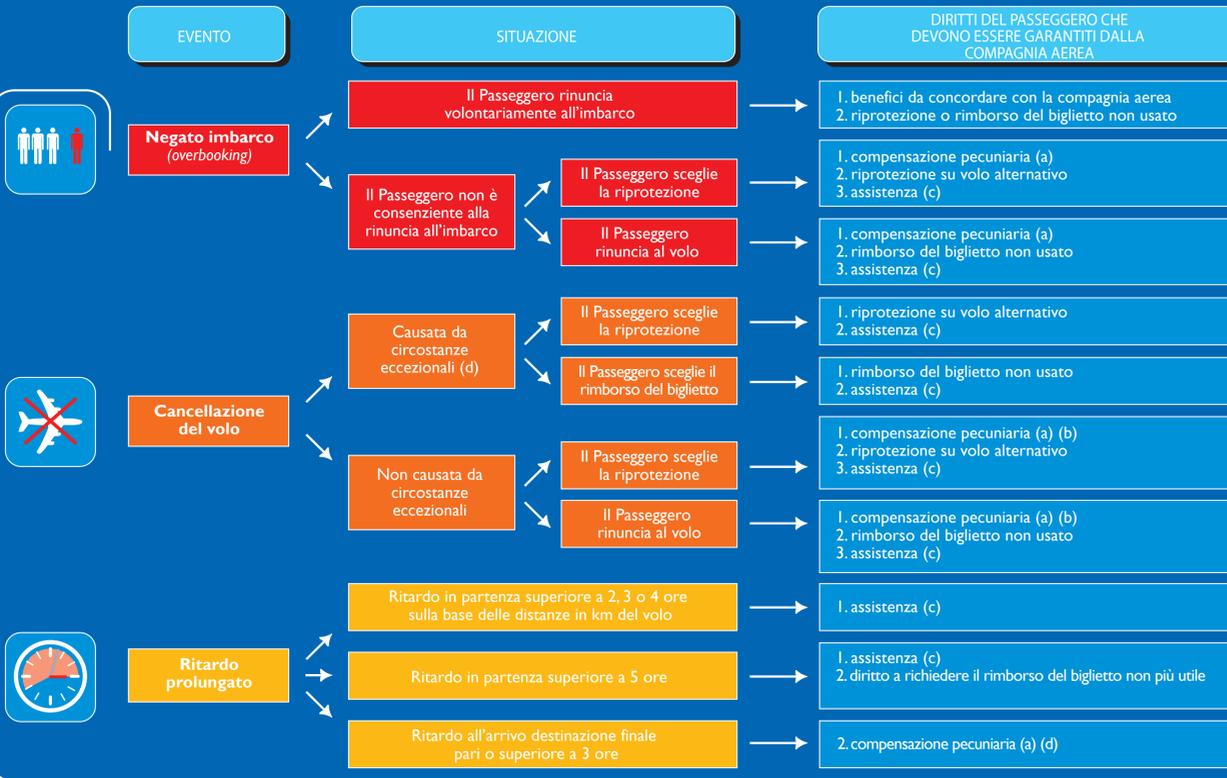


DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO - REGOLAMENTO (CE) 261/2004

Il Regolamento (CE) 261/2004 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da:

- un aeroporto comunitario, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera
- un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera) e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.



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

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

- a) La compensazione pecuniaria è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km (vedi tabella in alto). La compagnia aerea può ridurre la compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato
- b) La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui il Passeggero sia stato informato della cancellazione: con almeno due settimane di preavviso; nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto; meno di sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto
- c) Il Passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito queste forme di assistenza: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti; il trasporto aeroporto - albergo - aeroporto; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail
- d) La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo/ritardo prolungato sia stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso (es. condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, rischi per la sicurezza, decisioni di gestione del traffico aereo, scioperi).

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con le quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto o al tour operator in caso di viaggi tutto incluso. L'ENAC è l'organismo competente (NEB) a vigilare sull'osservanza da parte dei vettori aerei del Regolamento (CE) 261/2004 quando i disservizi si verificano:

- in partenza da un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica per un volo prenotato con una compagnia aerea di qualsiasi nazionalità (sia UE che extra UE);
- in arrivo su un aeroporto italiano: se il disservizio si verifica a seguito di eventi relativi a un volo in partenza da un Paese terzo (extra UE), con destinazione un aeroporto italiano, qualora il vettore aereo operante il volo sia una compagnia aerea comunitaria.

