22 dicembre 2021 15:26

Voli aerei: diritti dei passeggeri e regole

di Rita Sabelli

Ultimo aggiornamento 22/12/2021 a cura di Redazione

Da Marzo 2009 e' in circolazione la nuova CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO, sesta edizione, realizzata dall'ENAC come guida e "riassunto" aggiornato di tutte le normative italiane ed europee esistenti sull'argomento. Gli argomenti trattati sono diversi, dalle regole sull'overbooking (negato imbarco) e sul ritardo/annullamento dei voli, fino alle disposizioni inerenti il bagaglio (danneggiamento, ritardo consegna, perdita). Questa edizione della carta si occupa anche degli utenti diversamente abili o a ridotta mobilita' e del trasporto liquidi a bordo.

Si tratta ovviamente di norme a cui devono attenersi le compagnie aeree che, in ogni caso, regolano il viaggio con propri contratti e possono quindi prevedere condizioni diverse, piu' favorevoli.
La carta e' facilmente fruibile da chiunque sia interessato, con esposizioni chiare e tabelle riassuntive. Tuttavia in questa scheda ne riassumiamo le parti di maggior interesse.

Una copia della carta, in formato pdf, e' scaricabile in calce alla scheda, tra i link utili.

E' importante rilevare che qualora il volo faccia parte di un pacchetto viaggio (contratto che comprende il viaggio, l'alloggio e altri servizi) le disposizioni della carta sono pienamente valide ma vi sono ulteriori norme, piu' specifiche, contenute nel codice del consumo. In questi casi e' bene valutare, a seconda del problema riscontrato, la giusta controparte a cui rivolgersi (vettore aereo o tour operator) per le eventuali contestazioni. Sul punto si veda la scheda pratica riportata piu' avanti, nella sezione PACCHETTI TURISTICI.

Indice scheda
IL BIGLIETTO AEREO
VOLI IN RITARDO, ANTICIPATI, ANNULLATI, NEGATI (OVERBOOKING)
SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE
PROBLEMI COI BAGAGLI
DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI O CON MOBILITA' RIDOTTA
RECLAMI, CONTESTAZIONI, SEGNALAZIONI
RIMBORSO DANNI IN CASO DI INCIDENTE
ALTRE INFORMAZIONI UTILI
PACCHETTI TURISTICI
FONTI NORMATIVE
LINK UTILI

IL BIGLIETTO AEREO

L'acquisto del biglietto o della prenotazione (che puo' avvenire direttamente presso le filiali della compagnia aerea, presso le agenzie di viaggio, via Internet, etc.), rappresenta l'atto con il quale si perfeziona uno specifico contratto di volo.

Il potenziale passeggero deve essere messo a conoscenza, preventivamente, del contenuto di tale contratto (detto CGT, contratto generale di trasporto) e deve essergli consegnata, all'atto dell'eventuale acquisto, una ricevuta di viaggio (itinerary receipt).

Le informazioni che devono essere date all'atto dell'acquisto sono:
- la compagnia aerea che effettuera' il volo;
- l'orario del volo;
- il tipo di aeromobile;
- le tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate;
- il codice di prenotazione (PNR - Passenger Name Record);
- limiti di responsabilita' della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri;
- limiti di responsabilita'in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio.

Generalmente vengono anche fornite informazioni sulle modalita' e tempi per l'effettuazione del check-in.

Da evidenziare che il passeggero ha diritto anche ad essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea che effettua il volo nel caso in cui questa sia diversa da quella con cui si e' prenotato il trasporto.

VOLI IN RITARDO, ANTICIPATI, ANNULLATI, NEGATI (overbooking)
Le tutele comunitarie riguardano:
- ritardo prolungato del volo: la partenza dell'aereo e' ritardata rispetto all'orario previsto;
- cancellazione del volo: il volo non parte;
- negato imbarco (overbooking): il passeggero non viene imbarcato a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni.

Esse si applicano a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario nonche' ai voli -effettuati da una compagnia comunitaria- in partenza da un Paese extracomunitario con destinazione un aeroporto comunitario.

Non si applicano, quindi, ai voli in partenza da un Paese NON comunitario effettuati da compagnie NON comunitarie, pur se la destinazione e' un aeroporto comunitario. In questi casi valgono le normative locali del Paese di partenza.

