrendo poco lo scotto di essere una compagnia neofita sul mercato. Completano il quadro Air Dolomiti e Neos, presenti da decenni nel business dell'aviazione.



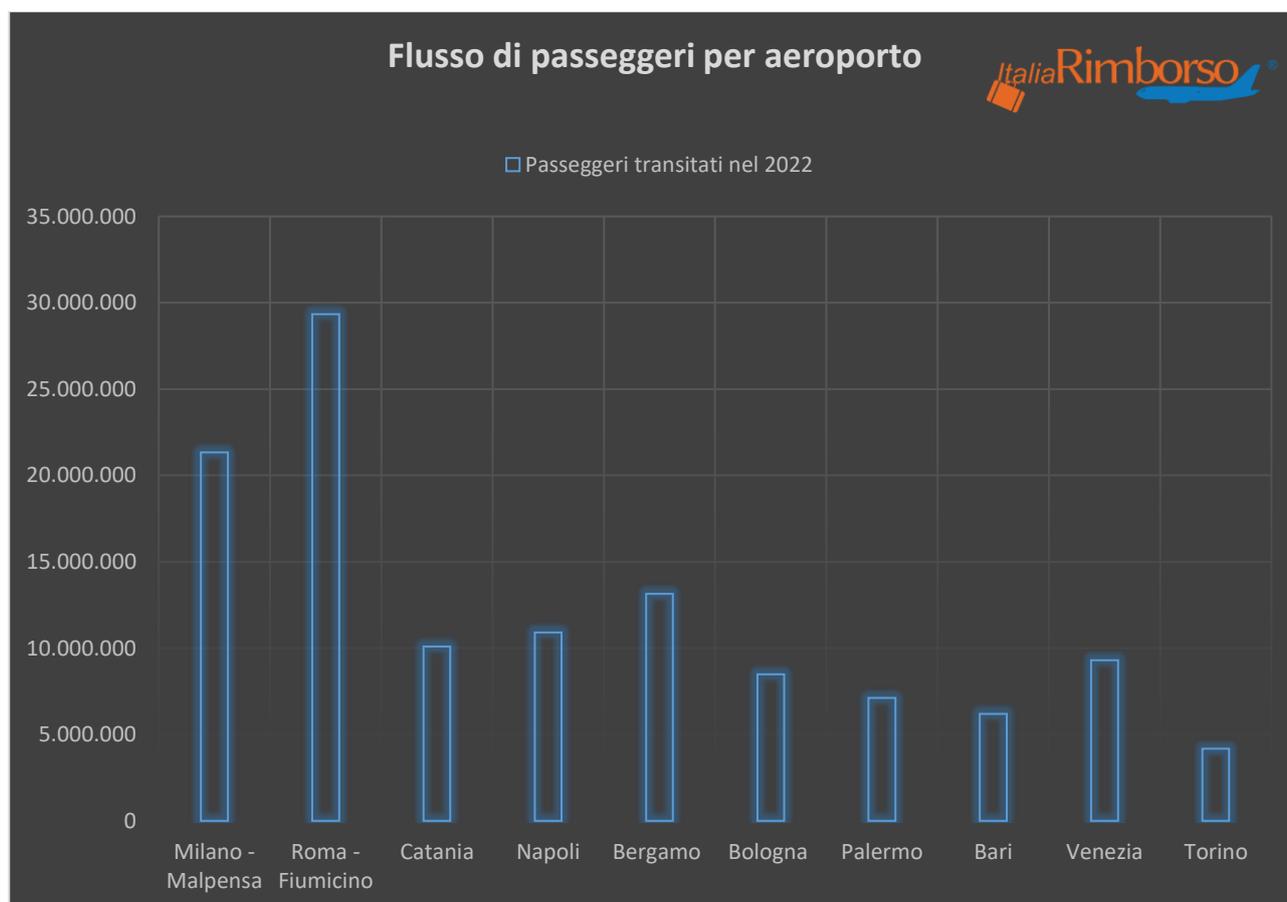
Tra le quattro italiane, anche per via del maggior numero di passeggeri trasportati, **Ita Airways**, secondo quanto raccolto da ItaliaRimborso, ha prodotto disservizi in **114 voli aerei differenti**, prediligendo i **voli in ritardo (49,12%)** sui voli **cancellati (35,09%)**. Consistente anche i disservizi prodotti nei casi di overbooking e nelle problematiche relative ai bagagli (18 voli pari al 15,79%).

