

# Trasporto Aereo



I DIRITTI DELL'UTENTE  
TRA SERVIZI E DISSERVIZI



## PRESENTAZIONE

La presente **Guida sul Trasporto Aereo** è una delle 4 Guide dedicate agli utenti del trasporto pubblico locale, che l'**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Comitato di Roma e del Lazio** (capofila), insieme all'**A.DI.PROD.IT.** ha realizzato nell'ambito del Progetto "**Trasporto Pubblico nel Lazio: Informazione e diritti dell'utente tra servizi e disservizi**".

Oltre ad una panoramica generale sui principali diritti degli utenti, previsti dalla legislazione comunitaria, dalle Convenzioni internazionali, dal Codice della navigazione e dalla Carta dei Diritti del Passeggero, la Guida contiene una serie di informazioni sulle modalità di reclamo per attivare, in caso di "disservizi" o "diritti negati", la tutela dei diritti, anche mediante le procedure di conciliazione, con l'assistenza delle associazioni dei consumatori.

La Guida fornisce inoltre, attraverso le F.A.Q. (Frequently Asked Question), risposte pratiche ed immediate ai quesiti più comuni dei tantissimi utenti che ogni giorno si servono del mezzo aereo per motivi di lavoro o per viaggiare nel mondo per motivi di studio, vacanza, interessi sportivi o culturali, ecc..

Nella parte finale della Guida, è riportata una sintesi della principale normativa di riferimento degli argomenti trattati oltre ad un elenco di indirizzi web dove gli utenti possono trovare la modulistica utile per la presentazione, anche on line, di segnalazioni, reclami, istanze di rimborso, richieste di risarcimento danni in caso di disservizi o richieste di altro genere nel settore del trasporto pubblico.

La mobilità, in tutte le sue forme, è un diritto fondamentale di ogni cittadino, che passa attraverso tanti altri diritti, come il diritto alla sicurezza dei trasporti, il diritto ad una maggiore fruibilità del mezzo aereo per le persone diversamente abili e socialmente svantaggiate, il diritto a servizi di trasporto efficienti e di qualità, a tariffe eque e trasparenti, ad un'informazione adeguata e una pubblicità corretta, al rispetto degli obblighi assunti dalle compagnie aeree, dai gestori aeroportuali e dai tour operator, a rimborsi e risarcimenti rapidi, a tempi di spostamento meno lunghi e condizioni di vita meno stressanti, ad una mobilità sostenibile che riduca l'inquinamento atmosferico.

La mobilità è un diritto dai molteplici aspetti che ogni utente deve conoscere, per districarsi, al meglio, tra servizi e disservizi, anche attraverso l'uso delle informazioni e delle indicazioni che la presente Guida, per questo, intende offrirgli.

Le 4 Guide di informazione sul trasporto pubblico – Trasporto urbano ed extraurbano, Trasporto ferroviario, Trasporto aereo e Trasporto marittimo – sono state realizzate con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione del programma "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".

<b>Le NORME GENERALI DI TRASPORTO</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>La Carta dei Diritti del Passeggero</b>	
<b>La prenotazione del volo</b>	
<b>Il biglietto aereo</b>	
<b>LE MISURE DI SICUREZZA DEL TRASPORTO AEREO</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>Body Scanner</b>	
<b>La Black List</b>	
<b>Il trasporto dei bagagli</b>	
<b>Le Regole per il trasporto dei liquidi a bordo</b>	
<b>RESPONSABILITÀ E RISARCIMENTI PER I BAGAGLI</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>RESPONSABILITÀ E DANNI AI PASSEGGERI</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>I PASTI A BORDO DELL'AEREO</b>	<b>Pag. 22</b>
<b>DISSERVIZI E TUTELA DEI PASSEGGERI</b>	<b>Pag. 23</b>
<b>Il negato imbarco (overbooking)</b>	
<b>La cancellazione del volo</b>	
<b>Ritardo prolungato del volo</b>	
<b>I RECLAMI</b>	<b>Pag. 27</b>
<b>LO SCIOPERO NEL TRASPORTO AEREO</b>	<b>Pag. 28</b>
<b>F.A.Q.</b>	<b>Pag. 29</b>
<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	<b>Pag. 33</b>
<b>MODULISTICA</b>	<b>Pag. 34</b>

## **Responsabile del Progetto**

Riccardo Libbi  
*Segretario Unione Nazionale Consumatori del Lazio*

## **Autori dei testi**

Avv. Francesca Forgione  
*Unione Nazionale Consumatori del Lazio*  
Avv. Rosina De Marco  
Dott. Pietro Ferrari  
*Tecnologo alimentare (I pasti a bordo dell'aereo)*

## **Coordinamento testi**

Dott. Patrizia Troiano  
*Unione Nazionale Consumatori del Lazio*

## **Elaborazione grafica e Impaginazione**

Giusi Nuzzi  
*Renshi Creative Studio*

## **Immagini**

Fotolia e Stock.XCHNG

## **Stampa**

Poker Print Color s.r.l.  
00166 Roma  
Via Cosimo Tornabuoni, 29  
Tel. 06 6140209 - 06 61522800 r.a.  
Fax 06 6246236  
[info@pokerprintcolor.it](mailto:info@pokerprintcolor.it)  
[www.pokerprintcolor.com](http://www.pokerprintcolor.com)

**Finito di stampare Giugno 2010**



## LE NORME GENERALI DI TRASPORTO

### La Carta dei DIRITTI del passeggero

Il trasporto aereo è regolato dalla legislazione comunitaria, dalle Convenzioni internazionali e, in via residuale, dal Codice della Navigazione.

Una sintesi dei principali diritti dei passeggeri e delle forme di tutela previste nel caso di disservizi nel trasporto aereo, è contenuta nella Carta dei Diritti del Passeggero realizzata dall'ENAC, l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

La Carta contiene anche informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi del trasporto aereo, sulla trasparenza delle tariffe nonché suggerimenti e recapiti utili.



## La PRENOTAZIONE del volo

Per chi sceglie il mezzo aereo per viaggiare o andare in vacanza, la **prenotazione** del volo rappresenta la prima operazione da compiere, sia per quanto riguarda il tipo di volo (*di linea, charter, low cost*) sia per quanto riguarda le tariffe (*ce ne sono molte, alcune particolarmente vantaggiose e differenziate a seconda del periodo della giornata o della settimana*).