Per godere di queste tutele e' necessario possedere un biglietto aereo (compresi quelli emessi nell'ambito del programma Frequent Flyer o altri programmi commerciali), avere una prenotazione confermata e presentarsi all'accettazione nei modi e tempi previsti dalla compagnia aerea (in assenza di indicazioni il termine da rispettare e' di 45 minuti prima dell'ora di partenza pubblicata).

Sono esclusi i passeggeri:
- che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico, direttamente o indirettamente (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator);
- a cui viene negato l'imbarco per motivi di salute, di sicurezza o in caso di documenti di viaggio non validi.

NEGATO IMBARCO (OVERBOOKING)
E' il classico caso in cui le prenotazioni per il volo sono eccessive rispetto ai posti disponibili.
In questo caso la compagnia deve, per prima cosa, fare un **appello ai volontari** per verificare se vi siano persone disposte a cedere il proprio posto dietro concessione di benefici da concordare.

Se non ci sono volontari, il passeggero a cui viene negato l'imbarco ha diritto a:
*** Rimborso del prezzo del biglietto** per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva piu' conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

*** Assistenza, ovvero:**
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.
(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).

* **Compensazione pecuniaria di:**
- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilita' di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi -rispetto al volo prenotato- rispettivamente le due, le tre o le quattro ore, la compagnia puo' ridurre queste

compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio (ad es. qualora abbia subito un danno da euro 400, ma la compensazione pecuniaria ammonti soltanto ad euro 250, potrà chiedere il rimborso anche degli ulteriori euro 150).
Si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

CANCELLAZIONE DEL VOLO
In questi casi il passeggero ha diritto a:
* **Rimborso del prezzo del biglietto** per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva piu' conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

* **Assistenza, ovvero:**
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.
(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).

*** In alcuni casi (vedi sotto le esclusioni) anche alla compensazione pecuniaria**
- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli inernazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilita' di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi -rispetto al volo prenotato- rispettivamente le due, le tre o le quattro ore, la compagnia puo' ridurre queste compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

* **La compensazione pecuniaria non e' dovuta nei casi in cui:**
- la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (es. avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi, etc.);
- il passeggero sia stato informato della cancellazione:
a) con almeno due settimane di preavviso;
b) nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non piu' di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto;
c) meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non piu' di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio.
Si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO
E' dovuta assistenza in questi casi:

- ritardo di almeno due ore di voli intracomunitari o internazionali inferiori o pari a 1.500 km;
- ritardo di almeno tre ore di voli intracomunitari superiori a 1.500 km e di voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km;
- ritardo di almeno quattro ore di voli internazionali superiori a 3.500 km.

L'assistenza consiste in:
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.
(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).

Se il ritardo e' di almeno cinque ore il passeggero ha la possibilita' di rinunciare al volo e di ottenere il rimborso del biglietto per la parte di viaggio non utilizzata, senza applicazione di penali.

In questi casi il Regolamento CE 261/2004 non prevede espressamente compensazioni pecuniarie. Tuttavia, un'importante sentenza della Corte di giustizia europea (sentenza 402 del 19/11/2009) ha chiarito che nei casi in cui il ritardo del volo causi al passeggero una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ovvero nei casi in cui i passeggeri giungono a destinazione tre ore o piu' dopo l'orario previsto originariamente, e' dovuta la compensazione pecuniaria prevista per i casi di cancellazione del volo (vedi sopra). Tale compensazione puo' essere ridotta del 50% quando il ritardo rimane inferiore a quattro ore. Essa non e' dovuta se il vettore aereo dimostra che il ritardo e' dovuto a circostanze eccezionali che sfuggono al suo effettivo controllo. La Corte, nell'argomentare la decisione, assimila i casi di ritardo prolungato del volo con quelli di cancellazione , rilevando che in ambedue i casi il passeggero subisce un danno legato alla perdita di tempo.
Riguardo all'individuazione del momento in cui l'aereo arriva a destinazione, e' sempre la Corte che, con sentenza del Settembre 2014 (causa C-452/13), lo fa coincidere NON con l'atterraggio ma con l'apertura del portellone.