Le ambizioni di **Aeroitalia** hanno riportato **58 disservizi aerei**. Anche in questo caso, maggiormente sono i **voli in ritardo (63,79%)** rispetto ai **voli cancellati (34,48%)**. Una sola volta è stato consegnato un bagaglio in ritardo. In controtendenza rispetto alle compagnie italiane già analizzate, **Air Dolomiti**, che conta **29 voli lavorabili** secondo ItaliaRimborso, predilige i **voli cancellati (68,97%)** ai **voli in ritardo (31,03%)**. Nessun caso relativi ai bagagli e al negato imbarco è stato segnalato alla claim company.

Ultima in ordine di analisi delle compagnie aeree italiane, ma non meno rilevante rispetto alle altre, **Neos** consente di raggiungere molte destinazioni turistiche del mondo. In merito a Neos, sono state raccolte segnalazioni per **22 voli lavorabili**. A prevalere nei disservizi è il numero relativo ai **voli in ritardo**, riscontrati in **18 operazioni di volo**. **Solo due**, invece, sono i **casì relativi ai voli cancellati**, mentre completano il quadro un bagaglio danneggiato ed un caso di overbooking. Non è stata oggetto di analisi la compagnia **Sky Alps**, per via del numero insufficiente di dati.

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

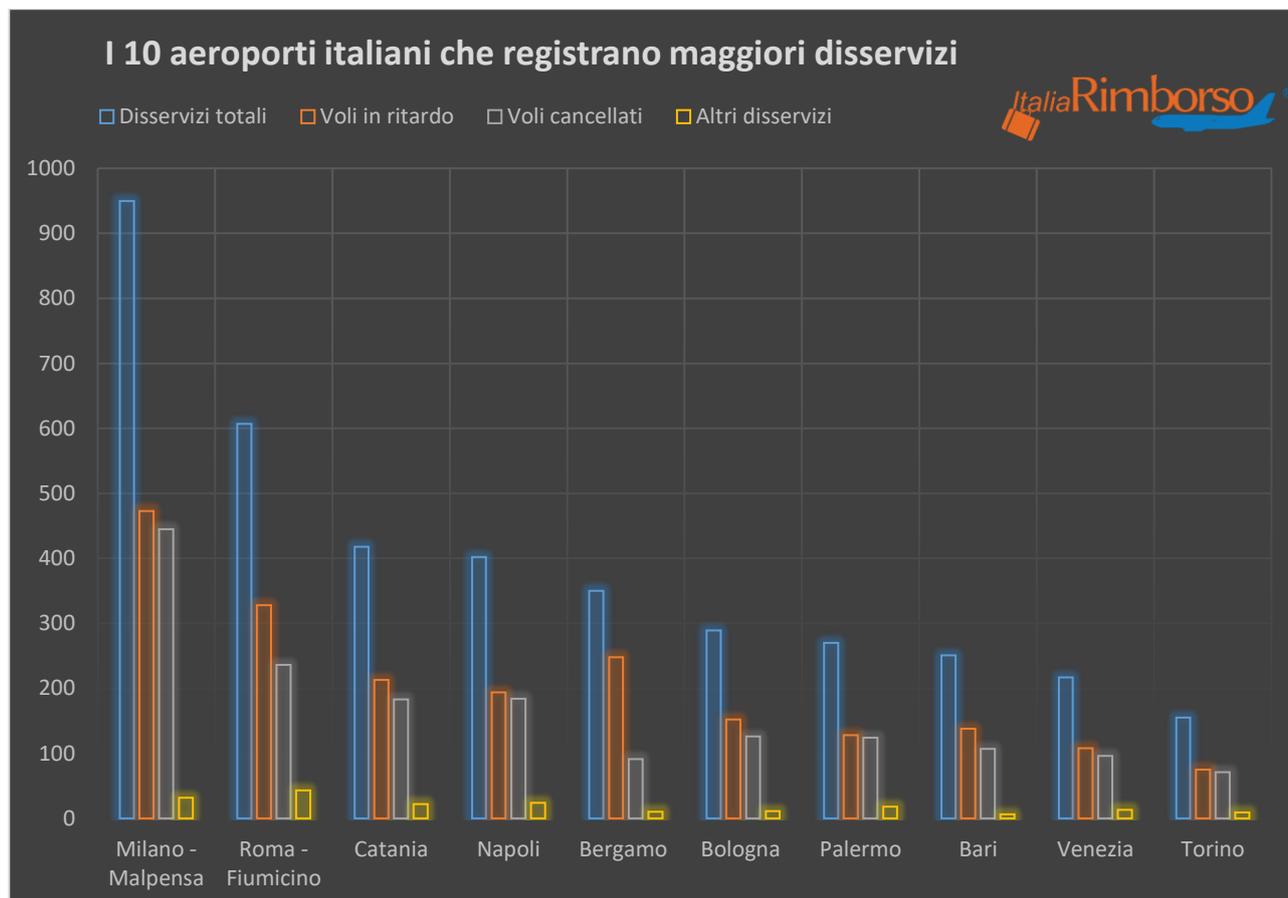
A supporto della relazione prodotta da ItaliaRimborso, in merito ai disservizi aerei riscontrati nel 2022 in Italia, dati determinanti per l'analisi del traffico vengono forniti da [Assaeroporti](#), l'Associazione Italiana dei Gestori Aeroportuali, che, tra le proprie attività, monitora il flusso di passeggeri che transitano negli scali italiani. Essi sono stati rapportati a quelli di ItaliaRimborso sui disservizi aerei del 2022 che si sono verificati nei primi dieci aeroporti italiani in termini di passeggeri in transito. Va rappresentato che gli aeroporti non sono responsabili dei disservizi aerei risarcibili ai fini della compensazione pecuniaria, in quanto gli unici riferimenti sono le compagnie aeree.