L'ENAC ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti che, a seguito degli accertamenti, risultano inadempienti.

Nel caso di disservizi relativi a voli in partenza da Stati UE o Stati extra UE con destinazione aeroporti situati sul territorio dell'UE, se la compagnia è comunitaria, il reclamo può essere presentato direttamente all'Organismo Nazionale Responsabile (NEB) dello Stato UE in cui il volo è atterrato.

Ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004, le norme previste per gli Stati UE si estendono anche a Norvegia, Islanda e Svizzera.

I recapiti degli Organismi Nazionali sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it, nella sezione "Passeggeri". Il passeggero può inviare un reclamo all'ENAC per l'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (CE) 261/2004, utilizzando esclusivamente il modulo online disponibile sul portale dell'Ente nella sezione "Passeggeri" quando:

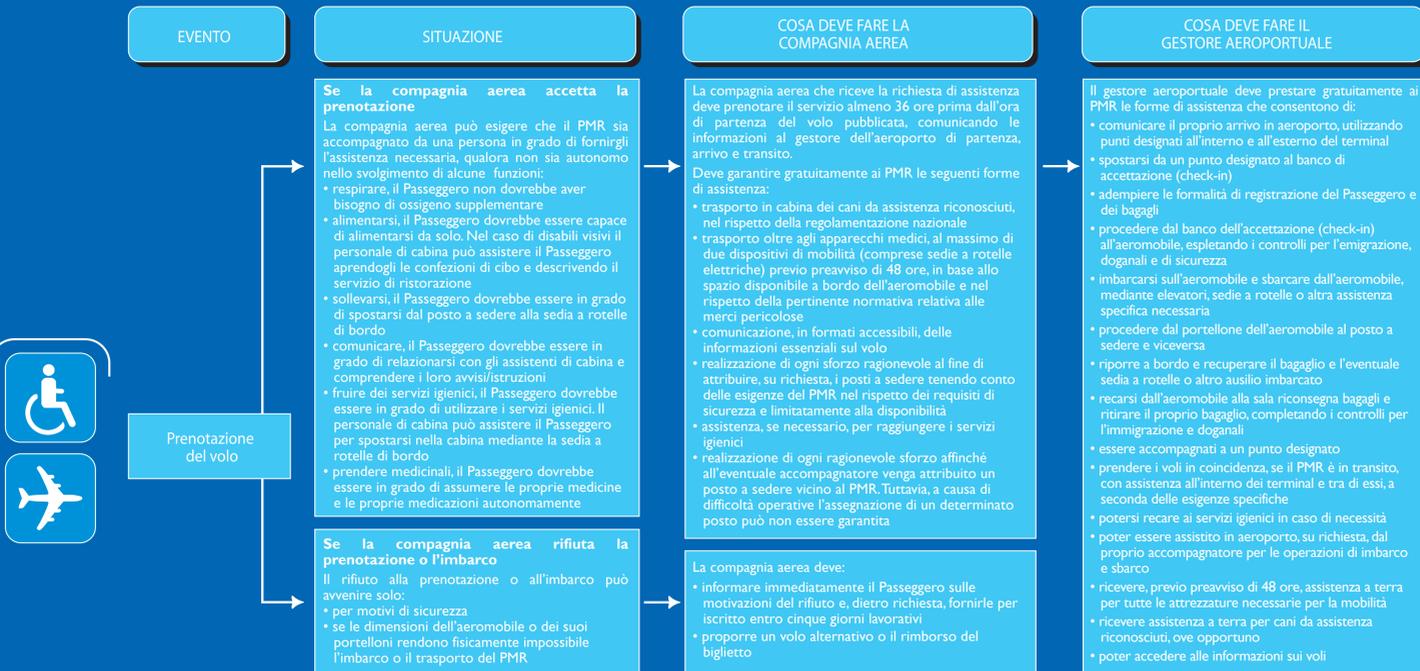
- la compagnia aerea non fornisce risposta trascorse almeno sei settimane dalla data di ricezione del reclamo del passeggero oppure
- il passeggero ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia aerea non sia soddisfacente rispetto a quanto previsto dal Regolamento (CE) 261/2004

Il reclamo all'ENAC per fini sanzionatorie può essere presentato gratuitamente, direttamente e personalmente senza necessità di farsi rappresentare. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.enac.gov.it.