Attualmente, la prenotazione può essere effettuata:

- presso le **agenzie di viaggio**;
- presso le **agenzie** e le **filiali delle compagnie aeree**;
- **telefonticamente** presso la compagnia aerea o presso l'agenzia di viaggio;
- **via Internet**, ove previsto dalle singole compagnie aeree.

Indipendentemente dalle modalità utilizzate per la prenotazione del biglietto aereo, l'utente ha diritto di ricevere dall'agente di viaggio o dalla compagnia aerea che compie la prenotazione una serie di informazioni riguardanti:

- la compagnia aerea che effettuerà il volo;
- gli orari del volo;
- il tipo di aeromobile;
- le tariffe e le eventuali condizioni restrittive ad esse collegate;
- il codice di prenotazione (PNR - Passenger Name Record);
- i limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio;
- i limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri.

**GENERALMENTE I PASSEGGERI RICEVONO DALLA COMPAGNIA AEREA ANCHE LE INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TEMPI PER LE OPERAZIONI DI ACCETTAZIONE (CHECK-IN).**



## II BIGLIETTO aereo

Una volta effettuata la prenotazione, questa diventa definitiva solo con l'emissione e l'effettivo acquisto del biglietto. Il contratto di trasporto, infatti, si perfeziona con l'acquisto del biglietto ed è regolato, oltre che dalla normativa generale, dalle Condizioni Generali di Trasporto (CGT) che il passeggero deve poter consultare presso tutti i punti vendita della compagnia aerea, anche on-line.

Con l'**acquisto del biglietto**, il passeggero ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea la **ricevuta del viaggio** (*Itinerary Receipt*) con tutti i dettagli del volo (data, numero ed orario), i dati relativi al passeggero, il costo del biglietto, le tasse aeroportuali e tutte le indicazioni contenute nel biglietto aereo.

Prima di procedere all'acquisto del biglietto è importante acquisire notizie dettagliate sulle condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta (in genere, le tariffe economicamente più vantaggiose hanno maggiori restrizioni). Dal 1° giugno 2008, le compagnie aeree affiliate a IATA (Associazione Internazionale del Trasporto Aereo) hanno sostituito il biglietto aereo di carta con il **biglietto elettronico** che offre il **principale vantaggio di potersi presentare all'accettazione dell'aeroporto solo con un documento di identità, indicando il codice di emissione o di prenotazione del titolo di viaggio.**



Grazie all'e-ticketing, inoltre, si potrà richiedere l'invio del documento che attesta l'acquisto del biglietto al proprio indirizzo di posta elettronica o a quello di un proprio familiare, stampandone copia in qualsiasi momento, senza preoccupazione di dimenticarlo o smarrirlo.

E' importante sapere che il **costo finale del biglietto** aereo è composto da una serie di "voci" ognuna delle quali rappresenta il costo/corrispettivo per un servizio di cui il passeggero usufruisce.

In base al Regolamento CE n.1008/2008, **i prezzi dei servizi aerei devono essere fissati in maniera trasparente** e senza alcuna discriminazione basata sulla nazionalità o sul luogo di residenza del cliente, del vettore aereo o di altro venditore di biglietti. Ciò significa che la tariffa, per essere trasparente, deve essere *"all inclusive"* e deve indicare tutte le singole voci che la compongono.

Oltre al prezzo finale, devono essere specificate, in maniera chiara, almeno le seguenti voci:

- **tariffa aerea passeggeri e merci** (costo della tratta);
- **tasse**;
- **diritti aeroportuali** (es. diritto imbarco passeggeri);
- **altri diritti, tasse o supplementi** (es. supplemento carburante, controllo bagagli, ecc.).

In Italia, la **trasparenza delle tariffe** è stata introdotta dalla legge 2 aprile 2007, n.40 (c.d. "pacchetto Bersani") che vieta *"le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi, ovvero riferiti a una singola tratta di andata e ritorno, a un numero limitato di titoli di viaggio o a periodi di tempo delimitati o a modalità di prenotazione, se non chiaramente indicati nell'offerta"*.

**IN ALTRE PAROLE, AL CONSUMATORE DEVE ESSERE INDICATO IL COSTO TOTALE DEL BIGLIETTO AEREO: TUTTI I MESSAGGI CHE NON RISPETTANO LE INDICAZIONI DETTATE DALLA LEGGE SONO CONSIDERATI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE, SANZIONABILE DALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO CON UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA DA 5.000 EURO A 500.000 EURO.**



## Le MISURE DI SICUREZZA del trasporto aereo

### I BODY SCANNER

In Italia, la sicurezza delle compagnie aeree e dei loro aeromobili è garantita dall'ENAC, Ente Nazionale Aviazione Civile, che si occupa, in particolare, di:

- controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme sul trasporto aereo;
- controllo della sicurezza degli aeromobili (safety);
- controllo della sicurezza a terra, a bordo degli aeromobili, all'interno ed all'esterno degli aeroporti per la prevenzione degli atti illeciti (security);
- garanzia della qualità dei servizi agli utenti e tutela dei diritti del passeggero.

Dopo gli eventi dell'11 settembre 2000, sono entrate in vigore una serie di nuove regole per garantire la sicurezza dei passeggeri nel trasporto aereo e sono stati intensificati i controlli e le misure di sicurezza aeroportuale. Oltre ai tradizionali metal detector, dal 4 marzo 2010, sono stati impiegati, in via sperimentale, inizialmente presso il Terminal 5 dell'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Roma Fiumicino, e successivamente presso gli aeroporti di Milano Malpensa e "Marco Polo" di Venezia, i primi **Body scanner italiani** per i viaggiatori diretti negli Stati Uniti e verso altri Paesi extra UE considerati "destinazioni sensibili" per il pericolo terroristico.

Il body scanner si presenta come una cabina, con ingresso e uscita aperti, che il passeggero deve attraversare tenendo entrambe le braccia alzate, il tutto in 5-6 secondi. Qualora l'apparecchiatura rilevi qualche oggetto addosso al passeggero, il monitor indica la parte del corpo dove è presente l'anomalia e su di essa l'addetto alla sicurezza eseguirà un controllo manuale approfondito, altrimenti viene dato il segnale di via libera di colore verde.