Nel dettaglio lo scalo aeroportuale italiano con il maggior numero di passeggeri in transito è quello di [Roma Fiumicino](#) coi suoi **29.346.365** (statistica 2022). Ben 607 sono i disservizi totali, dai dati in possesso di ItaliaRimborso, registrati nello scalo romano con **Wizzair** in testa (231) e, a seguire, **Ryanair** (135) ed **Ita Airways** (60). Tra questi 328 sono i voli in ritardo, 236 quelli cancellati, mentre 47 sono i problemi di overbooking o relativi ai bagagli.

Nonostante sia secondo per numero di passeggeri in transito (**21.336.398**), a [Milano Malpensa](#), sempre secondo il campione di ItaliaRimborso, i disservizi sono stati molti di più, ben 950 con 473 voli in ritardo e 445 cancellazioni. Anche in questo caso la compagnia che ha riportato il maggior numero di disservizi è **Wizzair** con 358 problematiche risarcibili riscontrate. A differenza del dato capitolino, al secondo posto si registra la presenza di **Easyjet** con 203 disservizi totali. Chiude il podio **Ryanair**, che si ferma a 158.

Dopo Fiumicino e Malpensa, l'aeroporto di **Bergamo** è l'aeroporto con il maggior numero di passeggeri transitati nel 2022, con **13.153.232** viaggiatori coinvolti. Al diminuire il numero di passeggeri, diminuiscono anche i disservizi aerei riscontrati nello scalo. Nella fattispecie, nello scalo bergamasco si registrano **350 disservizi totali**, con i voli in ritardo (248) che prevalgono nettamente sui voli cancellati (91). Questo dato è spiegato dalla presenza cospicua di **Ryanair** nell'aeroporto bergamasco, che, come già segnalato, preferisce operare un volo in ritardo rispetto alla cancellazione vera e propria.