VOLO ANTICIPATO
Anche in questo caso, pur tacendo il Regolamento, la Corte UE ha stabilito che un volo si considera cancellato, ai fini della compensazione pecuniaria, se anticipato di oltre un'ora (C-146/20, C-188/20, C-196/20 et C-270/20 , C-263/20 e C-395/20

Si fa presente che come qualsiasi sentenza anche queste, interpretative, devono nel caso esser fatte valere con contestazione formale indirizzata al vettore. Si veda piu' avanti, nel settore dedicato ai reclami e contestazioni.

Da precisare, in ogni caso, che la fruizione dell'assistenza, come la riscossione della compensazione pecuniaria forfettaria, non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno soggettivo subito a causa del disservizio. In termini genrali, in caso di ritardo del volo puo' essere richiesto alla compagnia un risarcimento fino a massimo 4.150 DSP (diritti speciali di prelievo), corrispondenti a circa 4.831 euro, circostanziando e documentando il danno subito. Il risarcimento non e' dovuto se la compagnia dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie per evitare il ritardo oppure se dimostra che era impossibile adottarle. Precisiamo che il risarcimento di danni da ritardo puo' esser richiesto solo alle compagnie registrate in Paesi che aderiscono alla convenzione di Montreal (vedi testo della Carta tra i link utili).
Per i dettagli su come contestare si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE
Se la compagnia offre una sistemazione in una classe superiore a quella prevista dal biglietto aereo il passeggero NON e' tenuto al pagamento di supplementi.
Se si viene sistemati in una classe inferiore, invece, spetta un rimborso (da pagarsi entro sette giorni in contanti, con assegno, con bonifico o, d'accordo col passeggero, col rilascio di un buono) del:
- 30% del prezzo del biglietto per voli intracomunitari o internazionali inferiori a 1.500 km;
- 50% del prezzo del biglietto per voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per voli internazionali da 1.500 a 3.500 km;

- 75% del prezzo del biglietto per voli internazionali superiori a 3.500 km.

PROBLEMI COI BAGAGLI

I bagagli registrati sono quelli che vengono consegnati al check-in per il trasporto nella stiva dell'aereo, non accessibili al passeggero durante il volo. Essi vengono pesati, etichettati (con un talloncino di identificazione) e registrati sul biglietto del passeggero.
Per contro, i **bagagli a mano** sono quelli che il passeggero puo' portare con se' in cabina per sistemarli negli appositi vani portaoggetti o sotto il sedile. Nel bagaglio a mano e' consigliabile inserire i documenti, i contanti, gli articoli di valore, i medicinali, gli oggetti fragili come il telefonino, le macchine fotografiche, le videocamere, etc. Il peso massimo del bagaglio a mano dipende dalla compagnia, va verificato quindi l'informazione riportata sul biglietto aereo o sull'email di conferma in caso di biglietto elettronico.

La prima cosa da fare in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato e' compilare un rapporto/denuncia presso gli sportelli "lost and found" dell'aeroporto di arrivo, utilizzando i moduli predisposti detti PIR (Property Irregularity Report).

SMARRIMENTO
Entro 21 giorni dalla consegna della prima denuncia in aeroporto (il PIR gia' detto), in assenza di ritrovamento del bagaglio, oppure entro 21 giorni dalla riconsegna del bagaglio in caso di ritrovamento (qualora si intenda chiedere comunque un rimborso), deve essere inviata una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno, quindi allegando scontrini, ricevute nonche' tutto cio' che puo' attestare l'importo delle spese sostenute a causa della perdita.

Nel dettaglio questo e' quanto va allegato alla richiesta:
- codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via Internet, oppure originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- originale del PIR rilasciato in aeroporto;
- originale del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;
- elenco del contenuto del bagaglio in caso di bagaglio smarrito e non ritrovato;
- elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;
- originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio;
- indicazione delle coordinate bancarie complete: nome del titolare del c/c, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, c/c, codice SWIFT nel caso di conto estero.

Se i dati non corrispondono all'intestatario della pratica specificare anche l'indirizzo di residenza, il numero di telefono, eventuali fax ed email.