DIRITTI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E PER LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR) - REGOLAMENTO (CE) 1107/2006

Il Regolamento (CE) 1107/2006 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario
- in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera)



Richiesta del Servizio di Assistenza
La richiesta di assistenza deve essere effettuata alla compagnia aerea, al suo agente o all'operatore turistico con cui si effettua la prenotazione almeno 48 ore prima della partenza. Si consiglia di effettuare la richiesta di assistenza al momento della prenotazione affinché la persona possa prendere il volo per cui è in possesso della prenotazione.

SIGLE CONDIVISE A LIVELLO INTERNAZIONALE CHE INDICANO I DIVERSI TIPI DI NECESSITÀ

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

Eventuali reclami devono essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo

Il reclamo all'Enac

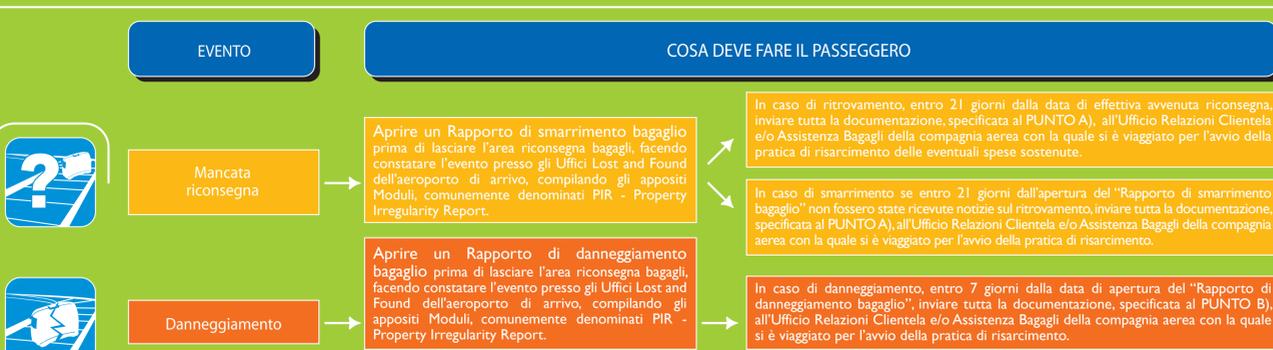
Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac, utilizzando il modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

I reclami possono essere inviati alla Funzione Organizzativa Carta Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali (a mezzo posta all'indirizzo Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma o via e-mail all'indirizzo pax.disabili@enac.gov.it), agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e per i voli in arrivo in quegli Stati da Paesi extra UE, i cui recapiti sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it, nella sezione "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta".

L'Enac è stato designato Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo e può sanzionare le compagnie aeree, i gestori aeroportuali o gli operatori turistici risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI MANCATA RICONSEGNA / DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO DA STIVA - REGOLAMENTO (CE) 889/2002



PUNTO A) Documentazione necessaria da inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- l'originale del PIR rilasciato in aeroporto
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccezione bagaglio
- un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito
- un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato
- gli originali degli scontrini e/o ricevute fiscali nei quali sia riportata la tipologia della merce acquistata (in relazione alla durata dell'attesa) in sostituzione dei propri effetti personali contenuti nel bagaglio
- indicazione delle coordinate bancarie complete: nome del titolare del conto corrente, codice IBAN e codice SWIFT nel caso di conto estero; se i suddetti dati non si riferiscono all'istituto della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile)

PUNTO B) Documentazione necessaria da inviare all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo
- l'originale del PIR rilasciato in aeroporto
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio
- l'elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, il Passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1131 DSP - Diritti Speciali di Prelievo dalle compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal e fino a 17 DSP per kg dalle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il Passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa. In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato non è previsto un Organismo responsabile nazionale ed un collegato sistema sanzionatorio. Eventuali segnalazioni effettuate tramite l'apposito modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it consentono comunque all'Enac di rilevare criticità ed esigenze degli Utenti per il costante miglioramento dei servizi offerti dagli operatori del trasporto aereo.