



## Modulo di notifica in base al regolamento (CE) n. 261/2004

### Passenger report form concerning Regulation (EC) No 261/2004

Si prega di rivolgersi dapprima alla compagnia aerea. Inviare questo modulo per Posta all'Ufficio federale dell'aviazione civile, **UFAC, Diritti dei passeggeri, CH-3003 Berna o per e-mail a [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)** se non siete soddisfatti della risposta ottenuta o se non avete ricevuto alcun riscontro entro 6 settimane. **Per ogni persona e tratta di volo compilate un modulo e firmatelo.**

*Please contact the airline first. If you are not satisfied with the answer of the airline or if you don't receive a reply within 6 weeks, send this form to the Federal Office of Civil Aviation, **FOCA, Passenger Rights, 3003 Bern, Switzerland by mail or by e-mail to [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)**. We kindly ask you to fill in **one report form per person and per flight segment** and sign it.*

#### Indicazioni del passeggero:

##### Details of the passenger:

Signora  Signor  
Mrs. Mr.

Cognome, nome:

Surname, first name:

Indirizzo:

Address:

NPA, luogo, Paese:

Postal Code, City, Country:

N. di telefono / cellulare:

(Mobile-) Phone number

Data di nascita:

Date of birth:

Indirizzo e-mail:

E-mail address:

|  |                                   |                                    |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| Sono il rappresentante legale o il tutore del passeggero.<br><b>Delega da allegare, altrimenti la denuncia non può essere trattata.</b><br><i>I am the representative/attorney/guardian of the above indicated passenger.</i><br><i>Add <b>procuration</b>, otherwise we can't treat the case.</i> | no <input type="checkbox"/><br>no | sì <input type="checkbox"/><br>yes |
| Sono disabile e/o una persona con mobilità ridotta o un/una minorenni che ha volato/voleva volare non accompagnato/a.<br><i>I am a handicapped person or person with reduced mobility or I am an unaccompanied minor.</i>  | no <input type="checkbox"/><br>no | sì <input type="checkbox"/><br>yes |
| Sono minorenne: <i>Indicare la relazione con la persona che appone la firma.</i><br>.....<br><i>I am a minor person: name and relation of signing person.</i><br>.....   | no <input type="checkbox"/><br>no | sì <input type="checkbox"/><br>yes |

Opzionale: Conto bancario **personale** del passeggero: .....

**Optional: Personal bank account of the passenger:** .....

- Nome e indirizzo della banca: *name and address of the bank:* .....

- Nome del titolare del conto: *name of the account holder:* .....

- IBAN: .....

- BIC/SWIFT: .....

- Numero di clearing: *clearing number:* .....

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <p><b>Se il mio biglietto aereo è stato acquistato con una carta di credito, confermo che il titolare di questa carta è autorizzato ad accettare il pagamento a mio nome.</b><br/> <i>If my flight ticket was paid by credit card, I declare that the holder of this card is entitled to accept the payment in my name.</i></p>                             | <input type="checkbox"/> |
| <p>Ho allegato una <b>copia</b> della/e mia/e <b>prenotazione/i di volo.</b><br/> <i>I attached a <b>copy</b> of my flight reservation(s).</i></p>  | <input type="checkbox"/> |
| <p>Ho allegato una <b>copia</b> di un <b>documento di riconoscimento ufficiale.</b><br/> <i>I attached a <b>copy</b> of an <b>official identity card.</b></i></p>   | <input type="checkbox"/> |
| <p>Ho allegato una <b>copia</b> della <b>corrispondenza con la compagnia aerea.</b><br/> <i>I attached a <b>copy</b> of the <b>correspondence with the airline.</b></i></p>   | <input type="checkbox"/> |
| <p><b>Sono consapevole del fatto che moduli incompleti, privi delle copie dei documenti succitati in allegato o non firmati, non potranno dare luogo a un trattamento del caso.</b><br/> <i>I understand that incomplete forms, forms <u>without</u> the above mentioned copies, and/or forms without signature <u>not</u> be treated individually.</i></p> | <input type="checkbox"/> |

