ENAC

ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

*La **Carta dei Diritti del Passeggero** è giunta alla sua sesta edizione, a conferma dell'utilità di un'agile guida per chi viaggia in aereo.*

Informare in modo chiaro e completo i cittadini che scelgono l'aereo per i loro spostamenti è un doveroso atto di trasparenza istituzionale da parte dell'Enac, l'Autorità per l'Aviazione Civile.

Sono importanti le novità di cui questa edizione della Carta tiene conto: le disposizioni sull'assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta, i regolamenti di sicurezza sui liquidi a bordo, l'istituzione della black list delle compagnie aeree a cui è vietato operare nell'Unione Europea.

Importanti atti normativi, senz'altro, ma anche il segno tangibile di una sempre maggiore accessibilità degli aeroporti, di accresciuti standard di sicurezza e dell'alta qualità dei servizi offerti ai passeggeri.

Buon viaggio.

Vito Riggio
Presidente dell'Ente Nazionale
per l'Aviazione Civile

ENAC
ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Carta dei Diritti del Passeggero

Sesta edizione
Revisione per Internet
Novembre 2009

"Quali sono i miei diritti in caso di ritardo prolungato del volo? A chi devo inviare il reclamo in caso di negato imbarco, cancellazione? Ho smarrito il bagaglio, cosa devo fare?"

La Carta dei Diritti del Passeggero, giunta alla sua sesta edizione, cercherà di dare una risposta a queste e molte altre domande, proponendosi ancora una volta quale pratico strumento di informazione e aggiornamento sui diritti principali e sulle forme di tutela previsti per i viaggiatori nel caso di disservizi nel trasporto aereo.

Tra le novità più significative dell'attuale edizione trovano spazio, oltre alla nuova veste grafica, le recenti disposizioni emanate dall'Unione europea sui diritti delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta, le regole in materia di controlli di sicurezza aeroportuale e di sorveglianza degli operatori esteri.

È utile ricordare lo scopo puramente divulgativo della Carta che non intende così sostituirsi ai testi legislativi di settore.

Indice

1. IL CONTRATTO DI TRASPORTO
   1.1 Prenotazione del volo
   1.2 Acquisto del biglietto
2. DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO
   2.1 Forme di tutela per negato imbarco
   2.2 Forme di tutela per cancellazione del volo
   2.3 Forme di tutela per ritardo prolungato del volo
   2.4 Modalità di reclamo
3. ULTERIORI DIRITTI DEI PASSEGGERI
   3.1 Diritto all'informazione
   3.2 Sistemazione in classe superiore o inferiore
   3.3 Irrinunciabilità
   3.4 Risarcimento
   3.5 Danni da ritardo
   3.6 Identità della compagnia aerea
4. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA
   4.1 Forme di tutela assicurate dalla compagnia aerea
   4.2 Come richiedere il servizio
   4.3 Forme di tutela assicurate dal gestore aeroportuale
   4.4 Modalità di reclamo
5. PACCHETTI TURISTICI
   5.1 Obblighi dell'organizzatore e del venditore
   5.2 Diritti del consumatore
6. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DELLE COMPAGNIE AEREE
   6.1 Bagaglio
      6.1.1 Smarrimento
      6.1.2 Ritrovamento
      6.1.3 Danneggiamento
      6.1.4 Risarcimento
   6.2 Responsabilità relative alle persone in caso di incidente
      6.2.1 Requisiti assicurativi minimi delle compagnie aeree

INFORMAZIONI UTILI

7. IL SISTEMA DEI CONTROLLI PER LA SICUREZZA DEL TRASPORTO AEREO
   7.1 La sicurezza degli aeromobili e delle compagnie aeree
   7.2 La sorveglianza sulla navigabilità e sulla manutenzione degli aeromobili nazionali
   7.3 Il Certificato di Operatore Aereo (COA)
   7.4 La Licenza di Esercizio per il Trasporto Aereo
   7.5 La sorveglianza sugli operatori aerei esteri – Il programma SAFA e la Black List
   7.6 Altre attività di controllo sugli operatori aerei esteri
8. CONTROLLI DI SICUREZZA AEROPORTUALE
   8.1 Articoli consentiti in cabina
   8.2 Articoli proibiti in cabina
   8.3 Articoli proibiti in stiva
9. SCIOPERI NEL SETTORE DEL TRASPORTO AEREO

SEDI ENAC

La Carta riassume gli aspetti essenziali della legislazione in materia. Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi consultabili sul sito Internet www.enac.gov.it nella sezione "I Diritti dei Passeggeri"

1.1 PRENOTAZIONE DEL VOLO

Dove si effettua:

- nelle agenzie di viaggio
- nelle agenzie e nelle filiali della compagnia aerea
- telefonicamente presso la compagnia aerea o presso l'agenzia di viaggio
- via Internet, ove previsto dalle singole compagnie aeree

Al momento della prenotazione il passeggero[1] ha diritto a ricevere informazioni circa:

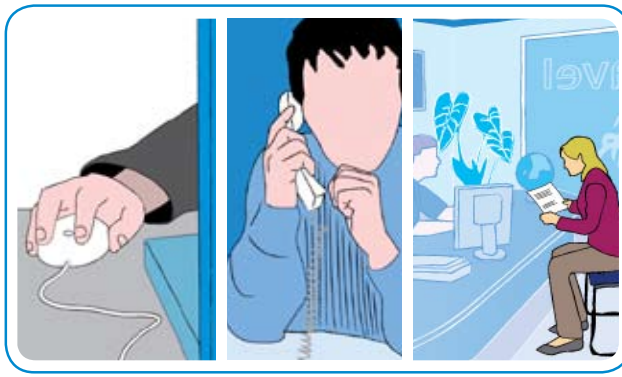
- la compagnia aerea che effettuerà il volo
- l'orario del volo
- il tipo di aeromobile
- le tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate
- il codice di prenotazione (PNR - *Passenger Name Record*)
- limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri
- limiti di responsabilità in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio

Ogni compagnia aerea di norma informa i propri passeggeri sulle modalità e i tempi per l'effettuazione delle operazioni di accettazione (check-in).

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto.

1.2 ACQUISTO DEL BIGLIETTO

In questa fase, il passeggero ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea la ricevuta del viaggio (*Itinerary Receipt*) con tutti i dettagli del volo.
Il biglietto aereo, individuale o collettivo, costituisce prova della conclusione del contratto di trasporto. Quest'ultimo è regolato, oltre che dalla disciplina normativa generale, dalle Condizioni Generali di Trasporto (CGT) di cui il passeggero deve poter avere adeguata informativa presso tutti i punti vendita della compagnia aerea (compresi quelli on-line).



1 Per i passeggeri diversamente abili o a mobilità ridotta (PMR) vedi pag.16.

2 DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI PRINCIPALI CASI DI DISSERVIZIO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 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 e che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/91
- Decreto legislativo del 27 gennaio 2006, n. 69 recante "Disposizioni sanzionatorie per la violazione del 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"

Ulteriori forme di tutela sono state previste dall'Unione europea in caso di:

NEGATO IMBARCO	IL PASSEGGERO NON VIENE IMBARCATO A CAUSA DELL'ECCESSIVO NUMERO DI PRENOTAZIONI
CANCELLAZIONE DEL VOLO	SI VERIFICA QUANDO L'AEROMOBILE NON PARTE
RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO	SI VERIFICA QUANDO LA PARTENZA DELL'AEROMOBILE È RITARDATA RISPETTO ALL'ORARIO DI PARTENZA PREVISTO

Le tutele si applicano:

- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario
- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo cha non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale

Non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto

Ha diritto a tali forme di tutela il passeggero che:

- possiede un biglietto aereo (compresi quelli emessi nell'ambito di un programma *Frequent Flyer* o di altri programmi commerciali delle compagnie aeree o degli operatori turistici)
- ha una prenotazione confermata
- si presenta all'accettazione nei modi e nei tempi indicati per iscritto dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato oppure, in assenza di indicazioni, non oltre quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata

Le tutele sono previste anche nel caso in cui la compagnia aerea o l'operatore turistico trasferisca il passeggero dal volo prenotato ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.

Non ne ha diritto il passeggero:

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

2.1 FORME DI TUTELA PER **NEGATO IMBARCO**

APPELLO AI VOLONTARI che la compagnia aerea deve effettuare in un primo momento per verificare se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare.
Se non ci sono volontari, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea:

COMPENSAZIONE PECUNIARIA calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	euro 600

La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le **due**, le **tre** o le **quattro** ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto.

RIMBORSO del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

oppure in alternativa

RIPROTEZIONE il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili

ASSISTENZA

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

2.2 FORME DI TUTELA PER **CANCELLAZIONE DEL VOLO**

In caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto a:

RIMBORSO del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

oppure in alternativa

RIPROTEZIONE il prima possibile o in una data successiva più conveniente per lui, in condizioni di viaggio comparabili

ASSISTENZA

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

IN ALCUNI CASI ANCHE ALLA COMPENSAZIONE PECUNIARIA calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

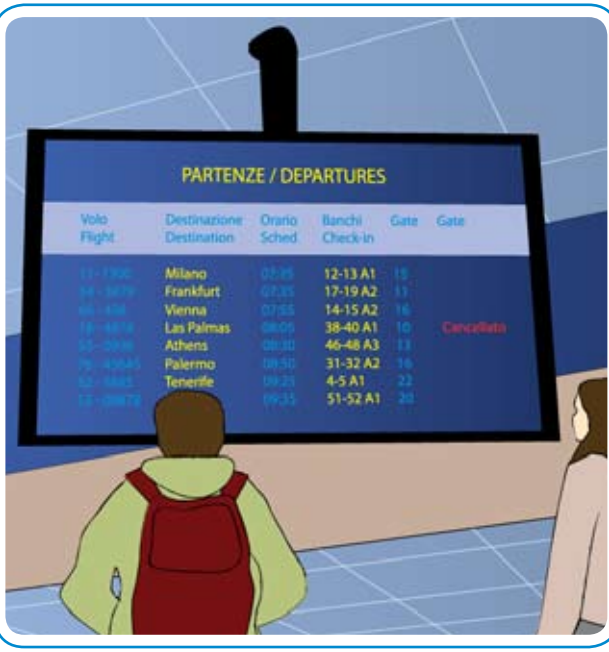
VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	euro 600

La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le **due**, le **tre** o le **quattro** ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto.

