



## **CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO**

**Quinta edizione**  
*seconda ristampa*

## AMBITO DI APPLICAZIONE ED INFORMAZIONI ESSENZIALI

Il trasporto aereo è regolato dalla normativa comunitaria e dalle convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione in via residuale.

Alle **Compagnie aeree dell'Unione Europea** si applicano la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento comunitario (CE) N.2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) N.889/2002, ed il Regolamento (CE) N.261/2004.

Le **Compagnie aeree non comunitarie** che operano da/per ed entro l'Unione Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).

**Tutte le Compagnie aeree hanno, comunque, l'obbligo di fornire almeno l'indicazione dei limiti di responsabilità che si applicano nei casi di:**

- decesso o lesione personale
- distruzione, perdita o danno del bagaglio, con l'avvertenza della possibilità a stipulare idonea assicurazione per i bagagli di particolare valore
- danno causato da ritardo

**Tutte le Compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo.**

## IL BIGLIETTO AEREO

E' un documento individuale o collettivo che può rivestire forma cartacea o elettronica.

In caso di acquisto di biglietto elettronico il passeggero ha diritto di ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) con le stesse informazioni previste per il biglietto aereo tradizionale.

Il biglietto aereo 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.

Un estratto delle CGT è riportato in allegato al biglietto aereo ed assume generalmente la dizione di "Condizioni di contratto".

## LA PRENOTAZIONE DEL VOLO

Dove si effettua:

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

Il passeggero all'atto della prenotazione deve ricevere informazioni su:

- compagnia aerea che effettivamente svolgerà il collegamento
- orari dei voli
- tipo di aeromobile
- tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate
- comunicazione del codice di prenotazione ("P.N.R."- Passenger Name Record)

Se prenota in agenzia di viaggio, il passeggero può richiedere le schermate del sistema di prenotazione computerizzato (CRS), al fine di prendere visione di tutte le compagnie che effettuano la tratta prescelta, direttamente o attraverso uno scalo intermedio, e di tutte le tariffe da esse applicate con relative regole.

Nel caso di persona a ridotta mobilità o minore non accompagnato è necessario rappresentare tale condizione al momento in cui si effettua la prenotazione e richiedere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio di assistenza prestato dalla Compagnia.

Ulteriori informazioni in merito ai passeggeri a ridotta mobilità sono disponibili sul sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) alla sezione Carta dei Diritti del Passeggero.

E' consigliabile, comunque, presentarsi in aeroporto con congruo anticipo per esperire agevolmente le operazioni di imbarco.

Il contratto di trasporto si perfeziona con L'ACQUISTO DEL BIGLIETTO.

## COMPENSAZIONE ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, DI CANCELLAZIONE DEL VOLO O DI RITARDO PROLUNGATO

REGOLAMENTO COMUNITARIO N.261/2004 IN VIGORE DAL 17 FEBBRAIO 2005

### I- AMBITO DI APPLICAZIONE

- voli di linea e voli non di linea
- passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario, oppure passeggeri in

partenza da un aeroporto situato in un paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario in un Paese Membro dell'U.E., qualora il vettore aereo sia un vettore comunitario e salvo che non siano stati già erogati benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione

## 2 - REQUISITI

- il passeggero deve possedere un biglietto aereo oppure un biglietto aereo emesso nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici
- il passeggero deve, inoltre, avere una prenotazione confermata e:
  - presentarsi all'accettazione nei modi e nei tempi indicati per iscritto dal vettore aereo, dall'operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato
  - oppure, qualora non sia indicata l'ora, presentarsi all'accettazione al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata

Le medesime tutele si applicano al passeggero trasferito dal vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per il quale possedeva una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.

**N.B.** Il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

## 3 - DISSERVIZI

Nel caso in cui si verificano i disservizi di seguito elencati, ai passeggeri coinvolti sono riconosciuti una serie di diritti.

**NEGATO IMBARCO:** SI VERIFICA QUANDO L'AEROMOBILE PARTE MA IL PASSEGGERO NON È IMBARCATO.

Il vettore è obbligato in primo luogo a verificare tramite appello se vi siano dei volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero ed il vettore nonché dell'assistenza indicata al punto **B.** "Rimborso o imbarco su volo alternativo" delle **modalità di protezione**. Solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente, il vettore aereo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti, con l'obbligo di fornire quanto indicato al punto **A.** "Compensazione pecuniaria", al punto **B.**

“Rimborso o imbarco su volo alternativo” ed al punto C. “Assistenza” delle **modalità di protezione**.

**CANCELLAZIONE DEL VOLO:** SI VERIFICA QUANDO L'AEROMOBILE NON PARTE.

In caso di cancellazione del volo il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto A. “Compensazione pecuniaria” delle **modalità di protezione**, a meno che il passeggero non sia stato informato della cancellazione:

- con almeno due settimane di preavviso
- nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima, qualora venga offerto un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto
- meno di sette giorni prima, qualora venga offerto un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo originariamente previsto

La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora il vettore possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

**RITARDO DEL VOLO:** SI VERIFICA QUANDO LA PARTENZA DELL'AEROMOBILE SIA RITARDATA RISPETTO ALL'ORARIO DI PARTENZA PREVISTO.

In caso di ritardo del volo rispetto all'orario di partenza previsto:

- di almeno due ore per le tratte aeree fino a 1.500 Km
- di almeno tre ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km
- di almeno quattro ore per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'U.E.

il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto C. “Assistenza” delle **modalità di protezione**.

Nei casi in cui il ritardo superi le cinque ore, il vettore ha l'obbligo di fornire al passeggero quanto indicato al punto B. “Rimborso o imbarco su un volo alternativo” delle **modalità di protezione**.

## **4 - MODALITA' DI PROTEZIONE**

### **A. COMPENSAZIONE PECUNIARIA**

La compensazione pecuniaria prevista ammonta a:

- € 250,00 per le tratte aeree fino a 1.500 Km
- € 400,00 per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km
- € 600,00 per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'E.U.

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria 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 ore, le tre ore 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 pagato all'atto dell'acquisto del biglietto.

### **B. RIMBORSO O IMBARCO SU UN VOLO ALTERNATIVO**

Al passeggero deve essere offerta la scelta tra:

- rimborso entro sette giorni senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure anche per la o le parti di viaggio già effettuate, se divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale e se del caso volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile
- imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale, in condizioni di viaggio comparabili, non appena possibile
- imbarco su un volo alternativo per la destinazione finale, in condizioni di viaggio comparabili, ad una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti

Nel caso di città o regioni servite da più aeroporti, le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione sono a carico del vettore aereo.

### **C. ASSISTENZA**

Il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, adeguata sistemazione in albergo
- al trasporto tra l'aeroporto ed il luogo di sistemazione
- a due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica

Nel caso di negato imbarco, nel quadro di un viaggio tutto compreso, la compagnia aerea è tenuta a versare la compensazione all'organizzatore che a sua volta compenserà il passeggero, nei confronti del quale è responsabile per l'adempimento del contratto.