Per quanto riguarda la “sicurezza” di queste apparecchiature sotto il profilo di eventuali “rischi per la salute” dei passeggeri, l’ENAC ha chiarito che saranno impiegati body scanner di tipo “passivo”, ossia a onde millimetriche passive (PMMW - Passive Millimeter Wave): per l’individuazione di eventuali oggetti e sostanze nascoste, questi body scanner non emettono energia verso il soggetto sottoposto a controllo di sicurezza, piuttosto registrano l’emissione dell’energia millimetrica di quest’ultimo, misurando la differenza di calore connessa alla diversa emissione d’energia del corpo umano rispetto a quella degli oggetti. Quanto, invece, alla “sicurezza” sotto il profilo della “privacy”, i body scanner utilizzati rilevano oggetti nascosti sotto gli abiti del passeggero attivando un segnale visivo sullo schermo dell’operatore e l’immagine prodotta è soltanto una sagoma della persona. Le immagini, inoltre, non sono archiviabili e sono usate solo al passaggio del passeggero.

## La BLACK LIST delle compagnie aeree vietate nei cieli dell’UE

A livello europeo, per la sicurezza del volo, è stata istituita la **Black List (Lista Nera europea)** nella quale sono elencate le **compagnie aeree extracomunitarie sottoposte a divieto operativo nei cieli dell’Unione Europea poiché non rispettano i requisiti e gli standards di sicurezza previsti dalla normativa**. La “**Black List**” dei vettori aerei poco sicuri, compilata sulla base dei contributi nazionali dei vari Stati UE, è aggiornata periodicamente ed è consultabile dai consumatori all’indirizzo Internet:

[http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_it.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm)



## Il trasporto dei BAGAGLI

Ogni passeggero può imbarcare sull'aereo:

**un solo bagaglio a mano** che, portato personalmente in cabina, va sistemato nell'apposito comparto portaoggetti sopra al sedile;

**il bagaglio registrato** che, all'atto del check-in, va consegnato alla compagnia aerea per il trasporto nelle stive dell'aereo e non è accessibile durante il volo. Il bagaglio viene pesato ed etichettato con nominativo, itinerario, codici di scalo, numeri di volo e data. Lo scontrino dell'etichetta, fissato al biglietto, serve ad identificare il bagaglio all'arrivo ed eventualmente nel corso della sua ricerca in caso di smarrimento.

Il peso del bagaglio registrato ammesso al trasporto varia da compagnia a compagnia (per l'Alitalia il peso massimo di ciascun bagaglio registrato al seguito del passeggero è di 32 kg.), per cui è bene verificare in anticipo quale sia il peso consentito, pena il pagamento del "costo eccedenza bagaglio". E' inoltre consigliabile non lasciare nelle valigie denaro, documenti, oggetti di valore, farmaci salvavita, ma di portarli nel bagaglio a mano o di custodirli personalmente. Anche i bagagli sono soggetti alle norme "restrittive" introdotte per la sicurezza dei passeggeri e, pertanto, non tutto può essere imbarcato sull'aereo.



## Articoli consentiti in cabina

- un solo bagaglio a mano la cui somma delle dimensioni non superi i 115 cm
- una borsetta o borsa portadocumenti o personal computer portatile
- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD
- cellulare (telefono mobile)
- un soprabito o impermeabile
- un ombrello
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare
- culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini, necessario per il viaggio
- articoli da lettura per il viaggio
- articoli acquistati ai "Duty Free" e negli 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

## Articoli vietati in cabina



- pistole, armi da fuoco e altre armi
- armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti (es. temperini, coltellini)
- strumenti smussati (es. canna da pesca)
- esplosivi e sostanze infiammabili
- sostanze chimiche e tossiche
- sostanze liquide non contenute in busta di plastica/sacchetto trasparente richiudibile

## Articoli vietati in stiva



- 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

## Le Regole per il trasporto dei LIQUIDI nel bagaglio a mano

Per proteggere i passeggeri dalla minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, sono entrate in vigore, il 6 novembre 2006, in tutti gli aeroporti dell'Unione europea (oltre che in Norvegia, Islanda e Svizzera) le nuove regole comunitarie che stabiliscono quali quantità di liquidi i viaggiatori possono portare con sé nel bagaglio a mano.

Queste nuove regole riguardano esclusivamente il bagaglio a mano e non il bagaglio da stiva.

**I LIQUIDI del bagaglio a mano devono essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri 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).**

Al momento dell'imbarco, i sacchetti devono essere presentati separatamente dal resto del bagaglio e a ciascun viaggiatore è consentito portare un solo sacchetto.

I liquidi trasportabili nella busta sono:

- 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 (es. rossetto solido, formaggi in forma solida).

E' consentito trasportare al di fuori del sacchetto, senza limitazione di volume, le medicine liquide e i liquidi prescritti a fini dietetici oltre che gli alimenti per bambini: potrebbe però essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità degli stessi per cui è consigliabile avere con sé la prescrizione medica.

*Costituiscono un'eccezione i liquidi, come bevande e profumi, acquistati nei punti vendita aeroportuali, nei Duty free oltre i controlli di sicurezza, sugli aerei e negli altri aeroporti comunitari.* Tali prodotti, infatti, saranno consegnati in appositi sacchetti, sigillati dal venditore, che si consiglia di non aprire prima di essere arrivati a destinazione.

## RESPONSABILITA' E RISARCIMENTI RELATIVI AL BAGAGLIO

Arrivati a destinazione, lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio registrato vanno denunciati, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli Uffici "LOST and FOUND" dell'aeroporto, utilizzando i cosiddetti moduli "P.I.R." (*Property Irregularity Report*).

In caso di **smarrimento**, se entro 21 giorni dall'apertura del PIR il passeggero non ha ricevuto notizie sul ritrovamento, deve inviare tutta la documentazione necessaria all'**Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della Compagnia aerea con la quale ha viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.**

In caso di **danneggiamento del bagaglio**, la documentazione necessaria va inviata agli stessi Uffici, entro 7 giorni dalla data di apertura del PIR. E, infine, in caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, la documentazione va inviata ai suddetti uffici, per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute. 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'UE e dei Paesi che aderiscono alla **Convenzione di Montreal**. Per quanto riguarda, invece, le compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, si ha diritto ad un risarcimento fino a **17 DSP (circa 19,00 euro)** per kg salvo che il passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.