E' bene inoltrare detta richiesta per raccomandata a/r, magari sottoforma di messa in mora. Per i dettagli si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

DANNEGGIAMENTO
Entro 7 giorni dalla consegna della prima denuncia in aeroporto (il PIR gia' detto) deve essere inviata una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno.

Alla richiesta vanno allegati:
- codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l’originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- originale del PIR rilasciato in aeroporto;
- originale del talloncino di identificazione del bagaglio;
- elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni;

E' bene inoltrare detta richiesta per raccomandata a/r, magari sottoforma di messa in mora. Per i dettagli si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

LIMITE DEL RISARCIMENTO
In tutti i casi gia' visti (smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna) il passeggero ha diritto ad un risarcimento massimo di 1.000 DSP (circa 1.164 euro), in caso di compagnie aeree dell'Unione Europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal (vedi pagina 27 della Carta riportata tra i link utili).
Se la compagnia e' invece di un Paese che non aderisce alla convenzione di Montreal, il limite e' di 17 DSP (circa 19 euro) al Kg.

I limiti di risarcimento a carico della compagnia aerea possono essere superati solo in caso di compilazione preventiva della "dichiarazione di interesse alla consegna a destinazione" (una dichiarazione speciale di valore) con pagamento di una tassa supplementare. In tal senso si è espressa la Corte di Cassazione nel 2019 chiarendo che il limite di risarcimento (nella fattispecie quello previsto dalla Convenzione di Montreal) opera come risarcimento del danno omnicomprensivo. Si veda la sentenza Cassazione n.4996/2019.

DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI O CON MOBILITA' RIDOTTA
Le tutele in questi casi si applicano a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o transito da un Paese comunitario oppure in partenza da un Paese extracomunitario con destinazione un aeroporto dell'UE -a condizione che la compagnia sia comunitaria.

Non si applicano, quindi ai voli in partenza da un Paese non comunitario operati da compagnie NON comunitarie, pur se la destinazione e' un Paese Ue. In questi casi vale la normativa locale del Paese di partenza.

Hanno diritto a queste tutele i passeggeri che hanno difficolta' nell'uso del mezzo di trasporto aereo per qualsiasi disabilita' fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), handicap mentale o qualsiasi altra causa di disabilita', nonche' per ragioni di eta'.

E' bene che gli interessati facciano richiesta di assistenza al momento dell'acquisto del biglietto, informando la compagnia aerea delle esigenze specifiche del disabile. Nel documento di viaggio viene riportata una sigla che deve corrispondere al tipo di assistenza necessaria (BLND: passeggeri ciechi, DEAF: passeggeri con disabilita' uditiva, DPNA: passeggeri con disabilita' intellettuali o comportamentali, etc.).

TUTELE DELLA COMPAGNIA AEREA
Per prima cosa, la compagnia aerea non puo' rifiutarsi di imbarcare una persona a mobilita' ridotta (PMR), per esempio in caso di overbooking, se questa e' munita di regolare prenotazione e biglietto.
Un rifiuto puo' avvenire solo per motivi di sicurezza oppure se le dimensioni dell'aereo o dei portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del soggetto.

La compagnia e' comunque obbligata a fornire le motivazioni del rifiuto nonche' -dietro richiesta- a metterle per iscritto entro cinque giorni. Essa deve inoltre proporre un volo alternativo o rimborsare il biglietto.

La compagnia aerea puo' esigere che il soggetto sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento di funzioni come il respirare, alimentarsi, sollevarsi, comunicare, relazionarsi, fruire dei servizi igienici, prendere medicinali, etc (dettagli in merito sulla Carta riportata nei link utili).

Come gia' precisato, inoltre, i soggetti diversamente abili hanno la precedenza nella fruizione di tutti i servizi di assistenza obbligatori in caso di ritardo o annullamento del volo.

Come gia' detto, le tutele e le assistenze devono essere espressamente richieste alla compagnia con un preavviso di almeno 48 ore rispetto all'ora di partenza del volo.

TUTELE DEL GESTORE AEROPORTUALE
Anche il gestore dell'aeroporto deve prestare gratuitamente assistenza ai soggetti PMR. In breve queste consistono nel consentire ai soggetti disabili di comunicare il proprio arrivo in aeroporto, di accedere al check-in, di adempiere le formalita' di accettazione, di accedere dal check-in all'area imbarco, imbarcarsi e sbarcare dall'aereo

mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza, procedere dal portellone al posto a sedere e viceversa, riporre a bordo il bagaglio e recuperarlo, compresa l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio, etc.etc. (vedi, per il dettaglio, la pagina 19 della carta riportata tra i link utili).