**N.B.** NEL CASO DI NEGATO IMBARCO O CANCELLAZIONE DEL VOLO LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA E I LORO EVENTUALI ACCOMPAGNATORI O CANI DA ACCOMPAGNAMENTO NONCHÉ I BAMBINI NON ACCOMPAGNATI HANNO DIRITTO ALLA PRECEDENZA E DEBONO RICEVERE L'ASSISTENZA INDICATA AL PUNTO C. DELLE MODALITÀ DI PROTEZIONE.

### **5 - ULTERIORI DIRITTI DEI PASSEGGERI**

#### **SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE**

Qualora il vettore aereo sistemi il passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare.

Qualora, invece, il vettore aereo sistemi il passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, dovrà essere corrisposto un rimborso entro sette giorni – in contanti, mediante trasferimento bancario, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi:

- del 30 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree fino a 1.500 Km
- del 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per le altre tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 Km
- del 75% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'U.E.

#### **DANNI DA RITARDO**

Oltre alle forme di assistenza previste in caso di ritardo dal Regolamento (CE) N.261/2004, nei trasporti effettuati da compagnie aeree comunitarie o da compagnie aeree che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999, la compagnia aerea è responsabile del danno subito dal passeggero a causa del ritardo fino a 4.150 Diritti Speciali di Prelievo (DSP)\* - equivalenti a circa €4.841,00 - per passeggero.

Il risarcimento non è dovuto se il vettore dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era impossibile adottarle.

Il vettore è parimenti esonerato in tutto o in parte dalle sue responsabilità nella misura in cui dimostri che il passeggero ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito o omissione.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui è stato stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diversa.

Il diritto al risarcimento per danni si prescrive entro due anni a decorrere dal giorno di arrivo a destinazione o dal giorno previsto per l'arrivo a destinazione del volo o dal giorno in cui il trasporto è stato interrotto.

In tutti i casi di ritardo di voli in partenza dal territorio italiano, il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite almeno ogni 30 minuti.

#### **IRRINUNCIABILITA'**

Gli obblighi nei confronti del passeggero stabiliti dal Regolamento (CE) N.261/2004 non possono essere oggetto di restrizioni o rinunce, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

#### **RISARCIMENTO**

L'applicazione delle modalità di protezione previste dal Regolamento (CE) N.261/2004 lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad esperire eventuali azioni risarcitorie.



## VIAGGIO TUTTO COMPRESO

Nel caso di **viaggio tutto compreso**, risultante dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: "volo aereo", "alloggio", "altri servizi" (es. escursioni, manifestazioni e spettacoli), di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte (Direttiva 90/314/CEE e Decreto Legislativo n. 111 del 17.3.1995), sarà l'organizzatore con il quale il passeggero ha stipulato il contratto ad assicurare al passeggero stesso ogni tipo di assistenza.

Per questa tipologia di viaggi il passeggero ha il diritto di sapere che:

- deve ricevere dall'organizzatore precise informazioni sul viaggio
- l'opuscolo informativo deve indicare in modo chiaro, tra le altre cose, la destinazione, l'itinerario, la sistemazione alberghiera, i pasti, il prezzo, nonché informazioni generali in materia di documenti di espatrio e visto d'ingresso
- le informazioni contenute nell'opuscolo sono vincolanti per l'organizzatore
- il passeggero deve ricevere una copia del contratto di vendita con il timbro o la firma dell'organizzatore
- il passeggero ha il diritto di trasferire la propria prenotazione ad un'altra persona dandone notizia all'organizzatore entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza
- il prezzo pattuito 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 aver luogo nei 20 giorni che precedono la partenza
- prima della partenza, nei casi di recesso previsti dal contratto o per la cancellazione del pacchetto non per colpa del passeggero, questi ha il diritto di scegliere un altro pacchetto turistico equivalente (stesso importo riportato nel catalogo) o di qualità superiore senza supplemento di prezzo. Nel caso in cui il pacchetto sostitutivo fosse di qualità inferiore, il passeggero ha titolo al rimborso della differenza

L'organizzatore è responsabile per qualsiasi inosservanza dei termini contrattuali, pertanto qualsiasi azione dovrà intraprendersi nei confronti dell'organizzatore stesso.

Il passeggero può sporgere reclamo mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata all'organizzatore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

## RESPONSABILITA' RELATIVE AL BAGAGLIO

### COMPAGNIE AEREE COMUNITARIE E COMPAGNIE AEREE CHE ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL DEL 1999.

In caso di **ritardo**, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa € 1.167,00) a meno che la compagnia aerea dimostri di aver preso tutte le misure possibili per evitare il ritardo o che fosse impossibile adottare tali misure. La compagnia aerea è parimenti esonerata in tutto o in parte dalle sue responsabilità nella misura in cui dimostri che il passeggero ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito o omissione.

In caso di **distruzione, perdita o danno** del bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa € 1.167,00).

La compagnia aerea è responsabile anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo:

- un difetto inerente al bagaglio stesso
- che la compagnia medesima dimostri che la responsabilità del danno è imputabile al passeggero o che lo stesso vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione

Il limite di 1000 DSP\* (circa € 1.167,00) potrà essere superato nel caso in cui il passeggero effettui, al più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

Il passeggero che intende dichiarare un maggior valore del proprio bagaglio ha diritto di prendere visione di un tariffario sugli eventuali costi supplementari.

In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio a mano, compresi gli oggetti personali, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa € 1.167,00) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

### MODALITA' DI RECLAMO

Il reclamo deve essere presentato o inviato, alla compagnia aerea, in forma scritta - usufruendo anche degli appositi moduli P.I.R. (Property Irregularity Reports) disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale -, a pena di decadenza, immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.

Ove possibile è preferibile contestare il danno immediatamente al momento della consegna, altrimenti spetterà al passeggero provare che il danno subito si è verificato durante il trasporto aereo.

Il diritto di risarcimento dei danni è soggetto alla prescrizione di due anni dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo, purché sia stato presentato reclamo alla compagnia aerea entro i termini sopra esposti.

Salvo che la compagnia aerea riconosca anteriormente la perdita del bagaglio registrato, il bagaglio stesso si intende perso ove non sia giunto a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista per la riconsegna.

In tal caso il passeggero può agire per la tutela dei propri diritti.

Se la compagnia aerea che ha effettuato il trasporto è diversa da quella con la quale è stato stipulato il contratto, il passeggero può presentare il reclamo e la richiesta di risarcimento indistintamente all'una o all'altra compagnia.

#### **COMPAGNIE AEREE CHE NON ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL DEL 1999**

Per lo **smarrimento** o i **danni** al bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) la compagnia aerea è responsabile, a meno che non provi che essa e i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno.

Il passeggero ha diritto di ricevere, da parte della compagnia aerea, un risarcimento fino a 17 DSP\* (circa € 20,00) per chilogrammo.

Il limite di 17 DSP\* (circa € 20,00) potrà essere superato nel caso in cui il passeggero effettui, al più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

Per lo **smarrimento** o i **danni** al bagaglio a mano, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 332 DSP\* (circa € 388,00) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

#### **MODALITA' DI RECLAMO**

Il reclamo deve essere presentato o inviato, alla compagnia aerea, in forma scritta - usufruendo anche degli appositi moduli P.I.R. (Property Irregularity Reports) disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale - a pena di decadenza, immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.