## RESPONSABILITÀ E DANNI AI PASSEGGERI

In caso di **danni ai passeggeri** (morte, ferite o lesioni personali), 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 fino a 100.000 DSP (circa 116.411,00 euro) per passeggero, la compagnia aerea ha l'obbligo di pagare senza poter contestare la richiesta.**

Per i danni superiori a 100.000 DSP per passeggero, la compagnia aerea può contestare la richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non è a lei 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.



Per una maggiore tutela degli utenti del trasporto aereo, l'Unione europea ha previsto l'obbligo assicurativo per le compagnie aeree per la copertura della loro responsabilità verso i passeggeri, il bagaglio, le merci e i terzi contro i 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.

La copertura assicurativa minima riguardo ai passeggeri ammonta a 250.000 DSP (circa 291.027,50 euro) per passeggero.

Rimangono 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.

In Italia, il controllo sul rispetto di queste norme è demandato all'ENAC che può anche sanzionare le compagnie aeree inadempienti.



## I DIRITTI delle PERSONE CON DISABILITÀ o A MOBILITÀ RIDOTTA

I diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo sono previsti e tutelati dal Regolamento (CE) n.1107/2006 del 5 luglio 2006, nel rispetto dei principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

**Hanno diritto a questa tutela tutte le persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età.**

Non può essere richiesto come prerequisito di viaggio il certificato medico relativo alla disabilità, poiché tale condizione non deve essere considerata equivalente ad una malattia.

**Le tutele si applicano ai passeggeri di tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario e tutti i voli (di linea charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto dell'Unione europea, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria.**

Per quanto riguarda la [Compagnia aerea](#):



■ non può rifiutare di accettare una prenotazione o l'imbarco del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta in arrivo e partenza per un aeroporto dell'Unione Europea, purché il passeggero stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione;

■ il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco può avvenire solo per motivi di sicurezza oppure se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto; in questo caso la compagnia aerea deve informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro cinque giorni lavorativi;

■ la compagnia aerea, inoltre, ha l'obbligo di rendere disponibili le proprie norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore deve essere offerto dalla compagnia aerea il rimborso del biglietto o il volo alternativo.

**La Compagnia aerea**, inoltre, può esigere che il passeggero con mobilità ridotta sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento delle funzioni di respirazione, alimentazione, comunicazione, assunzione di medicinali, fruizione di servizi igienici.

In questi casi, 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.

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

Al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto, a terra e a bordo i passeggeri con disabilità e i passeggeri con mobilità ridotta devono poter usufruire di alcuni servizi, sotto la responsabilità del vettore aereo, che consentano di:

■ segnalare facilmente al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto di viaggio le proprie necessità in termini di assistenza;

■ conoscere le norme di sicurezza che il vettore applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto o al trasporto di attrezzature per la mobilità;

■ consultare le informazioni sui voli e sui servizi di assistenza disponibili, e prenotare utilizzando i possibili mezzi messi a disposizione dalla tecnologia come internet, e-mail, ecc.;

■ trasportare in cabina i cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;

■ trasportare, oltre agli apparecchi medici, al massimo due dispositivi di mobilità (i dispositivi costituiti da una coppia di elementi, come per esempio stampelle, racchette, ecc. vengono conteggiati come un unico dispositivo) per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;

■ accedere alle informazioni essenziali sul volo;

- richiedere, e ottenere ove nulla osti, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- ottenere assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- richiedere, e ottenere ove nulla osti, che l'eventuale persona di accompagnamento del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta possa sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta (l'accompagnatore, qualora il passeggero con disabilità o con mobilità ridotta non sia indipendente, dovrà sedere accanto o comunque il più vicino possibile al passeggero compatibilmente con la configurazione di cabina e le norme di sicurezza applicate dal vettore);
- ottenere a bordo l'assistenza di competenza del vettore per prendere i voli in coincidenza (ad esempio coordinamento con il gestore dell'aeroporto di transito nel caso di ritardi).

Il **Gestore aeroportuale**, da parte sua, deve consentire alle persone con disabilità o mobilità ridotta di:

- comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal;
- spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione;
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- riportare a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;
- sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica;
- procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- su richiesta del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore (l'accompagnatore è da intendersi la persona che viaggia con il passeggero disabile o con mobilità ridotta) compreso sbarco e imbarco;
- ricevere a terra assistenza per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe

non essere fattibile;

- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- poter accedere alle informazioni sui voli.

## Reclami

Nei casi di disservizio rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (CE) n.1107/2006 il passeggero può presentare eventuali richieste risarcitorie alle Compagnie Aeree e/o alle Società di Gestione degli aeroporti interessati.

E' possibile, inoltre, inviare il reclamo, utilizzando l'apposito **modulo on line**, sul sito dell'ENAC, [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it), che svolge anche funzioni di responsabile dell'applicazione del Regolamento stesso.



## I PASTI A BORDO DELL'AEREO

I pasti che si consumano in aereo hanno il duplice scopo di nutrirci e di farci passare il tempo. In aereo non ci si muove e la permanenza prolungata in condizioni di leggera costrizione potrebbe alimentare la noia e l'insofferenza. Il pasto ha anche la funzione di alleviarci l'attesa dell'arrivo e l'ansia che l'assenza dei "piedi per terra" ci potrebbe dare.

### Ma quale dovrebbe essere il nostro atteggiamento verso i cibi che ci vengono proposti a bordo?

Chi confeziona il cibo distribuito sugli aerei delle note compagnie aeree è sicuramente dotato di operatori preparati, attrezzature adeguate, sistemi collaudati. Ma non è solo l'aspetto igienico di preparazione che dobbiamo considerare. Dalla cottura alla distribuzione il cibo deve stazionare al freddo a temperature di max +4°C e solo per poco tempo è consentito un innalzamento della temperatura. Anche qui un piatto fumante è un elemento rassicurante per la sua sicurezza.