LA COMPENSAZIONE PECUNIARIA NON È DOVUTA nel caso in cui

- la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali: ad esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi
- il passeggero sia stato informato della cancellazione:
  - con almeno due settimane di preavviso
  - 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 più 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
  - meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto



2.3 FORME DI TUTELA PER RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

In questo caso il passeggero ha diritto a:

ASSISTENZA

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

IL DIRITTO ALL'ASSISTENZA viene riconosciuto in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	ritardo del volo almeno 2 ore
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	ritardo del volo almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	ritardo del volo almeno 2 ore
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	ritardo del volo almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	ritardo del volo almeno 4 ore

RINUNCIA AL VOLO

Se il ritardo è di almeno cinque ore, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata.

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

2.4 MODALITÀ DI RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con i quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto.

Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane, si può presentare reclamo:

- alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera
- agli Organismi responsabili[2] degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati

IL RECLAMO ALL'ENAC

È possibile inviare i reclami, oltre che via posta, fax, e-mail, utilizzando il modulo on-line, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nel canale "I Diritti dei Passeggeri".

I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento (CE) 261/2004 oltre che a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza.
L'Enac, quale Organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato, può sanzionare le compagnie aeree risultate inadempienti.

Fermo restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati vengono comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea.

Come stabilito da una sentenza della Corte di Giustizia europea del Novembre 2009, nel caso in cui i passeggeri, a causa di un ritardo, raggiungono la destinazione con oltre tre ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo pubblicato, gli stessi hanno diritto alla compensazione pecuniaria prevista per alcuni casi di cancellazione del volo.
Tale diritto, tuttavia, viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali.

2 I recapiti sono riportati a pag.15.

CONSIGLI UTILI

- Presentarsi in aeroporto con congruo anticipo per effettuare agevolmente le operazioni di imbarco. In ogni caso, è importante rispettare i tempi indicati dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o dall'agente di viaggio
- Prima di procedere all'acquisto del biglietto verificare le condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta. Normalmente a tariffe economicamente più appetibili corrisponde un livello più alto di restrizioni quali, ad esempio, la non modificabilità delle date e/o dei voli prenotati. Qualora l'acquisto venga effettuato via Internet, di norma viene richiesto di prendere visione di dette condizioni e di fornire prova della relativa accettazione mediante la selezione di apposita casella
- Nel caso il passeggero abbia acquistato una tariffa promozionale con condizioni restrittive e poi decida di non effettuare il volo non ha diritto al rimborso dell'intero costo del biglietto ma solo delle voci relative ai diritti aeroportuali e alla addizionale comunale e ministeriale (vedi "Tariffe trasparenti" in copertina)
- In caso di viaggio all'estero è importante controllare quali siano i documenti richiesti dalle Autorità del Paese di destinazione e quale validità temporale di scadenza degli stessi sia prescritta. Infatti, alcuni Paesi richiedono che il documento abbia una scadenza successiva di almeno tre o sei mesi rispetto alla data di arrivo. È importante, inoltre, accertarsi con anticipo se sia richiesto un visto di entrata e le relative modalità di rilascio, oppure sia necessario effettuare vaccinazioni o profilassi. È sempre raccomandabile, per i passeggeri italiani che si recano temporaneamente all'estero, la registrazione sul sito del Ministero degli Affari Esteri https://www.dovesiamonelmondo.it. Grazie alla registrazione, l'Unità di Crisi potrà pianificare gli interventi di assistenza qualora sopraggiunga una grave situazione di emergenza

3 ULTERIORI DIRITTI DEI PASSEGGERI

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti
- Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale (firmata a Montreal il 28 maggio 1999 ed entrata in vigore il 4 novembre 2003)
- Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 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 e che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/91
- Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'art. 9 della Direttiva 2004/36/CE

3.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Nei casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo le compagnie aeree hanno l'obbligo di informare i passeggeri in merito alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria.

3.2 SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE

Il passeggero non è tenuto ad un pagamento supplementare qualora la compagnia aerea offra una sistemazione in una classe superiore a quella prevista dal biglietto aereo acquistato.

Nel caso in cui, invece, la compagnia aerea trasferisca il passeggero in una classe inferiore rispetto a quella prevista dal biglietto aereo acquistato, dovrà corrispondere un rimborso (in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi) entro sette giorni:

Rimborso per sistemazione da classe superiore a inferiore

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	rimborso 30% prezzo biglietto
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	rimborso 50% prezzo biglietto
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	rimborso 30% prezzo biglietto
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	rimborso 50% prezzo biglietto
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	rimborso 75% prezzo biglietto

3.3 IRRINUNCIABILITÀ

Al passeggero non possono essere imposte, attraverso clausole restrittive del contratto, limitazioni sulle forme di tutela previste dal Regolamento (CE) 261/2004.

3.4 RISARCIMENTO

L'applicazione delle forme di tutela previste nei casi di disservizio, non priva i passeggeri della possibilità di avviare eventuali azioni risarcitorie.

3.5 DANNI DA RITARDO

Se il passeggero subisce a causa del ritardo dei danni diretti, che siano cioè prevedibili quali effetti normali dell'inadempimento o dell'illecito della compagnia aerea, può richiedere alla stessa il risarcimento fino ad un massimo di 4.150 DSP[3], Diritti Speciali di Prelievo, (corrispondenti a circa 4.831,00 euro).

Il risarcimento non è dovuto se la compagnia aerea dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie e possibili per evitare il ritardo oppure che era impossibile adottarle.

Il risarcimento per danni da ritardo può essere richiesto alle compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal.

3.6 IDENTITÀ DELLA COMPAGNIA AEREA

Il passeggero ha diritto a essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea che effettua il volo (vettore aereo operativo) nel caso in cui questa sia diversa da quella con cui si è prenotato il trasporto (vettore aereo contrattuale).

3 Come definiti dal Fondo Monetario Internazionale (FMI) e soggetti a fluttuazioni rispetto all'euro (utilizzata la quotazione del 30 gennaio 2009: 1 DSP = 1,164110 euro). Informazioni sulle quotazioni sono pubblicate sui principali quotidiani finanziari e possono essere anche trovate sul sito del FMI www.imf.org

Recapiti Organismi europei di riferimento in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato del volo

Austria	fluggastrechte@bmvit.gv.at
Belgio	passenger.rights@mobilit.fgov.be
Bulgaria	caa@caa.bg
Cipro	director@dca.mcw.gov.cy
Danimarca	dcaa@slv.dk
Estonia	info@consumer.ee
Finlandia	posti@kuluttajavirasto.fi
Francia	tel. +33 1 58 09 39 79 fax +33 1 58 09 38 45
Germania	fluggastrechte@lba.de
Grecia	d1d@hcaa.gr
Irlanda	info@aviationreg.ie
Islanda	fms@caa.is
Lettonia	ptac@ptac.gov.lv
Lituania	tel. +370 5 27 39 038 fax +370 5 27 39 237
Lussemburgo	passagersaeriens@eco.etat.lu
Malta	civil.aviation@gov.mt
Norvegia	post@flyklagenemnda.no
Paesi Bassi	denied-boarding@ivw.nl
Polonia	kancelaria@ulc.gov.pl
Portogallo	tel. +351 21 842 35 00 fax +351 21 847 35 85
Regno Unito	tel. +44 20 72 40 60 61 fax +44 20 72 40 70 71
Rep. Ceca	caa@caa.cz
Romania	tel. +40 21 312 12 75 fax +40 21 314 34 62
Slovacchia	helena.molekova@soi.sk
Slovenia	dunja.lujic-ferjancic@gov.si stanislav.krivec@gov.si
Spagna	tel. +34 91 597 83 21 fax +34 91 597 86 43
Svezia	konsumentverket@konsumentverket.se
Svizzera	passengerrights@bazl.admin.ch
Ungheria	nfh@nfh.hu

Dati disponibili sul sito http://apr.europa.eu - Elenco aggiornato a febbraio 2009

4 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
- Decreto Ministeriale del 24 luglio 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 disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo"

L'Unione europea ha previsto forme di tutela a favore delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta (PMR, Passeggeri a Mobilità Ridotta).

Ha diritto alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria il passeggero che ha difficoltà nell'uso del mezzo di trasporto aereo per:

- qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), handicap mentale o qualsiasi altra causa di disabilità
- ragioni di età

Le tutele si applicano:

- a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario
- a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto dell'Unione europea, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria

Le tutele non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto

4.1 FORME DI TUTELA ASSICURATE DALLA COMPAGNIA AEREA

Una compagnia aerea, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un PMR, purché lo stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione.

La compagnia aerea con cui si è prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale), dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo).