Ove possibile è preferibile contestare il danno immediatamente al momento della consegna, altrimenti spetterà al passeggero provare che il danno subito si è verificato durante il trasporto aereo.

Il diritto di risarcimento dei danni è soggetto alla prescrizione di due anni dal giorno di effettivo arrivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo, purché sia stato presentato reclamo alla compagnia aerea entro i termini sopra esposti.

#### **RESPONSABILITA' RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE**

##### **COMPAGNIE AEREE COMUNITARIE E COMPAGNIE AEREE CHE ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL DEL 1999.**

Non esistono limiti di responsabilità in caso di incidenti nei confronti dei passeggeri per danni da morte, ferite o lesioni personali.

Comunque per danni fino a 100.000 DSP\* (circa € 116.665,00) per passeggero, la compagnia aerea ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla propria responsabilità.

Per i danni che eccedono i 100.000 DSP\* (circa € 116.665,00) per passeggero, la compagnia aerea non è comunque responsabile se è in grado di dimostrare che il danno non è stato causato da negligenza, atto illecito od omissione propri o dei propri dipendenti o che il danno è stato causato esclusivamente da negligenza, atto illecito od omissione di terzi.

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.

La compagnia aerea deve provvedere al pagamento di anticipi, in proporzione al danno subito, entro quindici giorni dall'identificazione dell'avente titolo all'indennità. In caso di morte l'anticipo non sarà inferiore a 16.000 DSP\* (circa € 18.667,00) per passeggero.

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

##### **COMPAGNIE AEREE CHE NON ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL DEL 1999**

Nel caso di imbarco di passeggeri in Italia, la responsabilità della compagnia aerea nei confronti dei passeggeri è limitata (legge 274/88) a 100.000 DSP\* (circa € 116.665,00) - per passeggero.

*(\*): come definiti dal Fondo Monetario Internazionale e soggetti a fluttuazioni rispetto all'Euro (utilizzata la quotazione del 1 febbraio 2005: 1 DSP = 1,166650 Euro). Informazioni sulle quotazioni sono pubblicate sui principali quotidiani finanziari e possono essere anche trovate sul sito del FMI: [www.imf.org](http://www.imf.org)*

## INFORMAZIONI SUI RECLAMI ALLE COMPAGNIE AEREE

### Le informazioni sulle modalità di reclamo devono essere fornite:

- dal personale a contatto con l'utenza, che deve risultare identificabile secondo la vigente normativa sulla privacy
- dal personale addetto al servizio di supporto alla compilazione
- telefonicamente (numero di telefono riportato sul biglietto e pubblicizzato in aerostazione)
- in occasione delle comunicazioni istituzionali
- via Internet

### Contenuto minimo del riscontro:

- data e luogo
- indicazione avvenuta ricezione
- termini previsti risoluzione reclamo
- identificazione struttura o persona incaricata
- indicazioni per ulteriori informazioni
- riassunto iter e possibilità di appello

## SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI

Segnalazioni sul mancato rispetto della Carta dei Diritti del Passeggero nonché eventuali contributi e suggerimenti da parte dei passeggeri e degli operatori del settore possono essere rivolti:

- alla Direzione Generale dell'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Viale del Castro Pretorio, n. 118 - 00185 Roma
- agli uffici delle Direzioni Aeroportuali dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile ubicati all'interno dell'aeroporto, il cui elenco con i relativi recapiti è incluso nel presente opuscolo
- tramite l'invio telematico dell'apposito Modulo presente sul sito internet dell'ENAC: [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it), sezione "Carta dei Diritti del Passeggero"
- all'indirizzo di posta elettronica: [cartadiritti@enac.rupa.it](mailto:cartadiritti@enac.rupa.it)
- al Numero Verde dell'ENAC **800 898 121**

## INFORMAZIONI UTILI

### IL SISTEMA DEI CONTROLLI PER LA SICUREZZA DEL TRASPORTO AEREO

#### 1. LA SICUREZZA DEGLI AEROMOBILI E DEGLI OPERATORI AEREI

- La sicurezza delle operazioni dei vettori aerei e dei loro aeromobili è garantita da un complesso di regole internazionali e dai controlli dell'applicazione delle suddette regole. Le regole si basano sugli standard e le raccomandazioni contenuti negli Allegati Tecnici (Annessi) alla Convenzione di Chicago, Convenzione cui aderisce la quasi totalità degli Stati del mondo, e che diede vita alla Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO)
- La responsabilità della garanzia del rispetto degli standard di sicurezza è dello stato di appartenenza del vettore aereo e di registrazione dei suoi aeromobili attraverso il recepimento di quanto previsto dagli annessi ICAO e la verifica dell'applicazione dei relativi requisiti tecnici ed operativi
- 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 controlli che comunque sono ammessi nell'ambito degli accordi bilaterali di traffico

#### 2. LA SORVEGLIANZA SULLA NAVIGABILITÀ E LA MANUTENZIONE DEGLI AEROMOBILI NAZIONALI

L'ENAC effettua la sorveglianza diretta sugli aeromobili impiegati finalizzata al riconoscimento delle condizioni di navigabilità attraverso il rilascio, ed il successivo rinnovo, del Certificato di Navigabilità il quale attesta l'efficienza dell'aeromobile.

Gli accertamenti sugli aeromobili sono effettuati mediante ispezioni a terra ed in volo e nella approvazione e verifica dei programmi di manutenzione e delle condizioni di impiego (documentazioni tecniche, avarie, trend di prestazioni, ecc.). In particolare il programma di manutenzione degli aeromobili di trasporto pubblico viene obbligatoriamente rivalutato a cadenze trimestrali o semestrali per verificarne l'efficacia.

Nel caso di aeromobili con marche estere in locazione (dry lease) ad operatori italiani, 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. Le ispezioni a terra ed in volo sono inizialmente finalizzate alla verifica dei requisiti e delle condizioni di sicurezza previste dai regolamenti nazionali e successivamente sono effettuati con la stessa frequenza degli aeromobili nazionali.

Nel caso degli aeromobili in noleggio (wet lease) l'ENAC rilascia l'autorizzazione solo se sussistono nel paese di provenienza condizioni di sicurezza equivalenti a quelle nazionali. Ciò viene verificato attraverso una visita in loco di un team tecnico-operativo che accerta tali condizioni presso l'autorità del paese estero e presso lo specifico operatore dell'aeromobile che viene offerto in noleggio. Questa attività negli ultimi tempi è stata svolta in diversi Paesi con cui non vi è confidenza da parte italiana del rispetto di condizioni di sicurezza assimilabili a quelle nazionali.

Per quanto riguarda la manutenzione, essa deve essere obbligatoriamente effettuata da imprese certificate secondo la norma europea JAR 145 (trasformata in Parte 145 in accordo ai regolamenti EASA, con contenuti praticamente identici).

Il regime di sorveglianza delle ditte di manutenzione e della loro attività è svolto in accordo ai canoni internazionali con audit di sistema sull'organizzazione, sul personale, sulle infrastrutture e sui processi e con ispezioni mirate alla verifica delle attività manutentive in corso d'opera.