In merito alla qualità del pasto proposto entrano in gioco numerosi altri fattori, spesso non legati a scarse condizioni igieniche o a cattivo contenuto nutrizionale. Un buon pasto si deve presentare bene, con corretti abbinamenti di pietanze, giuste porzioni, carattere e personalità. La sensazione di "artificiosità" che spesso si percepisce quando la hostess ci mette di fronte il vassoio del pasto deriva anche dal tipo di confezione, buste di plastica di difficile apertura, confezioni dal contenuto esotico e non chiaramente ascrivibile a quanto da noi conosciuto, abbinamenti quanto mai stridenti, almeno se riferiti alle nostre abitudini alimentari. Non ci sono quasi mai pericoli oggettivi, ma potremmo provare un senso di rifiuto e di insoddisfazione per il quale a volte conviene rinunciare al pasto ed accontentarsi di un assaggio di quanto ci sembra maggiormente familiare.

In ogni caso è prudente evitare di mangiare troppo. Il fuso orario interrompe i nostri ritmi naturali di giorno e di notte, ed un pasto ad intervalli regolari ci aiuta anche a mantenere costanti i livelli di energia.



## DISSERVIZI e TUTELA dei passeggeri

Qualora si verificano dei **disservizi nel trasporto aereo**, per i passeggeri sono previste dall'Unione europea delle **forme di tutela** che 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 non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo se la compagnia aerea è comunitaria e se non sono stati già erogati i benefici previsti dalla normativa locale. Le forme di tutela non si applicano invece 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 previste dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.



**Ha diritto** alle forme di tutela previste il passeggero che:

- possiede un biglietto aereo (compresi i biglietti 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 al check-in nei modi e nei tempi indicati (o, in assenza di indicazioni, non oltre quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza). Le tutele sono previste anche nel caso in cui il passeggero sia stato trasferito dal volo prenotato ad un altro volo.

**Non ha**, invece, **diritto** alle forme di tutela il passeggero:

- che viaggia gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico;
- cui viene negato l'imbarco per motivi di salute, di sicurezza o in caso di documenti di viaggio non validi.

## Il negato imbarco (OVERBOOKING)

Uno dei disservizi più frequenti per chi viaggia in aereo è l'**overbooking**.

Può accadere, infatti, che, a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni, il passeggero non venga imbarcato.

Questo si verifica perché le compagnie aeree, soprattutto nei periodi di maggiore afflusso turistico, partendo dalla considerazione che un certo numero di passeggeri pur avendo prenotato il biglietto non lo acquisterà, per evitare che il volo parta con alcuni posti invenduti, hanno adottato la discutibile prassi di confermare alle agenzie un numero di prenotazioni superiore a quello dei posti disponibili su un dato volo.

In caso di **“overbooking”**, sono previste diverse forme di tutela per il passeggero che ne abbia diritto.

Per prima cosa, la compagnia aerea deve fare un **APPELLO AI VOLONTARI**, ossia deve verificare se vi sono passeggeri **“volontari” disposti a cedere il proprio posto in cambio di “benefici” da concordare**.

**Chi accetta** di rinunciare volontariamente alla prenotazione, oltre ai suddetti benefici, **ha comunque diritto di scegliere una fra le seguenti opzioni:**

- **rimborso del prezzo del biglietto** per la parte di viaggio non effettuata;
- **imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;**
- **imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento**, a seconda della disponibilità dei posti.

**SE**, invece, **NON VI SONO VOLONTARI**, la compagnia può negare l'imbarco ai passeggeri **“non consenzienti”** i quali però hanno diritto a:

- **compensazione pecuniaria;**
- **rimborso del prezzo del biglietto o imbarco su un volo alternativo.**

■ La **“compensazione pecuniaria”** consiste in un **indennizzo immediato**, calcolato in base alla tratta e a alla distanza percorsa:

- per i voli intracomunitari e internazionali fino a 1500 km: euro 250;
- per i voli intracomunitari superiori a 1500 km e voli internazionali tra 1500 e 3500 km: euro 400;
- per i voli internazionali superiori a 3500 km: euro 600.

La compagnia può ridurre la compensazione del 50% se viene offerto al passeggero l'imbarco su un volo alternativo con un ritardo massimo pari rispettivamente a due, tre o 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.

■ **Oltre all'indennizzo immediato**, il passeggero non consenziente a cui viene negato l'imbarco ha diritto di scegliere fra:

- **rimborso del prezzo** del biglietto per la parte di viaggio non effettuata;
- **imbarco su un volo** alternativo verso la destinazione finale non appena possibile, in condizioni di viaggio comparabili;
- **imbarco su un volo** alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti, in condizioni di viaggio comparabili.

■ **Il passeggero ha altresì diritto**, a titolo gratuito, all'assistenza che consiste in:

- **pasti e bevande** in relazione alla durata dell'attesa;
- **sistemazione in albergo** qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno;
- **trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione**;
- **due chiamate telefoniche** o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

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

## La cancellazione del volo

Per questo disservizio, che si verifica quando l'**aeromobile non parte perché il volo è stato cancellato**, il passeggero ha diritto a:

- **rimborso** o **imbarco** su un volo alternativo (v. paragrafo precedente);
- **assistenza** (v. paragrafo precedente);
- solo in **alcuni casi** anche alla **compensazione pecuniaria** (v. paragrafo precedente).

**La compensazione pecuniaria non è dovuta:**

■ quando la compagnia aerea può provare che la cancellazione del volo è stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio, avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi);

■ quando il passeggero è 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.

## Ritardo prolungato del volo

Si ha **ritardo prolungato** del volo quando l'**attesa**, rispetto all'orario di partenza previsto, **supera 2, 3 o 4 ore**.

In caso di ritardo del volo rispetto all'orario di partenza previsto, il passeggero ha diritto all'assistenza (v. paragrafo precedente), che viene riconosciuta in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

- per i voli intracomunitari e internazionali fino a 1500 km: ritardo del volo di almeno 2 ore;
- per i voli intracomunitari superiori a 1500 km e voli internazionali tra 1500 e 3500 km: ritardo del volo di almeno 3 ore;
- per i voli internazionali superiori a 3500 km: ritardo del volo di almeno 4 ore.

**Se il ritardo supera le 5 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.**

Va tenuto presente, comunque, che, una innovativa sentenza della Corte di Giustizia europea del novembre 2009, ha riconosciuto la possibilità di un risarcimento monetario anche in caso di ritardo, quando i passeggeri raggiungono la destinazione con oltre tre ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto. Tale diritto viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo è dovuto a causa di circostanze eccezionali.

La Corte ha, inoltre, stabilito che un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporta la cancellazione o il ritardo del volo, non rientra nella nozione di "circostanza eccezionale", a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggono al suo effettivo controllo.