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco può avvenire solo:

- per motivi di sicurezza
- se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del PMR

Tale limitazione viene applicata al fine di dare massima priorità alla sicurezza dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta e in generale di tutti i passeggeri, specialmente in caso di abbandono dell'aeromobile per emergenze.

In caso di rifiuto, la compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve:

- informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, dietro richiesta, fornirle per iscritto entro cinque giorni lavorativi
- proporre un volo alternativo o il rimborso del biglietto

La compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Infine, la compagnia aerea deve fare ogni ragionevole sforzo, nel rispetto dei requisiti di sicurezza, per assegnare i posti richiesti dal PMR e dal suo eventuale accompagnatore.

PRESENZA DELL'ACCOMPAGNATORE

La compagnia aerea, inoltre, può esigere che il PMR sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:

- respirare, il passeggero non dovrebbe aver bisogno di ossigeno supplementare
- alimentarsi, il passeggero dovrebbe essere capace di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di ristorazione
- sollevarsi, il passeggero dovrebbe essere in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a rotelle di bordo
- comunicare, il passeggero dovrebbe essere in grado di relazionarsi con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni
- fruire dei servizi igienici, il passeggero dovrebbe essere in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina mediante la sedia a rotelle di bordo
- prendere medicinali, il passeggero dovrebbe essere in grado di assumere le proprie medicine e le proprie medicazioni autonomamente

4.2 COME RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per ricevere assistenza il passeggero deve richiedere il servizio alla compagnia aerea, al suo agente o all'operatore turistico con cui effettua la prenotazione, con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora di partenza del volo pubblicata.

La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dall'ora di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

Il passeggero ha diritto a essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea che effettua il volo (vettore aereo operativo) nel caso in cui questa sia diversa da quella con cui ha prenotato il trasporto (vettore aereo contrattuale). La compagnia aerea con la quale è stato prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale), dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo), se diversa.

SIGLE IDENTIFICATIVE DI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA CONDIVISE A LIVELLO INTERNAZIONALE

- BLND, Passeggeri ipovedenti o ciechi
- WCHR, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- WCHS, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile
- WCHC, Passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale
- DEAF, Passeggeri con disabilità uditiva
- DPNA, Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali

4.3 FORME DI TUTELA ASSICURATE DAL GESTORE AEROPORTUALE

Il gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente ai PMR le forme di assistenza che consentono di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando punti designati all'interno e all'esterno del terminal
- spostarsi da un punto designato al banco di accettazione (check-in)
- adempiere le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli
- procedere dal banco dell'accettazione (check-in) all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza
- imbarcarsi sull'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere e viceversa
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato
- recarsi dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli e ritirare il proprio bagaglio, completando i controlli per l'immigrazione e doganali
- essere accompagnati a un punto designato
- prendere i voli in coincidenza, se il PMR è in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche
- poter utilizzare i servizi igienici in caso di necessità
- poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore per le operazioni di imbarco e sbarco
- ricevere, previo preavviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno
- poter accedere alle informazioni sui voli

4.4 MODALITÀ DI RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati alle compagnie aeree o al gestore aeroportuale. Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac oppure agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea e della Norvegia (riportati nella pagina accanto) per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

IL RECLAMO ALL'ENAC

È possibile inviare i reclami utilizzando il modulo on-line, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nella sezione dedicata ai Diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.
In alternativa i reclami possono essere inviati per posta alla struttura Carta dei Diritti Enac - viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via Fax al numero +39 06 44596493 o via e-mail all'indirizzo: pax.disabili@enac.gov.it
I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento (CE) 1107/2006 oltre che a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza.
L'Enac è l'Organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero diversamente abile o a mobilità ridotta. Al momento dell'andata in stampa della Carta, il Governo italiano ha adottato definitivamente lo schema di Decreto legislativo recante il sistema sanzionatorio attraverso il quale l'Enac potrà sanzionare i soggetti risultati inadempienti.
Fermo restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati verranno comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea o del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

CONSIGLI UTILI

- Il numero massimo di PMR consentito dalle norme di sicurezza comunitarie in uno stesso volo dipende da diversi fattori, come il tipo di aeromobile e la sua configurazione, il tipo e il grado di riduzione della mobilità dei PMR che chiedono di essere imbarcati, e inoltre il numero delle persone in normali condizioni di mobilità. Si raccomanda di fare la richiesta di assistenza al momento dell'acquisto del biglietto
- È necessario informare la compagnia aerea con precisione delle proprie esigenze per avere l'assistenza appropriata
- Verificare che il codice che identifica la tipologia di assistenza indicata nel documento di viaggio coincida con quella effettivamente richiesta al momento della prenotazione
- Non è possibile trasportare sedie a rotelle all'interno della cabina; queste devono essere imbarcate nella stiva dell'aeromobile.Sono previste limitazioni al trasporto di sedie a rotelle a batteria. Sono ammesse infatti nella stiva carrozzelle provviste di batterie non soggette a fuoriuscita di liquido; la batteria dovrà essere, oltre che ben fissata alla struttura della carrozzella, anche scollegata e con i terminali opportunamente isolati. Qualora si desideri comunque trasportare questo tipo di attrezzatura occorre contattare preventivamente la compagnia aerea, prima della prenotazione, per ottenere l'autorizzazione

Recapiti Organismi europei di riferimento in caso di mancato rispetto dei diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Austria	fluggastrechte@bmvit.gv.at
Belgio	tel. (fr) +32 2 277 43 99 / fax (fr) +32 2 277 42 58 tel. (nl) +32 2 277 44 04 / fax (nl) +32 2 277 44 05
Bulgaria	tel. +359 2 937 10 14 fax +359 2 987 64 32
Cipro	passengerrights@dca.mcw.gov.cy
Danimarca	dcaa@slv.dk
Estonia	tel. +372 639 76 39 fax. +372 631 36 60
Finlandia	kirjaamo@ilmailuhallinto.fi
Francia	tel. + 33 1 70 39 94 14 fax + 33 1 70 39 94 07
Germania	fluggastrechte@lba.de
Grecia	Gestore aeroportuale: d3b@hcaa.gr Compagnie aeree: d1d@hcaa.gr
Irlanda	info@aviationreg.ie
Lettonia	prm@latcaa.gov.lv
Lituania	tel. +370 527 391 16 fax +370 527 392 37
Lussemburgo	tel .+ 352 4781/24 78 24 78 fax + 352 46 77 90
Malta	tel. +356 21 22 29 36
Norvegia	postmottak@caa.no
Paesi Bassi	tel. +31 0 70 45 63 000 fax +31 0 70 45 63 013
Polonia	kancelaria@ulc.gov.pl
Portogallo	Instituto Nacional de Aviaçao Civil Rua B, Edificio 4 Aeroporto de Lisboa PT-1749-034 LISBOA
Regno Unito	tel. +44 0 207 453 63 08 fax +44 0 207 453 63 22
Rep. Ceca	tel. +42 02 25 42 18 45 fax +42 02 20 56 18 23
Romania	registratura@anph.ro
Slovacchia	tel. +421 2 43 63 85 86 fax +421 2 43 42 03 31
Slovenia	tel. +386 1 478 8824/+386 4 20 61 1585 fax +386 1 478 8818
Spagna	tel. +34 91 59 75 067
Svezia	luftfartsstyrelsen@luftfartsstyrelsen.se
Ungheria	ebh@egyenlobanasmod.hu

Dati disponibili sul sito http://apr.europa.eu - Elenco aggiornato a febbraio 2009

5 PACCHETTI TURISTICI

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"

I pacchetti turistici - viaggi vacanze circuiti tutto compreso - oltre ad avere una durata superiore alle 24 ore oppure a comprendere minimo una notte, risultano dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto
- alloggio
- altri servizi (es. escursioni, manifestazioni e spettacoli)

5.1 OBBLIGHI DELL'ORGANIZZATORE E DEL VENDITORE

Per questa tipologia di viaggi il consumatore deve ricevere dall'organizzatore o dal venditore, prima della sottoscrizione del contratto, precise notizie sull'itinerario prescelto che possono essere riportate in un opuscolo informativo o catalogo.

OPUSCOLO INFORMATIVO O CATALOGO

L'organizzatore o il venditore debbono consegnare al consumatore una copia del contratto di vendita timbrato o firmato e assicurargli ogni tipo di assistenza.

L'opuscolo deve indicare in modo chiaro e preciso:

- destinazione, durata, caratteristiche del pacchetto turistico
- caratteristiche e tipologia dei mezzi di trasporto, della compagnia aerea, dell'albergo e dei servizi
- itinerario, visite e escursioni
- eventuale presenza di guida o accompagnatore turistico
- formalità applicabili ai cittadini dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio
- obblighi sanitari
- prezzo del pacchetto turistico, percentuale da versare come acconto (mai superiore al 25% del prezzo forfetario) e scadenze per il saldo
- numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto

Le informazioni contenute nell'opuscolo sono vincolanti per l'organizzatore e il venditore.

5.2 DIRITTI DEL CONSUMATORE

Il consumatore ha diritto a:

- trasferire la propria prenotazione ad un'altra persona nel caso in cui sia impossibilitato ad usufruire del pacchetto turistico, dandone notizia all'organizzatore o al venditore entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza
- scegliere, prima della partenza, un pacchetto turistico equivalente (stesso importo riportato nel catalogo) o di qualità superiore, senza supplemento di prezzo, nei casi di recesso previsti dal contratto o per la cancellazione del pacchetto non per sua colpa. Nel caso in cui il pacchetto sostitutivo sia di qualità inferiore il consumatore ha diritto al rimborso della differenza
- viaggiare al prezzo pattuito che non può essere variato a meno che ciò non sia espressamente previsto dal contratto; in tal caso l'eventuale aumento comunque non può superare il 10% del prezzo originario e non può essere applicato nei 20 giorni che precedono la partenza

MODALITA' DI RECLAMO

Il consumatore deve far presente all'organizzatore, al suo rappresentante locale o all'accompagnatore turistico qualsiasi inosservanza dei termini contrattuali, per consentire loro di trovare tempestivo rimedio.