Le imprese debbono essere dotate di un sistema di qualità secondo gli standard ISO 9000 per la verifica interna dei processi e della rispondenza alle norme di sicurezza del volo.

## **2.1 LA SORVEGLIANZA SULLA NAVIGABILITA' E LA 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 internazionali. L'ENAC ha infatti adottato le normative JAR-OPS 1 e 3, che regolano gli aspetti del trasporto pubblico con aeroplani ed elicotteri, rispettivamente, e le ha attuate.

Tutti gli operatori nazionali sono in possesso di certificazione tecnico-operativa e sono sorvegliati sulla base di programmi che prevedono verifiche sia di sistema che sulle singole attività tecniche, operative, di addestramento e di manutenzione. In aggiunta sono effettuate ispezioni non programmate nei casi di inadempienze segnalate o inconvenienti in esercizio.

Lo standard di sorveglianza applicato dall'ENAC sia sulla manutenzione che sulle operazioni di volo è stato più volte verificato dai team di standardizzazione JAA, FAA ed ICAO e ritenuto conforme agli standard internazionali; in particolare l'ENAC ha ricevuto dalle JAA l'accreditamento quale autorità standardizzata per il riconoscimento europeo delle certificazioni delle imprese di manutenzione e degli operatori aerei rilasciate in Italia.

## **2.2 IL COA (CERTIFICATO DI OPERATORE AEREO)**

La rispondenza dell'organizzazione e del modo di operare della compagnia aerea alle normative tecnico-operative previste per le operazioni di Trasporto Aereo Commerciale (Trasporto Pubblico) sono attestate dall'AOC (Air Operator Certificate) o COA (Certificato di Operatore Aereo).

- L'AOC viene rilasciato dall'Autorità aeronautica dello Stato dove l'Operatore ha la sua sede legale
- Le normative in base alle quali le autorità aeronautiche dei vari paesi del mondo rilasciano e/o rinnovano la validità di un AOC rispondono a dei principi comuni dettati dall'ICAO (International Civil Aviation Organisation) che è una organizzazione associata alle Nazioni Unite
- La normativa che regola le attività di una compagnia aerea correlate con la sicurezza del volo è costituita da un insieme di norme tecniche e operative definite in ambito europeo e adottate dall'Italia e da altri Paesi europei
- Il processo di rilascio di un AOC da parte dell'ENAC è un processo di verifica di rispondenza ai requisiti lungo e complesso che può durare dai tre ai sei mesi e al quale prendono parte varie professionalità dell'Ente. In particolare viene nominato un "team di certificazione e sorveglianza" coordinato da un team leader, nel quale sono presenti funzionari tecnici aeronautici ed elettronici e uno o più ispettori di volo (piloti di provata esperienza)
- I controlli che sono alla base del rilascio e della successiva sorveglianza sono diretti al personale (possesso della competenza e dei titoli), alle procedure (efficacia e rispetto delle previsioni regolamentari), ai mezzi (idoneità al volo e per il tipo di operazioni) ed infine alla verifica "sul campo". In questa fase viene accertato che tutte le attività dell'operatore vengano svolte in conformità alle norme e alle procedure che quest'ultimo ha sottoposto all'ENAC per l'accettazione



- Le principali aree oggetto dei controlli dell'ENAC per il rilascio ed il mantenimento dell'AOC sono le seguenti:
- **Manutenzione:** idoneità al volo di ogni singolo aeromobile impiegato attraverso una serie continua di verifiche quali:
  - ispezioni a terra (nel corso della manutenzione o durante il transito in aeroporto)
  - prove in volo (volo prova in occasione del rinnovo del Certificato di Navigabilità o ispezioni in "volo operativo")
  - ispezioni documentali sulle registrazioni dell'aeromobile e dell'operatore (rispetto scadenze programma di manutenzione, rispetto prescrizioni per le modifiche obbligatorie, effettuazione di modifiche, manutenzioni e riparazioni in conformità alle prescrizioni normative, eventuali manutenzioni eseguite presso altre ditte certificate)
  - adeguatezza del sistema per la gestione della manutenzione (sistema di monitoraggio delle scadenze di manutenzione dei singoli aeromobili, corretta applicazione dei bollettini di modifica obbligatoria, corretto mantenimento delle registrazioni di tutti i lavori di manutenzione effettuati sul singolo aeromobile e delle modifiche applicate)
  - adeguatezza del sistema di esecuzione della manutenzione (la compagnia può servirsi di una società di manutenzione esterna purché certificata) che è il sistema di procedure interno per l'esecuzione, il controllo e la certificazione dei lavori di manutenzione eseguiti, presenza personale certificato dall'ENAC, addestramento del personale, adeguatezza locali, attrezzature e strumentazioni, scorte di magazzino presenza manualistica del costruttore dell'aeromobile relativa alle procedure di esecuzione di manutenzioni e riparazioni su ogni tipo di aeromobili
- **Equipaggio:** possesso brevetto di pilotaggio, dell'abilitazione al tipo di aeromobile e del certificato medico in corso di validità, superamento dei controlli periodici di professionalità, esecuzione dell'addestramento di base e ricorrente (teorico e pratico su simulatori di volo)
- **Security:** programma di controlli preventivi, adeguatezza delle procedure per la gestione di atti di interferenza illecita e relativo addestramento di base e ricorrente
- **Procedure operative:** modalità di esecuzione del rifornimento di

combustibile, del trattamento antighiaccio, pianificazione del volo in funzione della rotta (condizioni meteo previste lungo la rotta, quantità di carburante, peso massimo ammissibile, possibili avarie in grado di condizionare il rispetto della rotta prevista, scelta di rotte che consentano il raggiungimento di aeroporti entro un certo limite di tempo), procedure di emergenza che consentano di gestire tutte le possibili avarie e situazioni di emergenza sia in volo che a terra

- **Prestazioni:** predisposizione di dati appropriati che permettano, in fase di pianificazione ed esecuzione del volo, di verificare che al variare delle condizioni ambientali (temperatura, vento, altitudine), il peso reale dell'aeromobile, in caso di avaria al motore nel momento più delicato delle varie fasi del volo (decollo, volo in rotta atterraggio), permetta un sicuro proseguimento del volo
- **Equipaggiamenti:** installazione a bordo dell'aeromobile e mantenimento in efficienza di: strumentazione necessaria per la conduzione del volo e per la navigazione; equipaggiamenti per la comunicazione, equipaggiamenti di emergenza (estintori, impianto ossigeno, battellini e giubbotti di salvataggio) e di sopravvivenza (dotazioni per il sorvolo di zone inospitali quali regioni artiche e desertiche)
- **Operazioni in bassa visibilità:** specifico addestramento iniziale e ricorrente degli equipaggi, idoneità e affidabilità della strumentazione idonea, procedure
- **Pesi e bilanciamento:** procedure e metodi per la verifica della corretta posizione del baricentro dell'aeromobile e del suo peso complessivo considerando il numero e la posizione dei passeggeri, dei bagagli in stiva, del peso della merce, del combustibile e del catering. Modalità di esecuzione del caricamento di bagagli e merci

### 2.3 LA LICENZA DI ESERCIZIO PER IL TRASPORTO AEREO

L'effettuazione dell'attività di trasporto aereo è subordinata al rilascio della relativa licenza di esercizio da parte di ENAC.