RECLAMI, CONTESTAZIONI, SEGNALAZIONI
In tutti i casi in cui la compagnia non ottemperi ai propri obblighi contrattuali e di legge e' opportuno presentare una contestazione scritta.

Come gia' visto, nei casi di problemi con il bagaglio (smarrimento, danneggiamento, etc.), per poter avanzare contestazioni scritte e' necessario aver presentato, all'atto dello sbarco (quindi presso l'aeroporto di arrivo), una denuncia sul modulo PIR disponibile presso lo sportello "Lost and Found" dell'aeroporto. La successiva contestazione, inoltre, deve essere inoltrata, a seconda dei casi, entro 7 o 21gg, allegando tutta la documentazione prevista (vedi sopra).

Per i casi invece di problemi con il volo (annullamento, negato imbarco, ritardo prolungato) , sia che si intenda sollecitare il rimborso forfettario previsto dalla legge, sia che si intenda avanzare richieste di risarcimento dell'ulteriore soggettivo danno, un termine di decadenza non c'e', anche se e' bene provvedere al piu' presto allegando tutta la documentazione probatoria di cui si dispone.

Nota: Attenzione! Se il volo fa parte di un pacchetto turistico e' bene presentare la contestazione al tour operator entro dieci giorni dal rientro. Si veda in proposito la scheda pratica I PACCHETTI VIAGGIO della quale riportiamo il link piu' avanti.

In tutti i casi e' bene impostare fin da subito la contestazione come messa in mora, facendovi seguire -se questa non bastasse- una conciliazione presso il giudice di pace o la locale camera di commercio.
Istruzioni ed informazioni sulla scheda LA MESSA IN MORA: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Per gli inadempimenti del gestore aeroportuale (rispetto per esempio all'assistenza obbligatoria ai disabili) la controparte del reclamo sara', ovviamente, lo stesso gestore.

SEGNALAZIONE ALL'ENAC
Le leggi prevedono che qualora la compagnia non risponda entro sei settimane, il disservizio puo' essere segnalato alla sede Enac che si trova nell'aeroporto ove si e' verificato l'evento (oppure di quello ove e' arrivato il volo per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Ue, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera).

La segnalazione puo' avvenire anche attraverso il sito (vedi servizi on line e recapiti URP): clicca qui (http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/index.html)

Alla segnalazione seguono verifiche dell'Enac che possono sfociare anche in una sanzione per la compagnia aerea. L'Enac invia poi una sorta di "rapporto" su come si sono conclusi gli accertamenti e sulle sanzioni eventualmente irrorate. Questo documento puo' fungere da utile supporto nel caso di azioni legali.

In alternativa, in caso di disservizi relativi a voli in partenza e arrivo nella Ue, in Norvegia, in Islanda e in Svizzera, e' possibile rivolgersi agli organismi responsabili riportati alle pagine 15 e 21 della Carta dei diritti del passeggeri (vedi tra i link utili).

Per quanto riguarda i reclami dei passeggeri con handicap inerenti le tutele obbligatorie, sul sito dell'Enac c'e' un apposito modulo ma la segnalazione puo' essere fatta anche per email o per posta ordinaria. Informazioni sul sito Enac (tra i link utili).

RIMBORSO DANNI IN CASO DI INCIDENTE
Non c'e' un limite al risarcimento richiedibile in caso di danni da indicente (per morte, ferite o lesioni personali) per i voli di compagnie di Paesi che aderiscono alla convenzione di Montreal
Per i danni fino a 100.000 DSP (circa 116.411 euro) per passeggero la compagnia aerea ha l’obbligo di pagare

senza poter addurre giustificazioni alla propria responsabilita'. Per danni superiori la compagnia aerea puo' contestare la richiesta solo se e' in grado di provare che il danno non le e' imputabile.

In tutti i casi il risarcimento non e' dovuto o lo e' in misura minore qualora la compagnia aerea dimostri che il passeggero danneggiato e' responsabile del danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.