TIME		
2:50P	5	On Time
3:50P	9	On Time
4:05P	8	Delayed
4:05P	1	On Time
4:10P	9	On Time
	9	On Time
		time

## I RECLAMI

Il **reclamo** va presentato innanzitutto alle compagnie aeree.

Trascorse sei settimane, se non sono state fornite risposte adeguate, ci si può rivolgere:

- 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 degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

Le compagnie aeree hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa le forme di tutela previste dalla normativa comunitaria nei casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo e **tali forme di tutela non possono essere oggetto di limitazioni o rinunce per effetto di clausole restrittive del contratto.**

L'applicazione delle forme di tutela previste dal Regolamento (CE) 261/2004, non esclude, comunque, la possibilità per i passeggeri di avviare eventuali azioni risarcitorie.

Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio tutto compreso (pacchetti turistici), fermi restando i diritti del passeggero nei confronti della compagnia aerea, ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, va rivolta al Tour Operator, che è sempre responsabile verso il viaggiatore degli inadempimenti dei propri fornitori di servizi, compresi i vettori aerei.

Se il vettore aereo offre una sistemazione in una classe superiore a quella del biglietto acquistato, il passeggero non è tenuto ad alcun pagamento supplementare. Se, al contrario, il passeggero viene trasferito in una classe inferiore rispetto a quella prevista dal biglietto acquistato, il vettore dovrà corrispondere un rimborso entro sette giorni:

- per i voli intracomunitari e internazionali fino a 1500 km : rimborso 30% prezzo biglietto;
- per i voli intracomunitari superiori a 1500 km e voli internazionali tra 1500 e 3500 km : rimborso 50% prezzo biglietto;
- per i voli internazionali superiori a 3500 km: rimborso 75% prezzo biglietto.

Oltre alle forme di tutela già viste, se il passeggero subisce dei danni diretti a causa del ritardo, cioè che siano prevedibili quali effetti normali dell'inadempimento o dell'illecito della compagnia aerea, può chiedere alla stessa il risarcimento fino ad un massimo di 4.150 DSP, 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 per evitare il ritardo oppure che era impossibile adottarle. Il risarcimento per danni da ritardo può essere richiesto alle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal.

## Lo SCIOPERO nel trasporto aereo

Gli scioperi nel settore del settore aereo, come in tutti gli altri settori del trasporto pubblico, sono disciplinati dalla legge in maniera tale da contemperare il diritto di sciopero dei lavoratori con gli altri diritti della persona costituzionalmente tutelati, come la libertà di circolazione.

Per il trasporto aereo, in particolare, è stabilito che non possono essere effettuati scioperi nei seguenti periodi:

- *dal 18 dicembre al 7 gennaio*
- *dal 24 aprile al 2 maggio*
- *dal 27 giugno al 4 luglio*
- *dal 27 luglio al 5 settembre*
- *dal 30 ottobre al 5 novembre*
- *dal 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 alle elezioni regionali ed amministrative parziali per le sole aree interessate*

Durante lo sciopero, 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.

L'elenco dei voli garantiti è consultabile sul sito internet dell'ENAC:  
[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)

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 tenute ad informare immediatamente i tour operator sulle modalità dello sciopero e sulle eventuali misure alternative disponibili.

## Le Risposte ai Quesiti piú Frequenti



### Quanto tempo è necessario per effettuare il check-in?

In Italia il tempo per il check-in è:

25 minuti per i voli nazionali, esclusi Roma e Milano per i quali sono previsti 30 min;  
35/150 minuti per i voli internazionali, in relazione all'aeroporto di partenza;  
60/120 minuti per i voli intercontinentali, in relazione all'aeroporto di partenza.

### È vietato fumare su tutti i voli?

Sì, in osservanza della legge ed a tutela della salute degli utenti.

### Quali dispositivi elettronici possono essere utilizzati a bordo?

Nel corso del viaggio, e previa approvazione del personale di bordo, possono essere utilizzati rasoi elettrici, computer non collegati con stampanti o con lettori di compact disc, riproduttori non digitali di suoni.

Per quanto riguarda i telefoni cellulari, essi devono essere spenti dopo la chiusura delle porte, e comunque quando viene indicato dal personale di bordo. In alcuni aerei sono a disposizione telefoni di bordo.

### Quanto bagaglio a mano si può portare a bordo?

Ogni singolo passeggero può portare a mano un solo bagaglio di peso non superiore ai 5 Kg e di dimensioni totali non superiori ai 115 cm (lunghezza 55 cm, altezza 25 cm, profondità 35 cm), inclusi maniglia, eventuali tasche laterali e rotelle. Negli aeroporti, esistono appositi misuratori presso i banchi del check-in ed i gate d'imbarco. Qualora le dimensioni risultassero superiori a quanto consentito, il bagaglio verrà collocato nella stiva dell'aereo, previa regolare etichettatura.

## Quali oggetti non possono essere inseriti nei bagagli registrati?

Non possono essere inseriti oggetti pericolosi o deteriorabili, oggetti di valore; si considerino, a mo' di esempio, gioielli, liquidi infiammabili, alcool, medicinali, cibo. Esistono apposite indicazioni sui siti Internet delle diverse compagnie aeree, nella sezione dedicata alle "disposizioni sui bagagli", facilmente consultabili anche da casa, prima di partire.

E' preferibile portare tali oggetti, così come denaro, documenti, chiavi, personal computer, macchine fotografiche ed altri oggetti di valore nel proprio bagaglio a mano.

## È possibile far viaggiare in aereo animali domestici?

E' sicuramente possibile, le compagnie aeree prevedono un sistema di prenotazione da attivarsi con modalità diverse (via Internet, telefono, call center, e simili). L'animale deve viaggiare in un contenitore areato e con il fondo impermeabile, di dimensioni adeguate perché l'animale possa stare in posizione eretta e girare su se stesso.

## Il cane guida può viaggiare gratuitamente insieme al passeggero che accompagna?

Il trasporto dell'animale è gratuito, ma il passeggero deve presentare la relativa documentazione medica attestante la disabilità.

## Per tutte le problematiche relative ai bagagli, a chi ci si deve rivolgere?

La regola generale, in caso di problemi relativi ai bagagli, è di rivolgersi agli Uffici Relazioni con la Clientela della specifica compagnia aerea, esistenti nei vari aeroporti, in particolare sia nell'aeroporto di arrivo sia nell'aeroporto della città di destinazione.