La licenza di esercizio consente ad una impresa di effettuare a titolo oneroso il trasporto aereo di passeggeri, posta e/o merci secondo le modalità indicate nella licenza stessa.

Il Regolamento CEE n.2407 del 1992 stabilisce i requisiti per il rilascio ed il mantenimento delle licenze di esercizio ai vettori aerei comunitari; tali requisiti attengono in particolare agli aspetti tecnico-operativi e giuridico, economico-finanziari.

Per quanto concerne i requisiti tecnico-operativi l'impresa deve ottenere da ENAC il Certificato di Operatore Aereo (COA) che attesta che l'operatore ha la capacità professionale e l'organizzazione necessarie ad assicurare l'esercizio dei suoi aeromobili in condizioni di sicurezza.

Per quanto concerne i requisiti giuridici ed economico-finanziari l'impresa deve:

- avere il principale centro di attività e la sede legale in Italia
- avere come attività principale il trasporto aereo
- essere e rimanere di proprietà, direttamente o attraverso una partecipazione di maggioranza, degli Stati membri e/o di cittadini degli Stati membri. Il controllo effettivo sull'impresa deve essere sempre esercitato da questi Stati o da questi cittadini
- deve dimostrare di avere la necessaria capacità economico-finanziaria per lo svolgimento dell'attività programmata

#### **Impiego degli Aeromobili**

L'utilizzazione degli aeromobili da parte dei vettori italiani è subordinata alla preventiva autorizzazione di ENAC.

Nel caso di aeromobile esercito direttamente l'autorizzazione viene rilasciata successivamente al suo inserimento nel Certificato di Operatore Aereo del vettore ed alla verifica del titolo giuridico di disponibilità dell'aeromobile da parte del vettore stesso (proprietà/locazione); nel caso della locazione (dry lease) viene acquisito, per l'approvazione, il relativo contratto.

Nel caso di aeromobile noleggiato (con equipaggio) il relativo contratto di noleggio (wet lease) deve essere preventivamente approvato da ENAC, previa verifica che le norme di sicurezza adottate dallo Stato di immatricolazione dell'aeromobile siano equivalenti a quelle previste per le imprese nazionali.

### 3. LA SORVEGLIANZA SUGLI OPERATORI AEREI ESTERI IL PROGRAMMA SAFA

- La responsabilità sull'idoneità tecnica ed operativa dei vettori aerei nonché della sorveglianza sul rispetto degli standard di sicurezza è dello stato di appartenenza dell'operatore
- Lo Stato di appartenenza dell'operatore deve assicurare, ai sensi della Convenzione di Chicago, il rispetto degli standard e delle pratiche raccomandate sulla sicurezza del volo
- Ogni Stato, e quindi anche l'Italia, ha comunque la facoltà, prevista dalla Convenzione di Chicago, di effettuare verifiche individuali presso gli scali nazionali interessati dai collegamenti aerei
- In tal senso, in ambito europeo, l'ECAC - Conferenza Europea delle Aviazioni Civili - conduce il Programma SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft) che consiste nell'effettuazione di **ispezioni di rampa**, a campione o secondo un programma prestabilito, presso gli aeroporti di transito degli aeromobili
- Il programma SAFA è mirato alla verifica delle documentazioni dell'aeromobile, dell'operatore e degli equipaggi e alla verifica delle condizioni dell'aeromobile, quali rilevabili da un'ispezione esterna nel periodo di transito presso lo scalo interessato
- Tale verifica viene fatta prendendo a riferimento gli Standard stabiliti dall'ICAO nei suoi Allegati Tecnici ed ha lo scopo di riscontrare eventuali carenze degli operatori stranieri rispetto a tali standard
- queste carenze danno luogo a dei rilievi, classificati in tre categorie, in funzione dell'impatto potenziale sulla sicurezza del volo e vengono riportati in un rapporto ispettivo che viene compilato al termine dell'ispezione
- Nei casi di rilievi maggiori, l'autorità locale può chiedere la rettifica degli inconvenienti riscontrati prima della partenza dell'aeromobile; è previsto nei casi più gravi il diniego ad ulteriori operazioni di volo dell'aeromobile interessato o l'avvio di procedure per il rifiuto a successivi ingressi dell'aeromobile nel territorio dello Stato che ha effettuato l'ispezione con esito negativo

- L'iniziativa, di carattere volontario, è comunque sviluppata dall'assoluta maggioranza dei 41 Stati membri ECAC e presenta allo stato attuale una considerevole mole di dati di interventi ispettivi, effettuati secondo procedure e protocolli comuni predisposti dalle JAA
- Nello scorso mese di marzo 2004 è stata inoltre adottata la Direttiva Europea che regola le ispezioni di rampa sugli aeromobili esteri e che entro due anni consentirà la gestione del programma SAFA sotto la responsabilità della Commissione Europea, assicurando anche una migliore copertura giuridica agli interventi restrittivi sugli aeromobili e gli operatori che dovessero derivare dalle ispezioni
- E' comunque da considerare che le ispezioni di rampa sono mirate a verificare le condizioni apparenti di sicurezza degli aeromobili ed il possesso da parte degli operatori e dei relativi equipaggi delle certificazioni, delle licenze e delle abilitazioni richieste per poter effettuare i servizi di trasporto aereo
- L'ispezione di rampa si svolge nel breve tempo di transito dell'aeromobile sullo scalo, senza possibilità di verificare le condizioni delle strutture interne e degli impianti, il loro funzionamento e la rispondenza delle attività manutentive ai programmi stabiliti dai costruttori e dall'autorità di sorveglianza estera. Allo stesso modo non è possibile verificare se lo standard di addestramento e qualificazione degli equipaggi è quello previsto dalle norme internazionali
- In ambito nazionale, il programma ispettivo viene gestito da un coordinatore nazionale con la programmazione mensile delle ispezioni, secondo priorità stabilite sulla base di diversi parametri (risultati di precedenti ispezioni sul nostro territorio, analisi delle ispezioni condotte a livello europeo, indicazioni di priorità fornite dalle JAA, che si basano sui dati ricevuti dalle varie autorità nazionali). Tali dati sono verificati dal coordinatore ENAC in tempo reale tramite la banca dati JAA disponibile in modo protetto su internet
- L'ENAC presiede con un suo dirigente il comitato internazionale che, a livello europeo, gestisce l'intero programma SAFA su mandato dell'ECAC

#### 4. ALTRE ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI OPERATORI 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. Sulla base di un programma di campionatura stabilito dalla Direzione Generale e personalizzato dalle Direzioni Aeroportuali, vengono verificati i documenti dell'aeromobile (certificati di navigabilità, di immatricolazione, acustico, di assicurazione) i dati di carico e centraggio dell'aeromobile, il certificato di operatore aereo con le varie idoneità, le licenze dei piloti e le relative abilitazioni

#### CONTROLLI DI SICUREZZA AEROPORTUALE

A seguito dei tragici eventi dell'11 settembre 2001, le tipologie ed il livello delle misure di sicurezza in tutti gli aeroporti, sia nazionali che internazionali, sono stati incrementati; a fronte di ciò, nonostante l'aumentato numero degli addetti, può verificarsi che occorra più tempo, rispetto al passato, per effettuare tutti i controlli sia radiogeni che relativi al riscontro dell'identità del passeggero.