## Informazioni sull' incidente

### Information concerning the incident

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Il volo era <b>in ritardo.</b> <i>This flight was <b>delayed.</b></i><br><input type="checkbox"/> Il volo è stato <b>annullato.</b> <i>This flight was <b>cancelled.</b></i><br><input type="checkbox"/> Mi è stato <b>negato l'imbarco</b> sebbene mi fossi presentato/a <b>puntuale al check-in e/o puntuale al gate d'imbarco</b> (secondo quanto indicato sulla carta d'imbarco).<br><i>I was <b>not transported on this flight</b> although I was <b>at the check-in counter and/or at the boarding gate</b> (as indicated on the boarding card) <b>on time.</b></i><br><input type="checkbox"/> Sono stato/a sistemato/a <b>in una classe superiore, dopo aver pagato un supplemento, o in una classe inferiore, senza ricevere un risarcimento.</b><br><i>On this flight I was <b>upgraded at my own expenses</b> or <b>downgraded without receiving partial ticket reimbursement.</b></i> |  |
| <p>Ho prenotato il mio volo attraverso un'agenzia di viaggio: <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sì <i>(indirizzo e contatti dell'agenzia):</i><br/> .....<br/> <i>I booked the journey with a travel agent: <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> yes <i>(contact information of the travel agency):</i><br/> .....</i></p>  |  |
| N. biglietto (elettronico) / N. prenotazione "PNR"<br><i>(E-)ticket N°/Booking reference "PNR"</i>   |  |
| Prezzo del biglietto aereo <i>Flight ticket price</i>  |  |
| Nome della compagnia aerea <i>Name of the airline</i>  |  |
| Data di partenza prevista <i>Scheduled flight date</i>   |  |
| Numero del volo previsto <i>Scheduled flight number</i>  |  |
| Aeroporto di partenza previsto <i>Scheduled airport of departure</i>   |  |
| Aeroporto di destinazione previsto <i>Scheduled airport of arrival</i>   |  |
| Orario di partenza previsto <i>Scheduled time of departure</i>   |  |
| Orario di arrivo previsto <i>Scheduled time of arrival</i>   |  |
| <i>In caso di proseguimento del volo: orario di arrivo previsto all'aeroporto di destinazione finale</i><br><i>If connecting/transit flight: Scheduled time of arrival at final airport</i>  |  |
| <p><b>1. Presenza di un avviso chiaramente leggibile sui diritti dei passeggeri al momento del check-in</b><br/> <i>Clearly legible notice to the air passengers about their rights at check-in</i><br/> <input type="checkbox"/> sì <i>yes</i>    <input type="checkbox"/> no <i>no</i></p>   |  |
| <p><b>2. Avviso scritto sui diritti dei passeggeri in caso di incidente</b><br/> <i>Written notice about passenger rights in case of an incident</i></p> <input type="checkbox"/> L'avviso mi è stato inviato per posta, e-mail o SMS.<br><i>I received the written notice by mail, e-mail or text message.</i><br><input type="checkbox"/> Mi è stato indicato dove potevo trovare questo avviso.<br><i>I was informed where to get the written notice.</i><br><input type="checkbox"/> Il personale della compagnia aerea / dell'aeroporto mi ha trasmesso l'avviso.<br><i>The airline/airport staff handed me over the written notice.</i><br><input type="checkbox"/> Non ho ricevuto alcun avviso scritto. <i>I did not receive a written notice.</i>   |  |

### 3. Cibo e bevande *Meals and drinks*

- Sono stati offerti dei buoni per cibo e bevande gratuiti del valore di ..... alle ore ..... e .....  
*Vouchers for meals and drinks were offered in the amount of ..... at ..... (time) and ..... time)*
- Sono stati offerti cibo e bevande alle ore ..... e .....  
*Meals and drinks were offered at ..... (time) and ..... time)*
- Non è stato offerto cibo, ma solo bevande alle ore ..... e .....  
*Drinks but no meals were offered at ..... (time) and ..... time)*
- Non sono state offerte bevande, ma solo cibo alle ore ..... e .....  
*Meals but no drinks were offered at ..... (time) and ..... time)*
- Cibo e bevande sono stati offerti in albergo alle ore ..... e .....  
*Meals and drinks were offered at the hotel at ..... (time) and ..... time)*
- Non sono stati offerti né cibo, né bevande. *No Meals and drinks were offered.*

### 4. Pernottamento *Accommodation*

- Nessun pernottamento necessario. *No overnight accommodation needed.*
- È stata offerta gratuitamente una camera nell'albergo  
..... *(nome dell'albergo).*  
*Rooms at the hotel ..... (name) were offered free of charge.*
- È stata offerta una camera d'albergo ma ho pernottato a ..... *(luogo).*  
*Hotel rooms were offered but I stayed at ..... (place).*
- È stata offerta la possibilità di pernottare in aeroporto.  
*I was offered accommodation in the airport building.*
- Non è stata offerta una camera d'albergo e ho pernottato a ..... *(luogo).*  
*No hotel rooms were offered and I stayed at ..... (place).*

### 5. Trasferimento al luogo del pernottamento *Transfer to the place of accommodation*

- Non è stato necessario alcun trasferimento. *No transfer was necessary.*
- Il trasferimento è stato offerto gratuitamente. *The transfer was offered free of charge.*
- Il trasferimento è stato rimborsato. *The transfer was reimbursed.*
- Non è stato offerto alcun trasferimento. *No transfer was offered.*