Essi provvederanno ad intervenire, per le opportune denunce e/o segnalazioni, in caso di ritardo nella consegna, smarrimento, manomissione, danneggiamento e simili.

## Che cosa si deve fare se il bagaglio viene smarrito?

In caso di smarrimento del bagaglio, bisogna rivolgersi all'apposito Ufficio o Servizio Assistenza Bagagli, presso l'aeroporto di arrivo o in uno degli aeroporti ove è presente l'ufficio Bagagli della compagnia aerea responsabile.

Dovrà essere fatta apposita denuncia e/o segnalazione, descrivendo il bagaglio, indicandone il contenuto e tutto ciò che possa servire all'identificazione.

Occorrerà inoltre indicare l'aereo di provenienza: qualora non venga trovato in tempi rapidi (ogni compagnia adotta termini ad hoc) si renderà necessario fornire all'Ufficio assistenza bagagli della compagnia aerea la copia del biglietto aereo, dello scontrino del bagaglio mancante e l'eventuale rapporto compilato al momento dell'arrivo. Sarà quindi opportuno consultare le Informazioni Generali sul trasporto bagagli della compagnia aerea.

## Quando si ha diritto al risarcimento danni?

Di solito le compagnie aeree adottano un proprio regolamento, ma riconoscono comunque il risarcimento danni in caso di danneggiamento e/o manomissione del bagaglio. Alcune compagnie aeree consentono un risarcimento diretto, in denaro e liquidato subito al cliente. Nella maggior parte dei casi, però, è prevista la sostituzione del bagaglio danneggiato con uno nuovo.

Anche i tempi sono diversi; solitamente, il risarcimento in denaro o la sostituzione del bagaglio avvengono in via immediata.

Negli scali più importanti o movimentati, occorre la presentazione del reclamo presso l'Ufficio Assistenza ed attendere la fine dell'istruttoria.

## Si può acquistare un biglietto aereo on line?

Certamente. Per effettuare l'acquisto on line di un biglietto aereo, si può andare sul sito web della compagnia aerea e procedere all'acquisto tramite carta di credito, ovvero prenotarlo e successivamente recarsi presso la biglietteria della compagnia aerea. Ciò, di solito, entro 24 ore dalla prenotazione. Viceversa, essa decade automaticamente.

## Come si conferma l'acquisto on line di un biglietto aereo elettronico?

Al completamento dell'acquisto del biglietto, l'utente dovrà indicare l'indirizzo e-mail, al quale verrà inviata la conferma dell'acquisto, valida come ricevuta, contenente i dati relativi al biglietto ed al relativo acquisto. Stampata l'e-mail, contenente di solito un codice di prenotazione, essa sarà presentata al check-in dell'aeroporto che fornirà la carta d'imbarco previa presentazione del documento d'identità.

## Come viene garantita la sicurezza dei dati personali e delle informazioni relative al pagamento (ad esempio, carta di credito) nel caso di acquisto on line del biglietto aereo?

I server delle compagnie aeree utilizzano versioni aggiornate dei sistemi tecnologici che proteggono i dati riservati e l'acquisto on line. In questo modo, chi acquista il biglietto aereo è protetto da eventuali intrusioni e/o aggressioni volte a carpire i dati personali. Si consiglia, comunque, di controllare che il browser utilizzato supporti tali sistemi di sicurezza.

## Che cosa sono i diritti di imbarco?

I diritti d'imbarco sono una delle "voci" di costo che compongono il prezzo finale del biglietto aereo e si riferiscono ai costi, variabili a seconda dell'aeroporto e della destinazione, per i servizi offerti in aeroporto (check-in, aree di attesa o di imbarco, ecc.). Il prezzo finale del biglietto aereo, infatti, è il risultato della somma di più costi e precisamente: la tariffa della tratta chiesta dalla compagnia aerea, il "fuel surcharge" o costo del carburante, un'addizionale obbligatoria per legge, i costi aeroportuali (diritti di imbarco, sistema di sicurezza del passeggero e del bagaglio a mano, sistema di controllo del bagaglio da stiva) e l'IVA sui

costi aeroportuali. Vi possono essere, infine, le spese di vendita del biglietto che vengono addebitate dalle compagnie aeree.

### **Se viaggio con una compagnia “low cost” ho gli stessi diritti di chi viaggia con una compagnia aerea di linea?**

Anche i viaggiatori “low cost”, come quelli delle compagnie tradizionali, sono tutelati dalla Carta dei Diritti del Passeggero per quanto riguarda: diritto di informazione ed assistenza; overbooking, cancellazione e ritardo del volo; risarcimenti; smarrimento e danneggiamento bagagli; sciopero; incidenti.

Se si decide di volare “low cost” è comunque importante: verificare che nel prezzo finale del biglietto siano comprese tutte le voci di costo, ricordarsi che in caso di annullamento/modifica della prenotazione, le penali sono molto elevate, non superare il limite di peso stabilito dalla singola compagnia per valigie e bagaglio a mano, pena un forte sovrapprezzo da pagare per l’eccedenza.

### **Cosa succede nel caso in cui il volo aereo acquistato ritarda oppure viene cancellato?**

Nel caso di ritardo, le compagnie aeree forniscono informazioni e ragguagli nonché assistenza adeguata al tempo del ritardo. Ove esso sia prolungato, la compagnia dovrà attivarsi per fare arrivare a destinazione i passeggeri nel più breve tempo e con il minor disagio possibile, anche ricorrendo a compagnie aeree partner e/o diverse. Con ogni conseguenza, in termini di rimborso e/o risarcimento danni.

In caso di cancellazione del volo, dovranno essere rimborsate ai passeggeri tutte le spese dirette e connesse al disservizio. Anche in questo caso, le modalità di assistenza saranno diverse a seconda che sia necessario il pernottamento dei passeggeri o meno; nel primo caso, saranno a carico della compagnia aerea il pernottamento dei passeggeri con i relativi pasti, salvo il risarcimento danni.

Il rimborso ed il risarcimento riguarderà rispettivamente le spese ed i danni opportunamente documentati e provati.

### **È possibile viaggiare in gravidanza?**

Solitamente, le indicazioni relative alle donne in gravidanza sono di pertinenza del medico curante che, nei casi più delicati, rilascerà il nullaosta sanitario.