Si raccomanda, pertanto, ai viaggiatori in partenza di presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza.

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 al sedile anteriore.

Per **bagaglio registrato** si intendono quegli articoli che vengono consegnati al vettore 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. Lo scontrino dell'etichetta bagaglio serve all'identificazione del bagaglio all'arrivo.

In applicazione della normativa in vigore (Circolare APT-09 dell'8 maggio 2001) è consentito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- un bagaglio, corredato di etichetta nominativa, la cui somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non superi complessivamente i 115 cm e comunque rientrante nei limiti delle misure di ingresso degli apparati di controllo ai raggi X
- una borsetta o borsa portadocumenti o personal computer portatile

- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore di CD
- un soprabito o impermeabile
- un ombrello o bastone da passeggio
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare
- culla portatile e cibo per neonati, necessario per il viaggio
- articoli da lettura per il viaggio
- articoli acquistati ai "Duty Free" e negli esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto (in quantità e peso limitati)

E' vietato il trasporto nei propri bagagli sia a mano che da stiva dei seguenti articoli:

- armi e munizioni
- esplosivi, fuochi artificiali e razzi
- gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e le pistole per starter
- sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi
- sostanze infettive e velenose
- sostanze corrosive
- sostanze radioattive
- sostanze ossidanti
- sostanze magnetizzanti
- congegni di allarme
- torcia subacquea con batterie inserite
- oggetti costituenti armi improprie

Eventuali modifiche alla sopra richiamata normativa – successive alla data di pubblicazione del presente opuscolo - potranno essere verificate sul sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it), alla sezione "Le Circolari" - SERIE AEROPORTI (APT-09)

#### **SCIOPERI NEL SETTORE DEL TRASPORTO AEREO**

Sulla base dell'attuale normativa:

- I. I periodi di franchigia, nei quali non potranno essere effettuati scioperi sono i seguenti:
  - 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

2. È garantita la regolare effettuazione di tutti i voli (inclusi i voli charter) schedati negli orari pubblicati in partenza nelle fasce orarie 7-10 e 18-21, nonché dei voli internazionali in arrivo entro mezz'ora dalla scadenza delle predette fasce.

3. Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7 - 10 / 18 - 21:

- a) In caso di sciopero del personale dipendente dalle compagnie aeree, è garantita, per ogni compagnia aerea l'effettuazione di:
- un volo intercontinentale in partenza per continente (aree geografiche come definite dalla IATA)
  - 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, i vettori aerei interessati sono tenuti ad informare immediatamente i tour operators sulle modalità dello sciopero e sulle eventuali misure alternative disponibili
- b) In caso di sciopero del personale del Servizio di Assistenza al Volo (ENAV), 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, nella misura del 50% dei voli schedulati da ciascuna compagnia aerea
- un collegamento monogiornaliero da e per le isole, da ciascun aeroporto nazionale servito

E' possibile consultare sul sito internet dell'ENAC [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) l'elenco dei voli garantiti.

### **IL CONTRATTO DI VIAGGIO PER LA COMPRAVENDITA DEI PACCHETTI TURISTICI**

Notizie utili:

ASTOI, ASSOTRAVEL, ASSOVIAGGI e FIAVET, Associazioni di Categoria che rappresentano i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi italiane, hanno adottato un modello contrattuale comune per la compravendita di pacchetti turistici.

Il contratto concordato e standardizzato presenta svariati vantaggi per chi vende e per chi compra:

1. **UNIFICA** le procedure di contrattazione per tutte le Associazioni del comparto
2. **GARANTISCE** il rispetto della legislazione di settore e di quella più generale prevista a tutela del Consumatore
3. **SEMPLIFICA** le attività del banco dell'Agenzia di Viaggi

L'art. 6 del D.Lgs. 111/95 impone che il contratto di compravendita di pacchetto turistico venga redatto per iscritto. Ciò per soddisfare l'esigenza di documentazione del rapporto contrattuale tra Tour Operator e Cliente intermediato dall'Agente di Viaggio.

Qualora insorga un contenzioso, la forma scritta del contratto assicura un mezzo di prova fondamentale.

Inoltre, nell'eventualità di insolvenza o fallimento del Tour Operator o dell'Agente di Viaggio, o di fronte ad emergenze che impongano il rimpatrio anticipato dei turisti da Paesi extracomunitari, solo l'esibizione del contratto dà titolo per richiedere l'intervento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico (DPR 349/99).

#### **Dove si trova il modulo di contratto**

Il modulo è disponibile nelle Agenzie di Viaggio e può essere scaricato dai siti [www.astoi.com](http://www.astoi.com), [www.assotravel.it](http://www.assotravel.it), [www.assoviaggi.it](http://www.assoviaggi.it), e [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it).

#### **Come si presenta il modulo**

Ogni modulo consta di 4 pagine che riportano sul retro le Condizioni Generali di compravendita di pacchetto turistico unificate. Le prime due pagine sono identiche fra loro (una copia resta al Cliente l'altra all'Agenzia di Viaggi) e lo stesso vale per le ultime due. Il Cliente deve ricevere entrambe le sue copie ma in tempi differenti:

1. Le prime due pagine contengono la proposta di acquisto di pacchetto turistico formulata dal Cliente al Tour Operator, che rappresenta ancora una fase precontrattuale: il contratto non è ancora pienamente e completamente definito.
2. Le ultime due pagine contengono la conferma del servizio acquistato, che si ha solo quando il Tour Operator invia risposta affermativa sulla disponibilità dei servizi che il Cliente ha richiesto. Solo a questo punto l'Agente di Viaggio, vistata la conferma, potrà consegnarla al Cliente. Questo è il contratto definitivo: solo dal momento della conferma si può considerare esistente un vincolo contrattuale tra Consumatore e Tour Operator.

Al momento della prenotazione sarà richiesto il versamento di un acconto in misura non superiore al 25% del prezzo forfettario del pacchetto.

Dopo aver rilasciato al Cliente le sue copie del contratto, l'Agente di Viaggio è tenuto a conservare gli originali per cinque anni, come richiesto dalla Legge.

#### **Come viene compilato il modulo**

Nelle pagine di proposta e di conferma, in alto a sinistra, c'è lo spazio per tutte le informazioni relative all'Agente di Viaggio intermediario. Una compilazione corretta e completa di questa sezione consente di distinguere gli Agenti di Viaggio regolarmente autorizzati da eventuali abusivi, primo presupposto di sicurezza e tutela per il Cliente nonché di intervento del summenzionato Fondo nazionale di garanzia.

