

Informazioni concernenti il trattamento dei reclami presentati all'UFAC tramite le agenzie di reclamo (claim agencies)

L'UFAC è responsabile della corretta attuazione del Regolamento nella misura in cui l'evento interessa un volo in partenza da un aeroporto svizzero o proveniente da uno Stato terzo e diretto in Svizzera, effettuato da una compagnia elvetica o di uno Stato membro dell'Unione europea (come anche Norvegia e Islanda).

L'UFAC ha ricevuto diverse procure di agenzie di reclamo in cui la firma dei passeggeri risulta essere stata palesemente falsificata. In simili casi, l'UFAC non ha accettato la procura.

In Europa sono stati constatati diversi casi di gravi abusi da parte di alcune agenzie di reclamo (*claim agencies*). La Commissione europea ha reagito a tali pratiche, pubblicando sul proprio sito Internet una nota informativa per i passeggeri. Il [link corrispondente](#) è disponibile anche sul sito Internet dell'UFAC nella rubrica concernente i diritti dei passeggeri.

Pertanto, al fine di evitare qualsiasi abuso e per garantire la protezione dei passeggeri, l'UFAC esige nel caso di reclami presentati tramite le agenzie di reclamo l'adempimento delle condizioni di seguito elencate.

Oltre al modulo di reclamo debitamente compilato e agli allegati richiesti, l'agenzia di reclamo deve trasmettere all'UFAC i seguenti documenti:

- Una **dichiarazione** firmata dal passeggero all'attenzione dell'UFAC, in cui il medesimo conferma di essere informato sulle competenze dell'UFAC e sul tipo di procedura avviata, di essere eventualmente a disposizione come testimone (indicando i dati di contatto) e di essere a conoscenza della possibilità di presentare reclamo direttamente all'UFAC (senza il tramite dell'agenzia di reclamo). Tale dichiarazione (documento originale) deve essere spedita all'UFAC per posta.
- Una **procura** firmata dal passeggero e dal procuratore, in cui si fa riferimento alla procedura per la quale è competente l'UFAC in quanto organismo responsabile del rispetto dei diritti del passeggero. Tale procura (documento originale) deve essere spedita all'UFAC per posta.
- Una **copia della carta d'identità** / del passaporto del passeggero al fine della verifica della firma.
- Nei casi di fondato sospetto di abuso (firma mancante o falsa), l'UFAC esige dall'agenzia di reclamo l'autentica notarile delle firme. Tale autentica sarà richiesta in futuro per tutti i reclami trasmessi dall'agenzia di reclamo in questione.

L'UFAC fa presente che i passeggeri possono presentare i propri reclami direttamente all'UFAC, senza dover ricorrere a un'agenzia intermediaria. La procedura è semplice e può essere avviata compilando il [modulo online](#) disponibile sul sito Internet dell'UFAC.

I nostri dati di contatto:

Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC)
Diritti dei passeggeri
CH-3003 Berna

E-Mail: passengerrights@bazl.admin.ch

tel.: +41 (0)58 465 95 96 (giorni feriali, tra le ore 14 e le ore 16)