Inoltre, il consumatore può sporgere reclamo mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata all'organizzatore o al venditore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

6 LIMITI DI RESPONSABILITÀ DELLE COMPAGNIE AEREE

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929, nel testo modificato dal protocollo dell'Aja del 28 settembre 1955
- Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti
- Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale (firmata a Montreal il 28 maggio 1999 ed entrata in vigore il 4 novembre 2003)
- 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
- Decreto legislativo 6 novembre 2007, n. 197 recante "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"

6.1 BAGAGLIO

Per **bagaglio a mano** si intendono quegli articoli che il passeggero può portare con sé in cabina per sistemarli nei comparti portaoggetti sovrastanti o sotto il sedile anteriore

Per **bagaglio registrato** si intendono quegli articoli che vengono consegnati alla compagnia aerea per il trasporto nelle stive di un aeromobile e non sono accessibili al passeggero durante il volo. Tali bagagli vengono pesati, etichettati e registrati sul biglietto del passeggero per la loro identificazione all'arrivo.

All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (*Property Irregularity Report*).

6.1.1 SMARRIMENTO

Se entro 21 giorni dall'apertura del PIR non sono state ricevute notizie sul ritrovamento, è necessario inviare tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

6.1.2 RITROVAMENTO

In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna è necessario inviare tutta la documentazione indicata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER I CASI DI SMARRIMENTO E RITROVAMENTO BAGAGLI

- 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 nel caso di bagaglio smarrito
- 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 conto corrente, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero
- Se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile)

6.1.3 DANNEGGIAMENTO

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del PIR, è necessario inviare tutta la documentazione indicata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

- 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

6.1.4 RISARCIMENTI

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1.000 DSP (circa 1.164,00 euro) in caso di compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, fino a 17 DSP (circa 19,00 euro) per kg in caso di compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.

Paesi che aderiscono alla Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale (firmata a Montreal il 28 maggio 1999 ed entrata in vigore il 4 novembre 2003)

Albania, Arabia Saudita, Australia, Austria, Bahrain, Barbados, Belgio, Belize, Benin, Bosnia-Erzegovina, Botswana, Brasile, Bulgaria, Camerun, Canada, Capo Verde, Cina, Cipro, Colombia, Croazia, Cuba, Danimarca, Egitto, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Equador, Estonia, Finlandia, Francia, Gambia, Germania, Giappone, Giordania, Grecia, Irlanda, Islanda, Isole Cook, Italia, Kenya, Kuwait, Lettonia, Libano, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Madagascar, Maldive, Malesia, Mali, Malta, Messico, Mongolia, Namibia, Nigeria, Norvegia, Nuova Zelanda, Oman, Paesi Bassi, Pakistan, Panama, Paraguay, Perù, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Qatar, Regno Unito, Repubblica Araba Siriana, Repubblica Ceca, Repubblica di Korea, Repubblica Dominicana, Repubblica Unita della Tanzania, Romania, Saint Vincent e Grenadines, Singapore, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stati Uniti d'America, Sud Africa, Svezia, Svizzera, Tonga, Ungheria, Uruguay, Vanuatu.

Elenco aggiornato a febbraio 2009, consultabile sul sito Internet dell'International Civil Aviation Organization (ICAO) alla pagina http://www.icao.int/icao/en/leb/mtl99.pdf

CONSIGLI UTILI

Articoli di valore, documenti importanti e contanti, medicinali salvavita e articoli fragili (telefonini e carica batterie, macchine fotografiche, videocamere, lettori CD, etc.) vanno inseriti nel bagaglio a mano o custoditi personalmente.
Il peso del bagaglio registrato ammesso al trasporto varia da compagnia a compagnia: per evitare di dover pagare un costo aggiuntivo, è bene verificare in anticipo quale sia il peso consentito. Questo è specificato sul biglietto e, nel caso di biglietti elettronici, nella e-mail di conferma.

6.2 RESPONSABILITÀ RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE

Non esistono limiti finanziari alla responsabilità delle compagnie aeree comunitarie e delle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999 per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero.
Per i danni fino a 100.000 DSP (circa 116.411,00 euro) per passeggero, la compagnia aerea ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla propria responsabilità.
Per i danni superiori a 100.000 DSP per passeggero, la compagnia aerea può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non le è imputabile.
In tutti i casi il risarcimento non è dovuto o è dovuto in misura minore qualora la compagnia aerea dimostri che il passeggero danneggiato è responsabile del danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.
Il 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.

6.2.1 REQUISITI ASSICURATIVI MINIMI DELLE COMPAGNIE AEREE

Per tutelare più efficacemente gli utenti del trasporto aereo, l'Unione europea prescrive che le compagnie aeree siano assicurate per coprire la loro responsabilità verso i passeggeri, il bagaglio, le merci e i terzi dai rischi in materia di trasporto aereo, inclusi i rischi dovuti ad atti di guerra, terrorismo, pirateria aerea, sabotaggio, sequestro illegale di aeromobile e tumulti popolari.
Per responsabilità riguardo ai passeggeri la copertura assicurativa minima ammonta a 250.000 DSP (circa 291.027,50 euro) per passeggero. La normativa europea lascia impregiudicate le norme in materia di responsabilità derivanti da Convenzioni internazionali, dal diritto comunitario e dal diritto nazionale degli Stati membri.
Gli obblighi assicurativi si applicano a tutte le compagnie aeree che effettuano voli all'interno del territorio di uno Stato membro dell'Unione europea, in arrivo o in partenza dallo stesso o che lo sorvolano.
L'Enac, quale Organismo responsabile in Italia del rispetto della normativa comunitaria di riferimento, può sanzionare le compagnie aeree risultate inadempienti.

7 IL SISTEMA DEI CONTROLLI PER LA SICUREZZA DEL TRASPORTO AEREO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

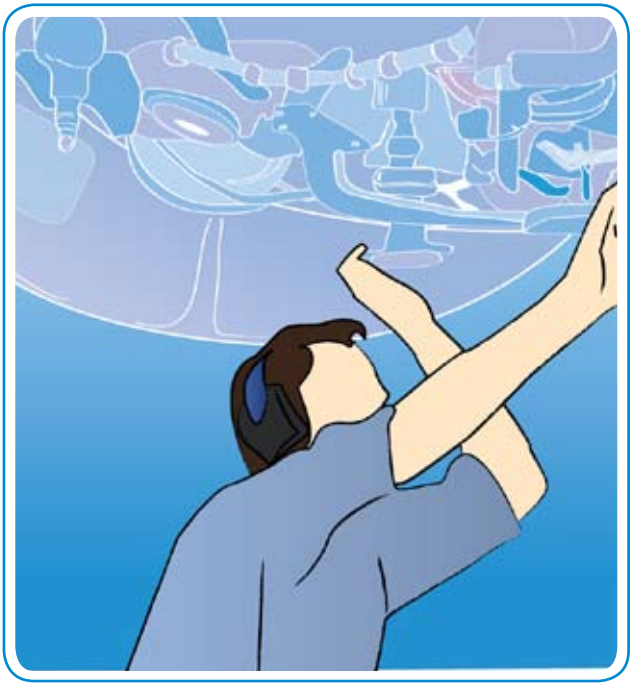
- Convenzione di Chicago del 7 dicembre 1944, relativa all'aviazione civile internazionale
- Allegati Tecnici alla Convenzione di Chicago (Annessi)
- Regolamento (CE) n. 1702/2003 della Commissione, del 24 settembre 2003, che stabilisce le regole di attuazione per la certificazione di aeronavigabilità ed ambientale di aeromobili e relativi prodotti, parti e pertinenze, nonché per la certificazione delle imprese di progettazione e di produzione
- Regolamento (CE) n. 2042/2003 della Commissione, del 20 novembre 2003, sul mantenimento della navigabilità di aeromobili e di prodotti aeronautici, parti e pertinenze, nonché sull'approvazione delle imprese e del personale autorizzato a tali mansioni
- Direttiva 2004/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, sulla sicurezza degli aeromobili di paesi terzi che utilizzano aeroporti comunitari
- Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE
- Regolamento (CE) n. 473/2006 della Commissione, del 22 marzo 2006, che stabilisce le norme di attuazione relative all'elenco comunitario dei vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità ai sensi del Capo II del Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio
- Regolamento (CE) n. 768/2006 della Commissione, del 19 maggio 2006, recante attuazione della direttiva 2004/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, sulla sicurezza degli aeromobili di paesi terzi che utilizzano aeroporti comunitari e relativo alla gestione del sistema informativo
- Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, recante regole comuni nel settore dell'aviazione civile e che istituisce un'Agenzia europea per la sicurezza aerea, e che abroga la direttiva 91/670/CEE del Consiglio, il regolamento (CE) n. 1592/2002 e la direttiva 2004/36/CE
- Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (rifusione)
- Regolamento (CE) n. 1131/2008 della Commissione, del 14 novembre 2008, recante modifica del Regolamento (CE) n. 474/2006 che istituisce un elenco comunitario dei vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità

7.1 LA SICUREZZA DEGLI AEROMOBILI E DELLE COMPAGNIE AEREE

La sicurezza delle operazioni delle compagnie aeree e dei loro aeromobili è garantita da un complesso di regole internazionali (standard di sicurezza) e dai controlli sulla loro applicazione. Le norme si basano sugli Allegati Tecnici (Annessi) alla Convenzione di Chicago che ha istituito l'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO), associata alle Nazioni Unite quale Organismo permanente di regolazione del settore aereo.
La responsabilità della garanzia del rispetto degli standard di sicurezza è dello Stato di appartenenza della compagnia aerea. Sulla base di tale principio, gli Stati sorvolati o presso i quali si svolgono i collegamenti aerei internazionali accettano le certificazioni di navigabilità e di idoneità degli operatori aerei di Paesi esteri senza obbligo di ulteriori accertamenti.
La Convenzione di Chicago comunque consente l'effettuazione di ispezioni agli aeromobili esteri in transito negli aeroporti dei Paesi firmatari.