Tanto nella pagina di proposta quanto in quella di conferma, vengono poi indicati:

1. I dati anagrafici del Cliente/Clienti.

2. La descrizione del servizio pacchetto turistico, specificando se si tratta di una proposta “da catalogo” o “fuori catalogo”.
3. Quando, per la particolarità e le caratteristiche del pacchetto turistico, è plausibile un impegno più vincolante per il Cliente, questi formula espressamente al Tour Operator per il tramite dell’Agenzia di Viaggi una “proposta impegnativa”, valida per un determinato periodo di tempo che viene indicato per iscritto nel modulo: è qui normalmente richiesto al Cliente di versare una somma di denaro.

L’Agente di Viaggio compilerà inoltre le tabelle degli importi richiesti al Cliente, ricordando che il pacchetto turistico ha sempre un costo unitario e forfettario cui si possono aggiungere altre voci riguardanti, ad esempio, il costo individuale di apertura pratica ed eventuali polizze assicurative aggiuntive.

Se il Cliente è un cittadino comunitario, la Legge prevede che egli riceva anche le informazioni sulle eventuali formalità doganali e profilassi sanitarie richieste compilando la relativa sezione del modulo.

La firma del Cliente sulla proposta viene richiesta in due sezioni: la prima firma è di formale accettazione del modulo contrattuale, la seconda di specifica accettazione del catalogo o del programma fuori catalogo e di tutti i loro elementi e contenuti informativi.

Il modulo di contratto è a questo punto correttamente compilato ed in grado di assolvere alla sua funzione di base per una vacanza tranquilla e serena.

#### **ELENCO DEI PAESI CHE ADERISCONO ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL DEL 1999\***

Albania, Arabia Saudita, Austria, Bahrain, Barbados, Belgio, Belize, Benin, Botswana, Bulgaria, Cameroon, Canada, Capo Verde, Colombia, Cipro, Danimarca, Emirati Arabi Uniti, Estonia, Finlandia, Francia, Gambia, Germania, Giappone, Giordania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Kenya, Kuwait, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Messico, Mongolia, Namibia, Nigeria, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Panama, Paraguay, Perù, Portogallo, Principato di Monaco, Qatar, Regno Unito di Gran Bretagna, Repubblica Araba Siriana, Repubblica Ceca, Repubblica Unita della Tanzania, Romania, Saint Vincent e Grenadines, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stati Uniti, Svezia, Tonga, Ungheria.

*(\*) : elenco aggiornato al 31 gennaio 2005 (adesioni successive possono essere controllate sul sito dell’ICAO [www.icao.int](http://www.icao.int) )*

**PRINCIPALI CODICI IDENTIFICATIVI DI TASSE E CORRISPETTIVI  
PRESENTI SUL BIGLIETTO AEREO**

- IT**   tassa d'imbarco reiterata da ultimo con D.M. del 14 novembre 2000  
**EX**   tassa sicurezza sui bagagli da stiva introdotta con D.M. 14 marzo 2003  
**VT**   tassa di controllo sui bagagli a mano stabilita dal D.M. 5 luglio 1999 pari a  
€ 1,81  
**FN**   I.V.A. sui tre corrispettivi sopra indicati  
**HB**   addizionale pari a € 2, disposta dalla legge 24 dicembre 2003, n. 350 e  
modificata dalla legge 31 marzo 2005, n.75 (di cui € 1 di competenza  
comunale ed € 1 destinato al Fondo speciale costituito ai sensi della legge  
3 dicembre 2004, n.291)  
**XT**   per ragioni di spazio, cumula nella casella dedicata del biglietto aereo  
alcune delle precedenti tasse  
**YR**   corrispettivo per servizio vendita che varia a seconda del canale  
prescelto  
**YQ**   codice unico per costi di sicurezza/assicurazione (crisis surcharge) e  
carburante (fuel surcharge)

**SUGGERIMENTI**

Prima di procedere all'acquisto del biglietto è importante acquisire sempre notizie dettagliate sulle condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta. Normalmente a tariffe economicamente più appetibili corrisponde un livello più alto di restrizioni in fase di utilizzo quali, ad esempio, la non modificabilità delle date e/o dei voli prenotati. Qualora l'acquisto venga effettuato via internet, di norma viene richiesto al passeggero di prendere visione di dette condizioni e di fornire prova della relativa accettazione mediante la barratura di una apposita casella.

Si raccomanda di verificare sempre in anticipo e di attenersi ai tempi e alle modalità per l'effettuazione delle formalità di accettazione fissate dalle compagnie aeree, dagli operatori turistici o agenti di viaggio autorizzati, per non rischiare di non essere accettati a bordo.

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 richiesto abbia una scadenza di almeno tre o sei mesi dopo la data di entrata. E' 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.

Si consiglia di portare gli articoli di valore, i documenti importanti e i contanti, i medicinali e gli articoli fragili ( telefonini e carica batterie, macchine fotografiche, videocamere, lettori CD, etc.) nel bagaglio a mano o sulla propria persona.

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.

#### RECAPITI ENAC

Direzione Aeroportuale  
**Alghero**

Aeroporto di Alghero  
07040 Loc. S. Maria La Palma (Sassari)  
Tel. +39 079 9369711  
Fax +39 079 9369720  
aero.alghero@enac.rupa.it

Direzione Aeroportuale  
**Ancona - Pescara**

Aeroporto "Raffaello Sanzio"  
60020 Castelferretti (Ancona)  
Tel. +39 071 9156083  
Fax +39 071 57843  
aero.ancona@enac.rupa.it

Direzione Aeroportuale  
**Bari - Brindisi**

Aeroporto di Bari  
70057 Palese (Bari)  
Tel. +39 080 5361400  
Fax +39 080 5361417  
aero.bari@enac.rupa.it

Direzione Aeroportuale  
**Bergamo - Brescia**

Aeroporto Bergamo Orio al Serio  
Via Aeroporto, 13  
24050 Orio al Serio (Bergamo)  
Tel. +39 035 311269  
Fax +39 035 311408  
aero.bergamo@enac.rupa.it

Direzione Aeroportuale  
**Bologna - Rimini**

Aeroporto "Guglielmo Marconi"  
Via Triumvirato, 84  
40132 Bologna  
Tel. +39 051 6479690  
Fax +39 051 6486909  
aero.bologna@enac.rupa.it

Ufficio Aeroportuale  
**Bolzano**

Aeroporto di Bolzano  
Via Francesco Baracca, 1  
39100 Bolzano  
Tel. +39 0471 252238  
Fax +39 0471 254022  
aero.bolzano@enac.rupa.it

---

Ufficio Aeroportuale  
**Brindisi**

Aeroporto di Brindisi  
Contrada Baroncino  
72011 Casale (Brindisi)  
Tel. +39 0831 416511  
Fax +39 0831 416516  
aero.brindisi@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Cagliari**

Aeroporto di Cagliari  
09100 Cagliari  
Tel. +39 070 210547  
Fax +39 070 210536  
aero.cagliari@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Catania**

Aeroporto "F. Eredia"  
95121 Fontanarossa (Catania)  
Tel. +39 095 340710/340937  
Fax +39 095 349544  
aero.catania@enac.rupa.it

---

Ufficio Aeroportuale  
**Firenze**

Aeroporto di Firenze  
Via del Termine, 11  
50127 Firenze  
Tel. +39 055 317123  
Fax +39 055 308036  
aero.firenze@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Genova**