I**l diritto al risarcimento per danni si prescrive nel termine di due anni** decorrenti dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile.

E' bene inoltrare le contestazioni per raccomandata a/r, magari sottoforma di messa in mora. **In casi del genere, piuttosto complessi e dove sono in gioco cifre alte, sarebbe bene consultarsi preventivamente con un legale.**

ALTRE INFORMAZIONI UTILI
Sulla carta si trovano molte altre informazioni sulla sicurezza delle compagnie, sulla sorveglianza e manutenzione degli aerei, sulle licenze, sulla black list, etc.

Quelle maggiormente utili per il viaggiatore sono:

ARTICOLI CONSENTITI IN CABINA
In cabina puo' essere portato un solo bagaglio a mano la cui somma di dimensioni non superi i 115 cm. Inoltre al passeggero e' normalmente consentito portare con se' (a meno che la compagnia non disponga divieti specifici): borsa portadocumenti o Pc portatile; apparecchio fotografico; fotocamera o lettore CD; telefonino; altri apparecchi elettrici di piccole dimensioni; soprabito o impermeabile; ombrello; stampelle o altro mezzo per deambulare; libri o riviste; culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini; articoli acquistai presso i "duty free" e esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto o sull'aereo; medicinali liquidi o solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici o dietetici strettamente personali (per quelli liquidi e' necessaria la prescrizione medica), nonche' sostanze liquide nei limiti consentiti.

TRASPORTO SOSTANZE LIQUIDE NEL BAGAGLIO A MANO
Come risaputo, l'Unione Europea ha stabilito precise regole per il trasporto dei liquidi a bordo per proteggere i passeggeri dalle minacce terroristiche. Per i liquidi trasportati nel bagaglio registrato non vi sono invece limiti.

Le restrizioni si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione, nonche' dagli aeroporti di Norvegia, Islanda e Svizzera.

I liquidi devono essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es. 100 grammi) e inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacita' non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20).
I recipienti dovranno essere contenuti comodamente nel sacchetto cosi' da richiuderlo facilmente. Per ogni passeggero (bimbi compresi) sara' permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica.

Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine liquide e i liquidi prescritti a fini dietetici oltre che gli alimenti per bambini. Potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessita' (prescrizione medica) ed autenticita' di tali articoli.

L'ispezione ai punti di controllo viene effettuata separatamente rispetto al bagaglio a mano.
Per il dettaglio delle sostanze liquide -o di analoga consistenza- ammesse e non ammesse si vedano le pagine 36 e 37 della Carta dei diritti.

ARTICOLI PROIBITI IN CABINA
Non possono essere portati in cabina questi articoli:
- pistole, armi da fuoco e altre armi o qualsiasi oggetto che di fatto o in apparenza puo' sparare un proiettile o causare lesioni, fra cui per esempio accendini, balestre, pistole ad aria, pistole giocattolo, etc.;
- articoli appuntiti o con lama che possono causare lesioni, fra cui per esempio coltelli, forbici lunghe oltre 6 cm,

accette, arpioni, taglierine, cutter, martelli, pinze, chiavi inglesi, pattini da ghiaccio, rasoi aperti, etc.;
- qualsiasi strumento smussato che puo' causare lesioni, fra cui per esempio attrezzature per arti marziali, mazze, manganelli, catene, canne da pesca, skate-board, stecche da biliardo e affini, etc.;
- esplosivi e sostanze infiammabili o qualsiasi sostanza esplosiva o altamente infiammabile che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, come per esempio acquaragia e solvente per vernici, bevande alcoliche con contenuto volumetrico di alcol superiore al 70% (140% in gradi proof), candelotti, petrolio, benzina, gasolio, fiammiferi non di sicurezza, fuochi d'artificio, etc.;
- sostanze chimiche e tossiche o qualsiasi sostanza chimica o tossica che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, tra cui per esempio acidi e alcali (ad esempio batterie "bagnate" versabili), estintori, materiale infettivo o materiale biologico pericolosi (ad esempio sangue infetto, batteri e virus), materiale radioattivo (ad esempio isotopi medici o
spray disabilitanti o immobilizzanti, etc.;
- sostanze liquide non contenute in busta di plastica o sacchetto trasparente richiudibile.