### 6. Due telefonate, telex, fax o e-mail gratuiti

- Two phone calls, telex messages, fax messages or e-mails free of charge*
- Mi è stata offerta una scheda telefonica. *Phone cards were offered*
- Mi è stato indicato dove posso ottenere delle schede telefoniche. *I was informed where to get phone cards.*
- Mi sono stati offerti due telefonate, telex, fax o e-mail gratuiti.  
*Two phone calls, telex messages, fax messages or e-mails were offered free of charge.*
- Non sono stati offerti telefonate, telex, fax o e-mail.  
*No phone calls, telex messages, fax messages or e-mails were offered.*
- Ho potuto connettermi a Internet senza costi supplementari (in albergo, in aeroporto).  
*I could use free internet (at the hotel, airport).*

### 7. Trasferimento dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto di destinazione previsto

- Transport between the airport of arrival and the scheduled airport of arrival*
- Sono atterrato/a all'aeroporto previsto. *I landed at the same airport as scheduled.*
- Sono stato/a trasferito/a gratuitamente all'aeroporto previsto o a un'altra destinazione.  
*I was transported to the scheduled airport of arrival or another close-by destination for free or was reimbursed for the costs.*
- Ho dovuto sostenere di persona i costi di trasferimento all'aeroporto previsto.  
*I had to bear the costs to go to the scheduled airport.*
- Ho deciso di rinunciare al volo. *I decided not to fly anymore.*

### 8. Informazione riguardo all'annullamento *Information about the cancellation*

- Il volo non è stato annullato.  
*The flight was not cancelled.*
- Sono stato/a informato/a due settimane o più prima del volo.  
*I was informed at least 2 weeks before the flight.*
- Sono stato/a informato/a fra 7 giorni e 2 settimane prima del volo.  
*I was informed between 7 days and 2 weeks before the flight.*
- Sono stato/a informato/a meno di 7 giorni prima del volo.  
*I was informed less than 7 days before the flight.*
- Sono stato/a informato/a dell'annullamento all'aeroporto. *I was informed at the airport.*

**9. Negato imbarco** *Denied boarding*

Non mi è stato negato l'imbarco. *I was not denied boarding.*

Ho rinunciato volontariamente al volo prenotato. *I was a volunteer to surrender my booked flight.*

Mi sono presentato/a al check-in all'ora indicata, o non più tardi di 45 minuti prima del decollo, ma non ho potuto fare il check-in.  
*I presented myself at check-in as indicated on the ticket or not later than 45 minutes before published departure time and I was not checked-in.*

Mi sono presentato/a puntualmente al gate di imbarco (in base all'ora riportata sulla carta d'imbarco), ma mi è stato comunque negato. *I presented myself at the boarding gate on time (as indicated on the boarding pass) but I was not transported.*

**10. Sistemazione in una classe superiore o inferiore** *Up- and downgrading*

Non sono stato/a sistemato/a né in una classe superiore, né in una inferiore. *I was neither up-nor downgraded.*

Ho dovuto pagare un supplemento per il volo in una classe superiore. *I had to pay for the upgrade.*

Sono stato/a sistemato/a in una classe inferiore. *I was downgraded.*

**11. Risarcimenti e rimborsi** *Reimbursement and compensation*

Non ho ricevuto nulla. *I received nothing.*

Ho ricevuto denaro: *Indicare importo, divisa e data* *I received money: amount, currency and date*  
.....

Ho ricevuto dei buoni: *Allegare copie dei buoni e/o fornire indicazioni dettagliate*  
*I received vouchers: add copy of the voucher(s) and/or give details*  
.....

Ho ricevuto dei buoni per cibo e bevande: *Indicare importo, divisa*  
*I received vouchers for food and drinks: amount, currency*  
.....

Ho ricevuto il prezzo del biglietto per le parti del viaggio non effettuate o divenute inutili il ..... (data)  
*I received the ticket price back for part(s) of the journey not made or part(s) no longer serving any purpose on ..... (date).*