Molto simili i dati di **Catania** (10.093.542 passeggeri nel 2022) e **Napoli** (10.899.632 viaggiatori), che, pur avendo un numero inferiore di passeggeri, rispetto all'aeroporto di Bergamo, superano lo scalo bergamasco per numero di disservizi aerei. Lo scalo etneo, infatti, ha registrato **418 disservizi rimborsabili**, mentre quello campano **402**. Le percentuali nei due aeroporti vedono una leggera prevalenza dei voli in ritardo rispetto a quelle dei voli cancellati.

Nella seconda metà degli aeroporti analizzati per disservizi aerei, troviamo **Bologna**, **Palermo**, **Bari** e **Venezia**, con numeri abbastanza simili. Bologna e Bari hanno dei numeri più marcati nei voli in ritardo: **152 per lo scalo bolognese**, **138 per quello pugliese**. Significativo il dato dei disservizi di overbooking e dei bagagli riscontati nel capoluogo siciliano: 18 casi e, nella medesima casistica, in percentuale rispetto ai disservizi aerei totali riscontrati nello scalo palermitano (7.112.599 passeggeri) solamente dietro all'aeroporto di Roma Fiumicino.

L'aeroporto di Venezia, invece, pur avendo un maggiore numero di passeggeri (9.299.650 nel 2022), tra i quattro scali appena menzionati, è quello che ha riportato il minor numero di disservizi aerei rimborsabili o risarcibili: 217 sono i disservizi riscontrati nella città lagunare.

Complice anche il numero di passeggeri inferiore rispetto agli altri nove scali aeroportuali, completa il report degli aeroporti con il maggior numero di disservizi, l'aeroporto di **Torino** (4.186.313). Nello scalo piemontese, i voli in ritardo (75) prevalgono di poco su quelli cancellati (71), mentre gli altri disservizi riscontrati sono in totale 9.

ItaliaRimborso®				VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		ALTRI DISSERVIZI	
Posizione in classifica di Assaeroporti	Aeroporto	Passeggeri in movimento nel 2022	Totali disservizi	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2	Milano Malpensa	21.336.398	950	445	46,84	473	49,79	32	3,37
1	Roma Fiumicino	29.346.365	607	236	38,88	328	54,04	43	7,08
5	Catania	10.093.542	418	183	43,78	213	50,96	22	5,26
4	Napoli	10.889.632	402	184	45,77	194	48,26	24	5,97
3	Bergamo	13.153.232	350	91	26,00	248	70,86	10	2,86
7	Bologna	8.485.290	289	126	43,60	152	52,60	11	3,81
9	Palermo	7.112.599	270	124	45,93	128	47,41	18	6,67
10	Bari	6.200.106	251	107	42,63	138	54,98	6	2,39
6	Venezia	9.299.650	217	96	44,24	108	49,77	13	5,99
13	Torino	4.186.313	155	71	45,81	75	48,39	9	5,81

(\*) Dati ufficiali Italia Rimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2022)

Nei dieci aeroporti italiani che hanno riscontrato più disservizi, secondo quanto analizzato da ItaliaRimborso, emerge che in ogni singolo aeroporto il numero dei voli in ritardo è sempre superiore a quello relativo ai voli cancellati: una proporzione che conferma i numeri relativi alle quindici compagnie che hanno prodotto il maggior numero di disservizi in Italia (vedi paragrafo 2).

## 7 | Le tratte con più disservizi toccano Malpensa e la Sicilia, Milano-Londra quella verso l'estero

L'aeroporto di Malpensa e la Sicilia vengono toccati maggiormente da disservizi aerei risarcibili per volo cancellato e volo in ritardo, secondo quanto analizzato da ItaliaRimborso. Ciò avviene perché l'aereo è il mezzo maggiormente usato per raggiungere e muoversi da e per la Sicilia e Malpensa risulta essere l'aeroporto maggiormente scelto nei collegamenti che riguardano la regione siciliana. Basti pensare che le tratte **Malpensa-Catania, Catania-Malpensa e Malpensa-Palermo** vede protagoniste ben tre vettori aerei nel 2022: Wizzair, Ryanair ed Easyjet.