Aeroporto "Cristoforo Colombo"  
16154 Sestri Ponente (Genova)  
Tel. +39 010 6512309/729  
Fax +39 010 6503258  
aero.genova@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Lamezia**

Aeroporto di Lamezia Terme  
88040 Lamezia Terme (Catanzaro)  
Tel. +39 0968 414111/51381  
Fax +39 0968 414360  
aero.lamezia@enac.rupa.it

---

Ufficio Aeroportuale  
**Lampedusa**

Aeroporto Lampedusa  
92010 Lampedusa (Agrigento)  
Tel. +39 0922 970006  
Fax +39 0922 971090  
aero.lampedusa@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Milano Linate**

Aeroporto "Enrico Forlanini"  
20090 Linate (Milano)  
Tel. +39 02 74852952  
Fax +39 02 7560264  
aero.linate@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Milano Malpensa**

Aeroporto "Malpensa 2000"  
21010 Malpensa (Varese)  
Tel. +39 02 74867702  
Fax +39 02 74867015  
aero.malpensa@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Napoli**

Aeroporto di Capodichino  
Viale Fulco Ruffo di Calabria  
80144 Capodichino (Napoli)  
Tel. +39 081 5951111  
Fax +39 081 5951112  
aero.napoli@enac.rupa.it

---

<b>Direzione Aeroportuale Olbia</b>	Aeroporto "Costa Smeralda" 07026 Olbia (Sassari) Tel. +39 0789 69101/228 Fax +39 0789 642009/191 aero.olbia@enac.rupa.it
<b>Direzione Aeroportuale Palermo</b>	Aeroporto "Falcone e Borsellino" 90045 Cinisi (Palermo) Tel. +39 091 7020619/447 Fax +39 091 591023 aero.palermo@enac.rupa.it
<b>Ufficio Aeroportuale Pantelleria</b>	Aeroporto di Pantelleria 91010 Pantelleria (Trapani) Tel. +39 0923 911172 Fax +39 0923 912464 aero.pantelleria@enac.rupa.it
<b>Ufficio Aeroportuale Pescara</b>	"Aeroporto d'Abruzzo" 65100 Pescara Tel. +39 085 4311962 Fax +39 085 4311992 aero.pescara@enac.rupa.it
<b>Direzione Aeroportuale Pisa - Firenze</b>	Aeroporto "Galileo Galilei" 56100 Pisa Tel. +39 050 44325 Fax +39 050 506001 aero.pisa@enac.rupa.it
<b>Direzione Aeroportuale Reggio Calabria</b>	Aeroporto "Tito Minniti" 89067 Ravagnese (Reggio Calabria) Tel. +39 0965 638216/220 Fax +39 0965 638221/223 aero.reggiocalabria@enac.rupa.it
<b>Direzione Aeroportuale Roma Ciampino</b>	Aeroporto "G. Pastine" 00040 Ciampino (Roma) Tel. +39 06 79348320 Fax +39 06 79340369 aero.ciampino@enac.rupa.it
<b>Direzione Aeroportuale Roma Fiumicino</b>	Aeroporto "Leonardo da Vinci" 00050 Fiumicino (Roma) Tel. +39 06 65953139 Fax +39 06 65010844 aero.fiumicino@enac.rupa.it
<b>Ufficio Aeroportuale Roma Urbe</b>	Aeroporto dell'Urbe Via Salaria, 825 00138 Roma Tel. +39 06 8106395 Fax +39 06 88643494 aero.urbe@enac.rupa.it
<b>Ufficio Aeroportuale Ronchi dei Legionari</b>	Aeroporto "Friuli Venezia Giulia" Via Aquileia, 44 34077 Ronchi dei Legionari (Gorizia) Tel +39 0481 777061 Fax +39 0481 776360 aero.trieste@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Torino**

Aeroporto "Sandro Pertini"  
10072 Caselle Torinese (Torino)  
Tel. +39 011 5678407/413, +39 011 5676800  
Fax +39 011 4704320  
aero.torino@enac.rupa.it

---

Ufficio Aeroportuale  
**Trapani**

Aeroporto "Vincenzo Florio"  
91020 Trapani  
Tel. +39 0923 841130  
Fax +39 0923 841800  
aero.trapani@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Venezia - Ronchi dei Legionari**

Aeroporto "Marco Polo"  
Viale Galileo Galilei, 30/1  
30030 Tessera (Venezia)  
Tel. +39 041 2605701/4  
Fax +39 041 2605711  
aero.venezia@enac.rupa.it

---

Direzione Aeroportuale  
**Verona**

Aeroporto "Valerio Catullo"  
37060 Caselle di Sommacampagna (Verona)  
Tel. +39 045 8619056/7  
Fax +39 045 8619014  
e-mail: aero.verona@enac.rupa.it



## Indice

- p.2** AMBITO DI APPLICAZIONE ED INFORMAZIONI ESSENZIALI
- p.2** IL BIGLIETTO AEREO
- p.3** LA PRENOTAZIONE DEL VOLO
- p.3** COMPENSAZIONE ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, DI CANCELLAZIONE DEL VOLO O DI RITARDO PROLUNGATO
- p.9** VIAGGIO TUTTO COMPRESO
- p.10** RESPONSABILITA' RELATIVE AL BAGAGLIO
- p.12** RESPONSABILITA' RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE
- p.13** INFORMAZIONI SUI RECLAMI
- p.13** SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI
- p.14** INFORMAZIONI UTILI
  - p.14** Il sistema dei controlli per la sicurezza del trasporto aereo
  - p.22** Controlli di sicurezza aeroportuale
  - p.23** Scioperi nel settore del trasporto aereo
  - p.25** Il contratto di viaggio per la compravendita dei pacchetti turistici
  - p.27** Elenco dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999
  - p.28** Principali codici identificativi di tasse e corrispettivi presenti sul biglietto aereo
  - p.28** Suggestimenti
- p.29** RECAPITI ENAC

QUESTO OPUSCOLO 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.  
SUL SITO [WWW.ENAC-ITALIA.IT](http://WWW.ENAC-ITALIA.IT) - SEZIONE CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO - E' POSSIBILE CONSULTARE I TESTI LEGISLATIVI RELATIVI A:  
- COMPENSAZIONE E ASSISTENZA AI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, DI CANCELLAZIONE DEL VOLO O DI RITARDO PROLUNGATO, REGOLAMENTO (CE) N.261/2004  
- RESPONSABILITA' DEL VETTORE AEREO IN CASO DI INCIDENTI, REGOLAMENTO (CE) N.889/2002 CHE MODIFICA IL REGOLAMENTO (CE) N.2027/97 (CHE INCORPORA NEL DIRITTO COMUNITARIO LA "CONVENZIONE DI MONTREAL" PER L'UNIFICAZIONE DI ALCUNE NORME RELATIVE AL TRASPORTO AEREO  
- DIRETTIVA 90/314/CEE CONCERNENTE I VIAGGI, LE VACANZE E I CIRCUITI "TUTTO COMPRESO"  
- D.LGS 17 MARZO 1995, N.111 DI ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 90/314/CEE