7.2 LA SORVEGLIANZA SULLA NAVIGABILITÀ E SULLA MANUTENZIONE DEGLI AEROMOBILI NAZIONALI

Il sistema di sorveglianza degli operatori italiani di trasporto aereo è perfettamente in linea con gli standard ICAO e con le normative europee che regolano gli aspetti del trasporto aereo commerciale



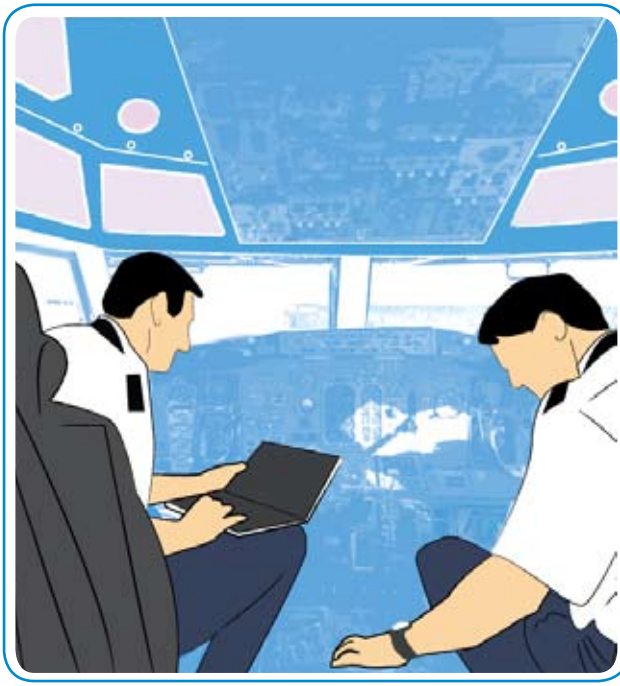
(trasporto pubblico). In tale contesto l'Enac ha ricevuto dall'Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea (Easa) l'accreditamento quale autorità standardizzata per il riconoscimento europeo delle certificazioni degli aeromobili e delle imprese aeronautiche. L'Enac effettua la sorveglianza sugli aeromobili impiegati dalle compagnie aeree nazionali attraverso il rilascio ed il successivo rinnovo del Certificato di Navigabilità, che attesta l'idoneità dell'aeromobile al volo in condizioni di sicurezza.

Gli accertamenti sono effettuati mediante ispezioni a terra ed in volo. In particolare il programma di manutenzione degli aeromobili di trasporto pubblico viene obbligatoriamente rivalutato a cadenze periodiche per verificarne l'efficacia.

Nel caso di locazione da parte di compagnie aeree italiane di aeromobili stranieri senza equipaggio (*dry lease*), l'Enac viene delegato alla sorveglianza da parte dell'autorità dello Stato di registrazione; gli accertamenti tendenti alla verifica delle condizioni di navigabilità sono analoghi a quanto previsto per gli aeromobili immatricolati in Italia più le eventuali condizioni aggiuntive previste dagli accordi con l'Autorità estera.

Nel caso di noleggio da parte di compagnie aeree italiane di aeromobili stranieri con equipaggio (*wet lease*), l'Enac rilascia l'autorizzazione al volo solo se sussistono nel paese di provenienza condizioni di sicurezza equivalenti a quelle nazionali.

Per quanto riguarda la manutenzione degli aeromobili, essa deve essere obbligatoriamente effettuata da imprese certificate secondo le norme europee.



7.3 IL CERTIFICATO DI OPERATORE AEREO (COA)

Il COA, in accordo alle normative tecnico-operative previste per le operazioni di Trasporto pubblico, attesta che l'operatore ha la capacità professionale e l'organizzazione necessarie ad assicurare l'esercizio dei suoi aeromobili in condizioni di sicurezza.
Il COA viene rilasciato dall'Autorità aeronautica dello Stato dove l'operatore ha la sua sede legale. Anche in caso di *dry lease* e di *wet lease*, l'operatore straniero deve essere titolare di COA.
Principali aree oggetto dei controlli dell'Enac per il rilascio ed il mantenimento del Certificato di Operatore Aereo:

- manutenzione: sull'idoneità tecnica di ogni singolo aeromobile e sulla gestione dei programmi di manutenzione
- equipaggio: sul possesso della licenza di pilotaggio, dell'abilitazione al tipo di aeromobile e del certificato medico in corso di validità, sul superamento dei controlli periodici di professionalità e sull'esecuzione dell'addestramento di base e ricorrente (teorico e pratico su simulatori di volo)
- security: sull'adeguatezza delle procedure per la prevenzione di atti di interferenza illecita e sul relativo addestramento di base e ricorrente
- procedure operative: sulle attività prima del volo (ad esempio rifornimento di combustibile, trattamento antighiaccio), durante il volo (ad esempio verifica della rotta) e dopo il volo (ad esempio riporto delle anomalie riscontrate durante il volo)
- prestazioni: sui parametri di volo e sulla capacità degli aeromobili ad effettuare le rotte previste
- equipaggiamenti: sulle installazioni a bordo dell'aeromobile e sul mantenimento in efficienza della strumentazione necessaria per la conduzione del volo e per la navigazione (ad esempio radio, computer, estintori, giubbotti di salvataggio)
- operazioni in bassa visibilità: sulla qualificazione degli equipaggi, idoneità della strumentazione, procedure per l'atterraggio ad esempio in caso di nebbia
- pesi e bilanciamento: su procedure e metodi per il calcolo del peso dell'aeromobile e del suo carico

7.4 LA LICENZA DI ESERCIZIO PER IL TRASPORTO AEREO

L'effettuazione dell'attività di trasporto aereo degli operatori nazionali è subordinata al rilascio della relativa Licenza di Esercizio da parte dell'Enac.
La Licenza di Esercizio consente ad una impresa di effettuare dietro remunerazione il trasporto aereo di passeggeri, posta e/o merci secondo le modalità indicate nella licenza stessa.
Il Regolamento (CE) 1008/2008 stabilisce i requisiti per il rilascio ed il mantenimento delle licenze di esercizio alle compagnie aeree comunitarie; tali requisiti attengono in particolare agli aspetti tecnico-operativi e giuridico-economico-finanziari.

7.5 LA SORVEGLIANZA SUGLI OPERATORI AEREI ESTERI IL PROGRAMMA SAFA E LA BLACK LIST

Ogni Stato ha la facoltà di effettuare verifiche ispettive sugli aeromobili stranieri presso gli scali nazionali interessati dai collegamenti aerei.
Tali verifiche, obbligatorie in tutti i Paesi dell'Unione europea, vengono condotte secondo procedure condivise nell'ambito del Programma SAFA (*Safety Assessment of Foreign Aircraft*) che prevede ispezioni di rampa (verifica delle documentazioni d'impiego dell'aeromobile, dell'operatore, degli equipaggi e delle condizioni generali dell'aeromobile) durante il transito negli aeroporti comunitari.
I risultati delle ispezioni di rampa e la loro condivisione in un'unica banca dati europea (per una pronta eliminazione delle carenze riscontrate a carico di un operatore) sono presi a riferimento per la stesura della Black List, la lista delle compagnie extracomunitarie sottoposte a restrizioni nello spazio aereo comunitario.
La Black List deriva da un apposito regolamento della Comunità europea e mira a garantire ai passeggeri un elevato livello di protezione contro i rischi per la sicurezza del volo. La Black List è aggiornata periodicamente sulla base delle più recenti attività di controllo effettuate nei Paesi comunitari.

La lista è consultabile all'indirizzo Internet:
http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm

7.6 ALTRE ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI OPERATORI AEREI ESTERI

Oltre alle ispezioni di rampa, l'attività di controllo dell'Enac sugli operatori esteri si sviluppa mediante ispezioni documentali a bordo degli aeromobili effettuate presso gli aeroporti di transito secondo programmi stabiliti in accordo a normative interne.
Questi controlli sono mirati alla verifica del possesso delle certificazioni ed abilitazioni dell'aeromobile, dell'operatore e del suo equipaggio.

8 CONTROLLI DI SICUREZZA AEROPORTUALE

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

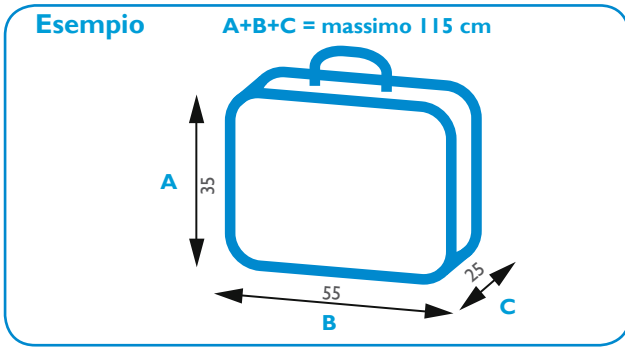
Regolamento (CE) n. 820/2008 della Commissione dell'8 agosto 2008 che stabilisce talune misure di applicazione delle norme di base comuni sulla sicurezza dell'aviazione

Le tipologie e il livello delle misure di sicurezza (security) in tutti gli aeroporti sono cambiati in seguito agli eventi dell'11 settembre 2001. Si è reso necessario aprire un capitolo nuovo relativo ai controlli strutturati su standard internazionali oltre che su un'attività di continuo monitoraggio sull'intera organizzazione del trasporto aereo: infrastrutture, gestori, compagnie aeree, scuole di volo, oltre che su passeggeri, bagagli, merci e aeromobili.