Per ben **32 volte** si sono riscontrati dei problemi sulla tratta aerea che vede come aeroporto di partenza quello di Milano Malpensa con arrivo in quello di Catania-Fontanarossa, risultando essere il segmento aereo con i maggiori disservizi in Italia.

Difficoltà riscontrate anche nella tratta aerea inversa e quindi quella che vede protagonista l'aeroporto di Catania Fontanarossa, con destinazione l'aeroporto di Milano Malpensa, che ha riscontrato voli cancellati e voli in ritardo in **31 casi**. Completa il podio delle tratte coinvolte con maggiori disservizi aerei la Milano-Palermo, in cui le cancellazioni ed i ritardi hanno inciso per ben **30 volte**.

Contrariamente a quanto detto nei paragrafi precedenti, analizzando le tre tratte aeree, il dato che emerge è che i voli cancellati superano i voli in ritardo, mentre Wizzair è la compagnia maggiormente coinvolta nelle disavventure dei passeggeri che possono ottenere la compensazione pecuniaria.

ItaliaRimborso®		VOLI CANCELLATI		VOLI IN RITARDO		WIZZAIR		RYANAIR		EASYJET	
Tratta	Totale disservizi	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%	Casi	%
Milano Malpensa - Catania	32	20	62,50	12	37,50	19	59,38	7	21,88	6	18,75
Catania - Milano Malpensa	31	18	58,06	13	41,94	19	61,29	7	22,58	5	16,13
Milano Malpensa - Palermo	30	15	50,00	15	50,00	15	50,00	7	23,33	8	26,67

(\*) Dati ufficiali Italia Rimborso su un campione di 50.000 segnalazioni (Anno 2022)

La tratta aerea, invece, con collegamento che parte dall'Italia verso una destinazione estera, che ha riscontrato il maggior numero di disservizi aerei risarcibili è la **Milano Malpensa-Londra Gatwick: 19 voli sono stati cancellati o hanno riportato un volo in ritardo superiore alle tre ore**. In questo caso, contrariamente come accaduto nelle precedenti tre tratte aeree interamente italiane analizzate, i voli in ritardo (12) emergono sulle cancellazioni (7).

## 8 | Glossario

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

**Bagaglio danneggiato:** si definisce tale un bagaglio che, al momento del ritiro, abbia subito delle alterazioni rispetto alle condizioni iniziali, avendo subito dei danni.

**Bagaglio smarrito:** si dichiara smarrito un bagaglio non più ritrovato.

**Circostanze eccezionali:** cause che escludono le responsabilità della compagnia aerea perché imprevedibili come avverse condizioni metereologiche, scioperi o restrizione del traffico aereo.

**Negato imbarco per overbooking:** si verifica quando un passeggero non viene fatto salire sull'aereo. Può capitare, infatti, che una compagnia aerea accetti prenotazioni superiori al numero di posti realmente a disposizione sull'aereo, considerando la probabilità che al momento dell'imbarco si presenteranno dei passeggeri in meno, sia per annullamenti o per cambi di prenotazioni prima del volo, sia per mancata presentazione al check-in.

**Regolamento Comunitario 261/2004:** normativa che istituisce regole comuni in materia di risarcimento ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato: la compensazione pecuniaria varia a seconda della lunghezza della tratta aerea da un minimo di 250 euro ad un massimo di 600.

**Riprotezione:** a seguito di una cancellazione, è l'imbarco del passeggero su un volo alternativo per la destinazione finale da effettuare il prima possibile o in una data a lui più conveniente.

**Volo cancellato:** il vettore cancella il volo senza preavviso di 14 giorni, non effettuando dunque il servizio.

**Volo in ritardo:** volo atterrato con più di 3 ore di ritardo rispetto all'orario previsto, disagio equiparato alla cancellazione di un volo.

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

**Volo non lavorabile:** tratta con disservizio non causato dal vettore, ma da circostanze eccezionali e, dunque, non prevedibile dallo stesso, come scioperi, restrizione del traffico aereo o condizioni meteo avverse.



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