Da parte sua, la gestante dovrà compilare il MEDIF, Medical Information Form.

### **Esistono servizi per i bambini?**

Nelle tratte più lunghe, alcune compagnie aeree prevedono una serie di servizi per i bambini, compresi pasti speciali; i voli dispongono di culle, servizio toelette con tavolo per il cambio, latte in polvere, sapone ed altri accessori e giochi per i bambini piccoli e più grandi: dama, puzzle, matite e cartoncini colorati, e simili.

## Principale **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

Convenzione di Chicago del 7 dicembre 1944 e Allegati Tecnici

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)

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

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. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002 (responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti)

Regolamento (CE) n. 1702/2003 della Commissione, del 24 settembre 2003 (certificazione di aeronevabilità ed ambientale di aeromobili)

Regolamento (CE) n. 2042/2003 della Commissione, del 20 novembre 2003 (mantenimento della navigabilità di aeromobili)

Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004 (compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato)

## MODULISTICA on line

### Reclami, Segnalazioni, Istanze



**[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)** (*link Modulistica*)

Modulo di Reclamo per negato imbarco, cancellazione volo, ritardo prolungato.  
Modulo di Reclamo sul mancato rispetto del Regolamento CE 1107/2006 relativo ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Modulo Segnalazione / Suggerimenti per disservizi negli aeroporti nazionali (es. ritardata consegna, il danneggiamento o lo smarrimento del bagaglio registrato, il malfunzionamento dell'Ufficio Relazioni con la Clientela).

**[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)**

Modulo di Segnalazione per disservizi (es. ritardo, cancellazione del volo, overbooking, danneggiamento/smarrimento bagaglio, disservizi di bordo).

Modulo per Suggerimenti sulla qualità del servizio offerto dalla compagnia aerea.

**[www.flyairone.com](http://www.flyairone.com)**

Modulo di Segnalazione per disservizi (es. ritardo, cancellazione del volo, overbooking, danneggiamento/smarrimento bagaglio, disservizi di bordo).

Modulo per Suggerimenti sulla qualità del servizio offerto dalla compagnia aerea.

**[www.consumatori.info](http://www.consumatori.info)** (*Area Consumatori e Turismo*)

Modulo di Richiesta risarcimento danni per disservizi aeroportuali

**L'Unione Nazionale Consumatori**, fondata da Vincenzo Dona nel 1955, è la più antica organizzazione di consumatori italiana.

L'Unione Nazionale Consumatori è un'associazione di utilità e promozione sociale senza fini di lucro, che rappresenta e tutela, sia individualmente che collettivamente, gli interessi di tutti indistintamente i cittadini, intesi come consumatori e utenti di servizi pubblici e privati.

Attualmente è presente in tutte le Regioni attraverso oltre 120 Comitati e Delegazioni locali.

**Il Comitato di Roma e del Lazio**, che rappresenta l'Unione Nazionale Consumatori in tutto il territorio della regione Lazio, è riconosciuto ai sensi della Legge Regionale Lazio n.44/1992 e fa parte del Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC).

Il Comitato di Roma e del Lazio ha propri rappresentanti in organismi pubblici e privati comunali, provinciali e regionali, realizza progetti ed iniziative a tutela dei consumatori della regione Lazio, pubblica brochure, opuscoli e monografie di informazione ai consumatori, partecipa ad iniziative a tutela dei cittadini organizzate da enti pubblici e agenzie regionali, partecipa con i Comuni della Regione Lazio alla gestione di Sportelli di tutela consumatori, collabora con enti di certificazione per il miglioramento della qualità e sicurezza dei prodotti, svolge attività di formazione sulle materie del consumerismo.

L'Ufficio Legale del Comitato, formato da avvocati e consulenti altamente specializzati, fornisce agli associati consulenza ed assistenza legale, sia giudiziale che stragiudiziale (Conciliazione presso Camere di Commercio, CO.RE.COM., Giudice di Pace...), per la risoluzione di problematiche relative a:

- Assicurazioni, Banche, Finanziarie;
- Contratti, Frodi commerciali, Prodotti difettosi;
- Condominio, Servizi Immobiliari;
- Telefonia, Poste, Tariffe, Multe stradali, Cartelle di pagamento;
- Sicurezza alimentare, Sanità, Responsabilità Medica;
- Viaggi, Turismo, Trasporti.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha realizzato, fin dalla sua costituzione, numerosi progetti nell'ambito dei programmi della Regione Lazio a favore dei consumatori, tra i quali:

*Educazione alimentare per gli alunni delle scuole medie inferiori della Regione Lazio*

*Cibi, mense, biotech: informazioni al consumatore*

*Dal campo al piatto: tracciabilità, sicurezza e qualità dei prodotti alimentari*

*Alimentazione, integratori, fitness e vacanze: come orientare consumatori e giovani al benessere*

*INFO.CASA Sicurezza, qualità e risparmio: tre obiettivi a tutela dei consumatori*

*BABY CONSUMATORI - Centro di documentazione on line sulla sicurezza dei prodotti*

*TURISMO & CONSUMATORI - I diritti del turista.*

Il Comitato di Roma e del Lazio ha inoltre pubblicato:

**Sicurezza alimentare: i "pasticcini" sui cibi transgenici**

**Obiettivo sicurezza: la tracciabilità delle carni**

**Diete e integratori alimentari – Come scegliere il benessere a tavola e nello sport**

**Viaggi e vacanze – Andata e Ritorno senza problemi**

**Impresa & Consumatori – Qualità e Sicurezza dei prodotti destinati all'infanzia**

**I Servizi socio-educativi per l'infanzia**

**QUOTA ANNUALE DI ISCRIZIONE SOCIO ORDINARIO euro 35,00** da versare

• presso la sede del Comitato di Roma in Via Buccari n. 1 Tel 06.37513801 – Fax 06.37512319 info@consumatori.info

• mediante bonifico bancario sul c/c n. 78500/18 intestato a Unione Nazionale Consumatori Comitato di Roma e del Lazio - codice IBAN: IT 17 X 03002 03250 000007850018



UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI  
COMITATO DI ROMA E DEL LAZIO

**A.DI.PROD.IT**



associazione consumatori  
per la difesa  
dei prodotti italiani