| <b>12. Risarcimento o trasporto alternativo</b> <i>Reimbursement or re-routing</i>   | sì<br>yes                | no<br>no                 | non so<br>don't know     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>12.1: Che cosa ha offerto la compagnia aerea?</b> <i>What did the airline offer?</i>  |                          |                          |                          |
| a) rinuncia al volo, <i>not to fly anymore,</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) un trasporto alternativo il più presto possibile,<br><i>a comparable transport at the earliest opportunity,</i>                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) un trasporto alternativo in un momento successivo, a mia scelta.<br><i>or a comparable transport at a later date of my choice.</i>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>12.2: Per quale soluzione ha optato?</b> <i>What did you choose?</i>  |                          |                          |                          |
| a) Ho accettato il trasporto alternativo offerto alle ore .....<br><i>I accepted the offered alternative transport at ..... (time).</i>                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Ho deciso di rinunciare al volo alle ore .....<br><i>I decided not to fly anymore at ..... (time).</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Ho organizzato un trasporto alternativo a mie spese alle ore .....<br><i>I organized an alternative transport at my own expenses at ..... (time).</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |   |
|---|---|
| <b>13. Trasporto alternativo offerto dalla compagnia aerea:</b><br><i>Alternative transport offered by the airline:</i>   | <b>Se non è stato offerto un trasporto alternativo, apporre un trattino „-“, if nothing was offered</b> |
| Mezzo di trasporto <i>Means of transport</i>  |   |
| Data <i>Date</i>  |   |
| N. del volo/del treno/dell'autobus ecc.<br><i>Flight / train / bus N° et cetera</i>   |   |
| Aeroporto di partenza/luogo di partenza<br><i>Airport / Place of departure</i>  |   |
| Aeroporto di arrivo/luogo di arrivo <i>Airport/Place of arrival</i>   |   |
| Orario di decollo/orario di partenza <i>Time of departure</i>   |   |
| Orario di arrivo <i>Time of arrival</i>   |   |
| <i>Se originariamente era previsto un proseguimento del volo: orario di arrivo effettivo all'aeroporto di arrivo / al luogo di destinazione finale</i> <i>If connecting/transit flight was originally planned: Time of arrival at the final airport/destination</i> |   |

|   |  |
|---|--|
| <p>Potrei avere diritto al pagamento di un'indennità o di un risarcimento da parte della compagnia aerea; devo tuttavia far valere questo diritto nel quadro di una procedura di diritto civile. Sono a conoscenza che <b>non</b> spetta all'UFAC occuparsene.</p> <p><i>I might be entitled to individual claims for payment of compensation against the airline. Such rights have to be enforced through civil proceedings. I know that FOCA is <b>NOT</b> competent to enforce such claims.</i></p>  | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p>Sono a conoscenza del fatto che l'UFAC può avviare una procedura penale amministrativa nei confronti della compagnia aerea, sulla base della mia segnalazione.</p> <p><i>I am aware of the fact that based on my report FOCA could open an administrative penal procedure against the airline.</i></p>   | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p>Sono cosciente del fatto che non ho qualità di parte. Ciò implica che verrò informato/a sull'esito della procedura, senza però ricevere ulteriori informazioni e/o documenti.</p> <p><i>I am aware of the fact that I am not involved as a party to the proceeding. I will receive information on the outcome of the proceeding but no further information and/ or documents.</i></p>  | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p>Sono cosciente del fatto che le mie dichiarazioni hanno valore di testimonianza e possono essere utilizzate nel quadro di una procedura penale amministrativa. Sono tenuto/a a dire la verità. Sono disposto/a a rispondere ad altre domande nel corso della procedura.</p> <p><i>I am aware of the fact that my declarations are testimonies and might be used in an administrative penal procedure. I am obliged to tell the truth. I am prepared to answer further questions in the course of the proceeding.</i></p>   | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p>Sono d'accordo che l'UFAC trasmetta <b>tutti i miei documenti</b> a un altro organo nazionale, se non è esso stesso competente in materia. La corrispondenza andrà in seguito indirizzata a tale organo, poiché l'UFAC non riceverà più alcuna informazione.</p> <p><i>I agree that FOCA transfers all my documentation to the responsible national enforcement body (NEB) in case FOCA is not competent. After the transfer to such NEB I have to address myself directly to this responsible body as FOCA receives no further information concerning the case.</i></p> | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p><b>Autorizzo l'UFAC o, se necessario, l'organo nazionale competente in materia al pieno accesso alle mie informazioni personali detenute dalla compagnia aerea.</b></p> <p><i>I authorize FOCA or the competent enforcement body to have access to my personal data stored by the airline.</i></p>   | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |
| <p><b>Sono d'accordo che le informazioni e i dati (incluso il presente modulo di notifica) possano essere scambiati, <u>anche per via elettronica</u>, fra le parti interessate (ad es. organi competenti, compagnie aeree, passeggero).</b></p> <p><i>I agree that all data and information (including the passenger report form) can be transferred - also electronically - between the involved parties (e.g. NEB's, airlines, passenger).</i></p>   | <p>sì <input type="checkbox"/><br/>yes</p> |

**Confermo che ho compreso il contenuto del presente modulo e che tutti i dati da me forniti sono corretti e corrispondenti al vero.**

*I confirm that I understand the whole content of this form and that all my statements are correct and true.*

Luogo, data: *Place, date:* \_\_\_\_\_

Cognome, nome: *Surname, first name:* \_\_\_\_\_

Firma: *Signature:* \_\_\_\_\_