Per visionare la lista dettagliata degli articoli proibiti in cabina e in stiva si veda le pagine da 38 a 42 della Carta dei diritti.

REGOLAMENTAZIONE DEGLI SCIOPERI
Non possono essere effettuati scioperi in questi periodi:
- dal 18 dicembre al 7 gennaio;
- dal 24 aprile al 2 maggio;
- dal 27 giugno al 4 luglio;
- dal 27 luglio al 5 settembre;
- dal 30 ottobre al 5 novembre;
- dal giovedi precedente al giovedi' successivo alla Pasqua;
- dal terzo giorno precedente al terzo giorno che segue le consultazioni elettorali nazionali, europee e regionali, le consultazioni referendarie nazionali;
- dal giorno precedente al giorno successivo alle elezioni politiche suppletive o alle elezioni regionali ed amministrative parziali per le sole aree interessate.

E' inoltre garantita la regolare effettuazione di tutti i voli (anche i charter) programmati in partenza, secondo gli orari pubblicati, nelle fasce orarie 7.00-10.00 e 18.00-21.00 nonche' dei voli internazionali in arrivo entro mezz'ora dalla scadenza delle predette fasce.

Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7.00-10.00 e 18.00-21.00, in caso di sciopero del personale dipendente delle compagnie aeree e' garantita, per ogni compagnia aerea:
- l'effettuazione di un volo intercontinentale in partenza per continente;
- un collegamento mono-giornaliero da e per le isole da ciascun aeroporto nazionale servito;
- i voli charter di collegamento con le isole, regolarmente autorizzati o notificati anteriormente alla data di proclamazione dello sciopero.

Tutte le informazioni sugli scioperi vengono pubblicate sul sito della Commissione di Garanzia dell'attuazione della Legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali: clicca qui (http://www.commissionegaranziasciopero.it/)

PACCHETTI TURISTICI
In caso di viaggi organizzati (dove al viaggio e' abbinato l'alloggio e servizi accessori come le escursioni, etc) la normativa di riferimento e' il Codice del Consumo (d.lgs. 206/05).
Tutte le informazioni, con nostra modulistica pronta, si trovano in questa scheda pratica:
I PACCHETTI VIAGGIO clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/pacchetti+viaggio_14087.php)

FONTI NORMATIVE
- Convenzione di Varsavia del 12/10/1929 per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, nel testo modificato dal protocollo dell'Aja del 28/9/1955.
- **Legge 146/1990** modificata dalla Legge 83/2000 "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici

essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge".
- **Convenzione di Montreal del 28/5/1999** per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale.
- **Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili** e delle altre misure di cui all'art. 2, comma 2, Legge n. 146/1990 come modificata dalla Legge n. 83/2000 nel settore del trasporto aereo (Deliberazione n. 1/92 del 19/07/2001 Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.
- **Regolamento (CE) n. 889/2002** che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilita' del vettore aereo in caso di incidenti.
- **Regolamento (CE) n. 261/2004** che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.
- **Regolamento (CE) n. 785/2004** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili.
- **Regolamento (CE) n. 2111/2005** relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunita' e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identita' del vettore aereo effettivo e che abroga l'art. 9 della Direttiva 2004/36/CE.
- **Decreto legislativo 69/2006** recante "Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 (...)".
- **Regolamento (CE) n. 1107/2006** relativo ai diritti delle persone con disabilita' e delle persone a mobilita' ridotta nel trasporto aereo.
- **Decreto Ministeriale del 24/7/2007** n. 107/T recante "Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilita' e delle persone a mobilita' ridotta nel trasporto aereo".
- **Decreto legislativo 197/2007 r**ecante "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 785/2004 relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili".
- **Regolamento (CE) n. 820/2008** che stabilisce talune misure di applicazione delle norme di base comuni sulla sicurezza dell'aviazione.

LINK UTILI
Testo della carta dei diritti del passeggero con utili tabelle di facile consultazione: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/normativa/carta+dei+diritti+del+passeggero_15509.php)
- Testo del Regolamento Ce 261/04: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/normativa/regolamento+ce+261+2004+negato+imbarco_15510.php)
- Sito ENAC: clicca qui (http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/index.html)