All'Enac spetta il compito di definire e coordinare le misure di sicurezza del trasporto aereo redigendo il Programma Nazionale di Sicurezza, verificandone costantemente lo stato di applicazione e predisponendo quando necessario gli opportuni aggiornamenti; inoltre, sono di competenza dell'Ente gli adempimenti attuativi relativi all'affidamento in concessione dei servizi di security ed alla vigilanza sulla loro regolarità ed efficienza da svolgere in stretta correlazione con le Autorità di Pubblica Sicurezza.

8.1 ARTICOLI CONSENTITI IN CABINA

È consentito portare in cabina un solo bagaglio a mano, la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente 115 cm.



Al passeggero è consentito inoltre, salvo particolari restrizioni della compagnia aerea, portare con sé a bordo ulteriori articoli, come ad esempio:

- borsetta o borsa portadocumenti o PC portatile
- apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD
- apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettrici/elettronici di piccole dimensioni, di uso abituale
- soprabito o impermeabile
- ombrello
- stampelle o altro mezzo per deambulare
- articoli da lettura per il viaggio
- culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini, necessario per il viaggio
- articoli acquistati presso i "*duty free*" ed esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili
- medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio. Per i medicinali liquidi è necessaria apposita prescrizione medica
- sostanze liquide nei limiti consentiti

REGOLE DI SICUREZZA PER IL TRASPORTO DI LIQUIDI NEL BAGAGLIO A MANO

Al fine di proteggere i passeggeri dalla minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, l'Unione europea ha adottato regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che i viaggiatori possono portare con sé a bordo.
Le restrizioni si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione, nonché dagli aeroporti di Norvegia, Islanda e Svizzera.
Mentre non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio registrato, nel bagaglio a mano i liquidi consentiti sono invece in quantità limitata.
Essi devono infatti 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 capacità 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 così da richiuderlo facilmente. Per ogni passeggero (infanti compresi) sarà 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 necessità (prescrizione medica) ed autenticità di tali articoli.
L'ispezione ai punti di controllo viene effettuata separatamente rispetto al bagaglio a mano.

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed oli
- profumi
- spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Prodotti di analoga consistenza ai liquidi

Non ammesso	Ammesso
Crema di cioccolato	Sandwich preparati con crema di cioccolato
Burro di arachidi	Sandwich preparati con burro di arachidi
Mascara liquido	Rossetto solido
Lucida labbra liquido	Formaggi in forma solida (es. edam, parmigiano)
Yogurt, formaggio fresco	
Formaggio cremoso (es. certosa, camembert)	
Deodoranti aerosol, roll on	

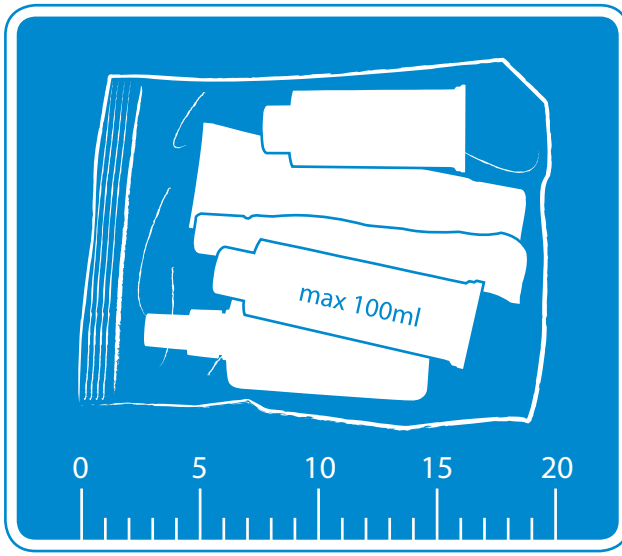
Le regole comunitarie non pongono alcun limite alle sostanze liquide, come bevande e profumi, che si possono acquistare presso i negozi e i duty free situati nelle aree poste oltre i punti di controllo e a bordo degli aeromobili utilizzati da compagnie aeree comunitarie.
È raccomandabile non aprire prima di essere arrivati alla destinazione finale i prodotti acquistati e contenuti in sacchetti sigillati. In caso contrario, transitando presso gli eventuali aeroporti intermedi, i liquidi acquistati potrebbero essere sequestrati ai controlli di sicurezza.

Transito negli aeroporti comunitari per i passeggeri provenienti da scali extracomunitari

I prodotti liquidi acquistati presso i negozi e i duty free di aeroporti extracomunitari, nonché al di fuori di Norvegia, Islanda e Svizzera, possono essere confiscati negli eventuali scali di transito comunitari qualora non sussista l'equiparazione delle misure di sicurezza tra il Paese interessato e l'Unione europea.
In caso di voli diretti, invece, i liquidi possono essere regolarmente trasportati a bordo.
Ad oggi sono stati equiparati l'aeroporto di Singapore e gli aeroporti croati di Dubrovnik, Fiume, Pola, Spalato, Zara, Zagabria. Verifiche di equiparabilità sono in corso su numerosi altri scali.

È utile ricordare che, al fine di agevolare i controlli di sicurezza, è obbligatorio:

- presentare agli addetti ai controlli i liquidi trasportati in cabina
- togliere giacca, cintura e soprabito
- estrarre dal bagaglio a mano i PC portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione.



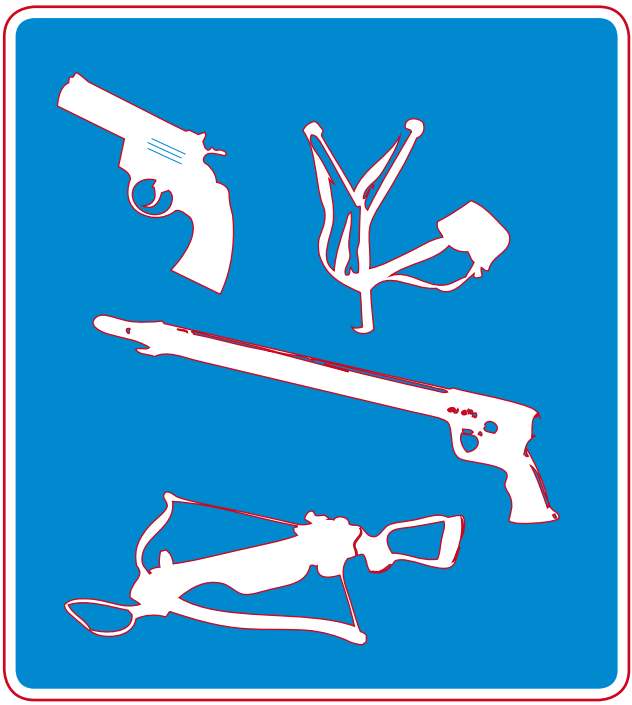
8.2 ARTICOLI PROIBITI IN CABINA

È proibito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- **Pistole, armi da fuoco e altre armi**

Qualsiasi oggetto che di fatto o in apparenza può sparare un proiettile o causare lesioni, fra cui:

- accendini a forma di arma da fuoco
- armi giocattolo di qualsiasi tipo
- balestre
- componenti di armi da fuoco (esclusi i dispositivi di mira telescopici e i mirini)
- dispositivi per stordire o trasmettere una scossa, ad esempio pungoli elettrici per bovini, armi balistiche ad energia proiettata (taser)
- fionde
- lanciarpioni e fucili subacquei
- pistole a sfere
- pistole ad aria, fucili e armi a pallini
- pistole industriali con dardi e pistole fissachiodi
- pistole lanciarazzi
- pistole per starter
- repliche e imitazioni di armi da fuoco
- strumenti per sopprimere gli animali senza dolore
- tutte le armi da fuoco (pistole, rivoltelle, carabine, fucili, etc.)



o Armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti

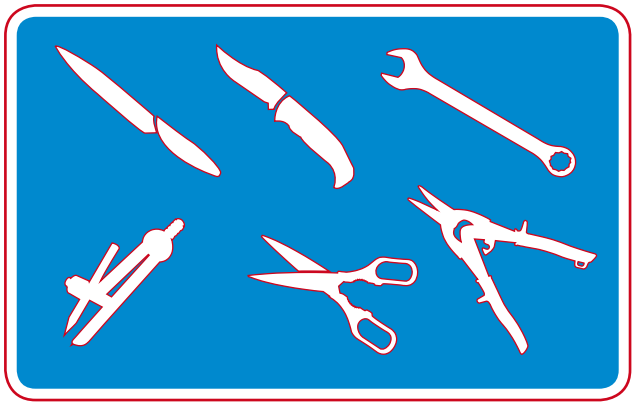
Articoli appuntiti o con lama che possono causare lesioni, fra cui:

- arpioni e lance
- asce e accette
- attrezzi da artigiano che possono essere utilizzati come armi a punta o a spigolo (ad esempio trapani e relative punte, taglierine, cutter, tutti i tipi di seghe, cacciaviti, palanchini, martelli, pinze, chiavi inglesi, saldatori)
- bastoni da sci e da passeggio / escursionismo
- bisturi
- coltelli, compresi i coltelli cerimoniali, con lame lunghe oltre 6 cm, di metallo o di qualsiasi altro materiale sufficientemente robusto da farne armi potenziali
- forbici con lame lunghe oltre 6 cm
- frecce e dardi
- machete
- mannaie da macellaio
- pattini per pattinaggio su ghiaccio
- piccozze per ghiaccio e rompighiaccio
- ramponi
- rasoi aperti e lame da rasoio (esclusi i rasoi di sicurezza o monouso con le lame incorporate nella cartuccia)
- sciabole, spade e bastoni con lama nascosta
- stelle da lancio
- temperini o coltelli a scatto con lame di qualsiasi lunghezza

o Strumenti smussati

Qualsiasi strumento smussato che può causare lesioni, fra cui:

- attrezzature per arti marziali (ad esempio pugni di ferro, mazze, manganelli, catene, num chuck, kubaton, kubasaunt)
- canne da pesca
- mazze da baseball e da softball
- mazze da cricket
- mazze da golf
- mazze da hockey
- mazze da lacrosse

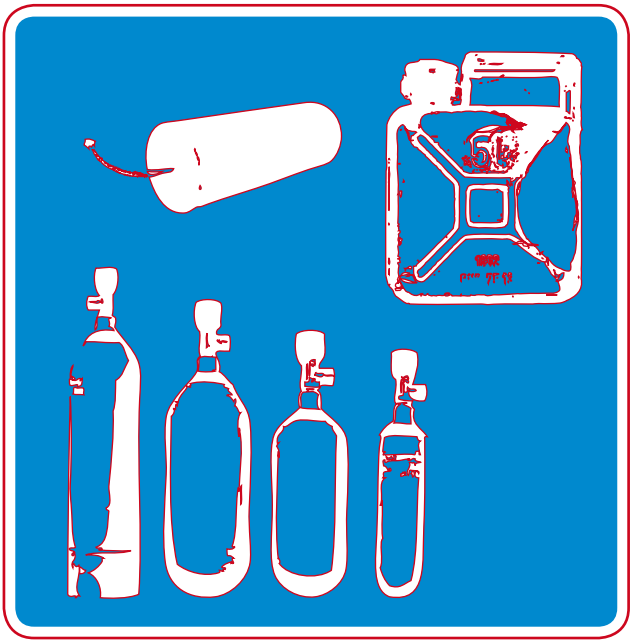


- mazze o bastoni rigidi o flessibili (ad esempio manganelli, sfollagente e bastoni)
- pagaie per kayak e canoa
- skate-board
- stecche da biliardo e affini

o Esplosivi e sostanze infiammabili

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, fra cui:

- acquaragia e solvente per vernici
- bevande alcoliche con contenuto volumetrico di alcol superiore al 70% (140% in gradi *proof*)
- candelotti o cartucce fumogene
- combustibili liquidi infiammabili (ad esempio petrolio/benzina, gasolio, combustibile per accendini, alcol, etanolo)
- detonatori
- detonatori e micce
- esplosivi e ordigni esplosivi
- fiammiferi non di sicurezza
- fuochi d'artificio, razzi (di qualsiasi tipo) ed altri articoli pirotecnici (compresi i petardi e le cartucce giocattolo)
- gas e contenitori per gas (ad esempio butano, propano, acetilene, ossigeno) di grande volume
- granate di qualsiasi tipo
- mine ed altri materiali militari esplosivi



- munizioni
- repliche o imitazioni di materiali o ordigni esplosivi
- torcia subacquea con batterie inserite
- vernice a spruzzo di aerosol

o **Sostanze chimiche e tossiche**

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, fra cui:

- 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 commerciali)
- materiali ad accensione o combustione spontanea
- sostanze corrosive o candeggianti (ad esempio mercurio, cloro)
- spray disabilitanti o immobilizzanti (ad esempio spray irritanti, gas lacrimogeni)
- veleni

o **Sostanze liquide non contenute in busta di plastica/ sacchetto trasparente richiudibile**

8.3 ARTICOLI PROIBITI IN STIVA

È proibito il trasporto nella stiva dei seguenti articoli:

- bombolette spray per difesa personale
- componenti di impianti del carburante dei veicoli che hanno contenuto carburante
- congegni di allarme
- esplosivi, compresi detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi
- gas, compresi il propano e il butano
- liquidi infiammabili, compresi la benzina e il metanolo
- liquidi refrigeranti ed irritanti
- materiale radioattivo, compresi gli isotopi medici o commerciali
- solidi infiammabili e sostanze reattive, compresi il magnesio, dispositivi di accensione, articoli pirotecnici e razzi
- sostanze corrosive, compresi il mercurio e le batterie per veicoli
- sostanze infiammabili liquide/solide compreso alcool superiore a 70 gradi
- sostanze magnetizzanti
- sostanze ossidanti e perossidi organici, compresi la candeggina e i kit per la riparazione della carrozzeria delle automobili
- sostanze tossiche o infettive, compresi il veleno per topi e il sangue infetto
- torcia subacquea con batterie inserite

9 SCIOPERI NEL SETTORE DEL TRASPORTO AEREO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Legge 12 giugno 1990, n. 146 modificata dalla Legge 11 aprile 2000, n. 83 "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"
- 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. 01/92 del 19/07/2001 Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali

Sulla base dell'attuale normativa:

- Periodi nei quali non possono essere effettuati scioperi:
  - 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 giovedì precedente al giovedì 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
- È garantita la regolare effettuazione di tutti i voli (inclusi i voli charter) programmati in partenza, secondo gli orari pubblicati, nelle fasce orarie 7.00-10.00 e 18.00-21.00 nonché 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

a) In caso di sciopero del personale dipendente delle compagnie aeree è garantita, per ogni compagnia aerea, l'effettuazione di:

- un volo intercontinentale in partenza per continente (aree geografiche come definite dalla IATA - *International Air Intransport Association*)
- un collegamento monogiornaliero 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

Nel caso in cui lo sciopero possa comportare la cancellazione di voli charter autorizzati e notificati anteriormente alla data di proclamazione dello sciopero, al fine di tutelare il diritto degli utenti di riprogrammare la partenza, le compagnie aeree interessate sono tenuti ad informare immediatamente i tour operator sulle modalità dello sciopero e sulle eventuali misure alternative disponibili.

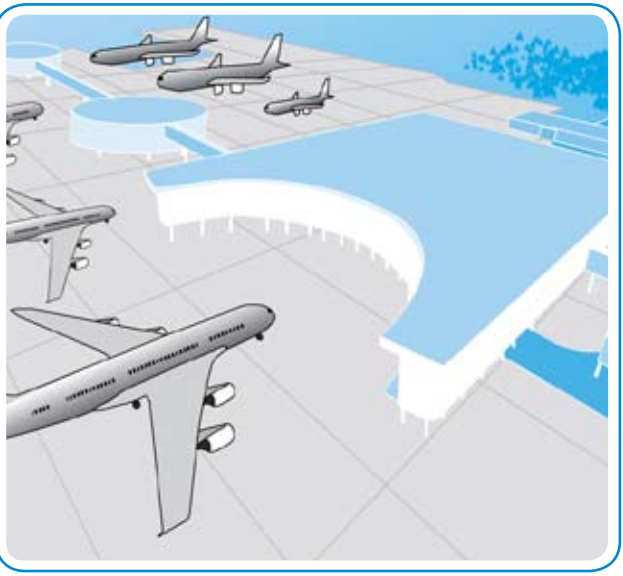
b) In caso di sciopero del personale della Società Nazionale per l'Assistenza al Volo (Enav spa) è garantito per ogni compagnia aerea:

- l'arrivo a destinazione di tutti i voli nazionali in corso al momento dell'inizio dello sciopero
- l'arrivo a destinazione di tutti i voli intercontinentali, compresi i transiti sugli scali nazionali
- la partenza dei voli intercontinentali
- il 50% dei voli schedulati da ciascuna compagnia aerea
- un collegamento monogiornaliero da e per le isole, da ciascun aeroporto nazionale servito

È possibile consultare sul sito internet dell'Enac www.enac.gov.it l'elenco dei voli garantiti.

CONSIGLI UTILI

Le date di proclamazione, revoca e differimento delle azioni di sciopero vengono pubblicate sul sito della Commissione di Garanzia dell'attuazione della Legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali www.commissionegaranziasciopero.it oppure sul sito del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti www.infrastrutturetrasporti.it



SEDI ENAC

Aeroporto di Alghero	Regione Nuraghe Biancu 07040 Loc. S. Maria La Palma (Sassari) tel. +39 079 9369716 / 702 / 712 fax +39 079 9369720 aero.alghero@enac.gov.it
Aeroporto di Ancona	Piazzale Sordoni, 1 60015 Falconara Marittima (Ancona) tel. +39 071 9156083 fax +39 071 9156036 aero.ancona@enac.gov.it
Aeroporto di Bari	Viale Enzo Ferrari 70128 Bari Palese tel. +39 080 5361400 fax +39 080 5361417 aero.bari@enac.gov.it
Aeroporto di Bergamo	Via Aeroporto, 13 24050 Orio al Serio (Bergamo) tel. +39 035 311269 / 317375 fax +39 035 311408 aero.bergamo@enac.gov.it
Aeroporto di Bologna	Via Triumvirato, 84 40132 Bologna tel. +39 051 6479690 fax +39 051 6486909 aero.bologna@enac.gov.it
Aeroporto di Bolzano	Via Francesco Baracca, 1 39100 Bolzano tel. +39 0471 252238 fax +39 0471 254022 aero.bolzano@enac.gov.it
Aeroporto di Brindisi	Contrada Baroncino 72011 Brindisi Casale tel. +39 0831 416511 fax +39 0831 416516 aero.brindisi@enac.gov.it
Aeroporto di Cagliari	09030 Elmas (Cagliari) tel. +39 070 210547 fax +39 070 210536 aero.cagliari@enac.gov.it
Aeroporto di Catania	Via Fontanarossa 95121 Catania tel. +39 095 340710 fax +39 095 349544 aero.catania@enac.gov.it
Aeroporto di Firenze	Via del Termine, 11 50127 Firenze tel. +39 055 317123 fax +39 055 308036 aero.firenze@enac.gov.it
Aeroporto di Genova	16154 Genova Sestri Ponente tel. +39 010 6512309 / 729 fax +39 010 6503258 aero.genova@enac.gov.it

Aeroporto di Lamezia	88046 Lamezia Terme (Catanzaro) tel. +39 0968 414345 / 309 fax +39 0968 414360 aero.lamezia@enac.gov.it
Aeroporto di Lampedusa	Via Bonfiglio 92010 Lampedusa (Agrigento) tel. +39 0922 970006 fax +39 0922 971090 aero.lampedusa@enac.gov.it
Aeroporto di Milano Linate	20090 Milano Linate tel. +39 02 74852952 fax +39 02 7560264 aero.linate@enac.gov.it
Aeroporto di Milano Malpensa	21010 Ferno (Varese) tel. +39 02 74867702 fax +39 02 74867703 aero.malpensa@enac.gov.it
Aeroporto di Napoli	Viale Fulco Ruffo di Calabria 80144 Napoli tel. +39 081 5951153 / 225 fax +39 081 5951112 aero.napoli@enac.gov.it
Aeroporto di Olbia	07026 Olbia (Sassari) tel. +39 0789 69101 / 228 fax +39 0789 642009 / 191 aero.olbia@enac.gov.it
Aeroporto di Palermo	90045 Cinisi (Palermo) tel. +39 091 7020795 fax +39 091 591023 aero.palermo@enac.gov.it
Aeroporto di Pantelleria	Località Margana 91017 Pantelleria (Trapani) tel. +39 0923 911172 fax +39 0923 912464 aero.pantelleria@enac.gov.it
Aeroporto di Parma	Via dell'Aeroporto, 44/A 43010 Parma tel. +39 0521 992986 / 951518 fax +39 0521 992986 aero.parma@enac.gov.it
Aeroporto di Perugia	06080 S.Egidio (Perugia) tel. +39 075 6920169 / 494 fax +39 075 5926696 aero.perugia@enac.gov.it
Aeroporto di Pescara	Via Tiburtina Valeria 65100 Pescara tel. +39 085 4311962 fax +39 085 4311992 aero.pescara@enac.gov.it

Aeroporto di Pisa	Piazzale D'Ascanio, 1 56121 Pisa tel. +39 050 44325 / 40132 fax +39 050 506001 aero.pisa@enac.gov.it
Aeroporto di Reggio Calabria	89131 Ravagnese (Reggio Calabria) tel. +39 0965 638219 fax +39 0965 638223 aero.reggiocalabria@enac.gov.it
Aeroporto di Rimini	Via Flaminia, 409 47831 Miramare di Rimini (Rimini) tel. +39 0541 373244 fax +39 0541 375259 aero.rimini@enac.gov.it
Aeroporto di Roma Ciampino	00043 Ciampino (Roma) tel. +39 06 79348320 fax +39 06 79340369 aero.ciampino@enac.gov.it
Aeroporto di Roma Fiumicino	00054 Fiumicino (Roma) tel. +39 06 65953139 fax +39 06 65010844 aero.fiumicino@enac.gov.it
Aeroporto di Ronchi dei Legionari	Via Aquileia, 44 34077 Ronchi dei Legionari (Gorizia) tel. +39 0481 773234 fax +39 0481 776360 aero.trieste@enac.gov.it
Aeroporto di Torino	10072 Caselle Torinese (Torino) tel. +39 011 5678407 / 5678413 / 5676800 fax +39 011 4704320 / 5676418 aero.torino@enac.gov.it
Aeroporto di Trapani	91020 Trapani Birgi tel. +39 0923 841130 fax +39 0923 841800 aero.trapani@enac.gov.it
Aeroporto di Venezia	Viale Galileo Galilei, 16/1 30173 Venezia Tessera tel. +39 041 2605701 / 13 fax +39 041 2605711 aero.venezia@enac.gov.it
Aeroporto di Verona	37060 Caselle di Sommacampagna (Verona) tel. +39 045 8619056 / 7 fax +39 045 8619014 aero.verona@enac.gov.it

La struttura Carta Diritti del Passeggero, all'interno della Direzione Centrale Operazioni Enac, coordina le attività delle sedi territoriali in relazione al rispetto dell'applicazione dei Regolamenti (CE) 261/2004, (CE) 1107/2006 e della Qualità dei servizi aeroportuali.

a) L'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta al passeggero è in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km:

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	euro 250
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	euro 600

La compagnia aerea può ridurre l'ammontare della compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato.

b) La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui il passeggero sia stato informato della cancellazione:
- con almeno due settimane di preavviso
- 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 più di due ore prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
- meno di sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto

c) Il passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito queste forme di assistenza:
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti
- il trasporto aeroporto - albergo - aeroporto
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

d) La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi)

REGOLAMENTO COMUNITARIO 261/2004*

*Ambito di applicazione:
- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da un aeroporto comunitario;
- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione su volo alternativo, assistenza).

EVENTO	SITUAZIONE		DIRITTI DEL PASSEGGERO CHE DEVONO ESSERE GARANTITI DALLA COMPAGNIA AEREA
Negato imbarco *(overbooking)*	Il Passeggero rinuncia volontariamente all'imbarco		1. benefici da concordare con la compagnia aerea 2. riprotezione o rimborso del biglietto non usato
	Il Passeggero non è consenziente alla rinuncia all'imbarco	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. compensazione pecuniaria **(a)** 2. riprotezione su volo alternativo 3. assistenza **(c)**
		Il Passeggero rinuncia al volo	1. compensazione pecuniaria **(a)** 2. rimborso del biglietto non usato 3. assistenza **(c)**
Cancellazione del volo	Causata da circostanze eccezionali **(d)**	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. riprotezione su volo alternativo 2. assistenza **(c)**
		Il Passeggero sceglie il rimborso del biglietto	1. rimborso del biglietto non usato 2. assistenza **(c)**
	Non causata da circostanze eccezionali	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. compensazione pecuniaria **(a) (b)** 2. riprotezione su volo alternativo 3. assistenza **(c)**
		Il Passeggero rinuncia al volo	1. compensazione pecuniaria **(a) (b)** 2. rimborso del biglietto non usato 3. assistenza **(c)**
Ritardo prolungato	Ritardo superiore a 2, 3 o 4 ore sulla base delle distanze in km del volo		1. assistenza **(c)**
	Ritardo in partenza superiore a 5 ore**		1. assistenza **(c)** 2. diritto a richiedere il rimborso del biglietto non usato 3. compensazione pecuniaria **(a)**
	Ritardo all'arrivo superiore a 3 ore**		1. assistenza **(c)** 2. compensazione pecuniaria **(a)**

La compagnia aerea ha l'obbligo di informare il Passeggero dei suoi diritti quando si verificano casi di negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato del volo.

**Come stabilito dalla Corte di Giustizia europea con sentenza del 19-11-09.

TARIFFE TRASPARENTI - Le voci che compongono il costo finale di un biglietto aereo

Esempio di volo solo andata su una tratta nazionale

FARE **EUR 224.00** **TAX 2.05 EX** **TAX 4.50 HB** **TAX 64.79 XT** **6.00 YR**

TOTAL EUR 301.34

I prezzi indicati sono presentati solo a titolo illustrativo e sono soggetti a cambiamento a seconda della tratta, dell'aeroporto e della compagnia prescelti.

TAX 64.79 XT = **56.00 YQ** + **0.54 MJ** + **1.81 VT** + **5.09 IT** + **1.35 FN**

ELEMENTI DELLA TARIFFA

Costo della tratta

YQ Sovrapprezzo delle compagnie aeree per carburante e costi di sicurezza e assicurazione

MJ Sovrapprezzo delle compagnie aeree per l'assistenza ai passeggeri diversamente abili o a mobilità ridotta

DIRITTI AEROPORTUALI

EX Tariffa ministeriale per i controlli di sicurezza sul bagaglio da stiva

IT Diritto imbarco passeggeri

VT Integrazione al diritto d'imbarco per i controlli di sicurezza sui passeggeri e sul bagaglio a mano

FN I.V.A. al 10% calcolata su IT, EX, VT, HB

COMMISSIONE PER IL SERVIZIO DI VENDITA

YR Indica la commissione che si applica sul prezzo del biglietto, variabile a seconda del canale di vendita

XT Per ragioni di spazio cumula alcune voci del biglietto aereo

ADDIZIONALE COMUNALE E MINISTERIALE

HB Addizionale di competenza comunale, del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Interno

Nel caso il passeggero abbia acquistato una tariffa promozionale con condizioni restrittive di utilizzo e poi decida di non effettuare il volo ha diritto al rimborso solo delle voci HB, EX, IT, VT, FN.

Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma
Tel. +39 06 445961 - Fax +39 06 44596493
www.enac.gov.it