



CENTRO EUROPEO
CONSUMATORI ITALIA



I DIRITTI DEI PASSEGGERI

NEL TRASPORTO AEREO

REG. (CE) n. 261/2004



L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, quale unica Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, è stato istituito il 25 luglio 1997 con Decreto Legislativo n. 250/97.

Nello svolgimento del proprio mandato istituzionale, l'Ente promuove lo sviluppo dell'Aviazione Civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

L'Ente ha la sede centrale a Roma ed è rappresentato, nei maggiori aeroporti italiani, dalle Direzioni Aeroportuali.

La tutela dei diritti e la qualità dei servizi si riferiscono all'azione regolatrice, propulsiva e sanzionatoria, e all'azione di garanzia nei confronti dei diritti del passeggero e degli standard di qualità, che devono essere rispettati da tutti i soggetti pubblici e privati che operano nel settore.

La missione dell'Enac rivolge particolare attenzione al passeggero e alla società, i cui bisogni diventano il vero motore dell'azione dell'Ente.

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti (CE) 261/2004 e (CE) 1107/2006, con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

Se a seguito di reclamo il Passeggero non riceve risposte adeguate entro sei settimane potrà compilare on line gli appositi moduli di reclamo, disponibili sul sito web dell'Ente, attivando le verifiche dell'Ente volte all'accertamento di possibili violazioni ai soli fini sanzionatori e contribuendo al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

I reclami presentati verranno trattati dalle Sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi occorsi in Paesi terzi, cioè al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

Nel caso di disservizi occorsi invece in partenza da un Paese dell'Unione europea, dalla Norvegia, dalla Islanda e dalla Svizzera o per i voli in arrivo da Paesi terzi verso l'Unione europea (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) si potrà presentare reclamo ai competenti Organismi responsabili.

Ampia sezione dedicata ai diritti dei passeggeri nel sito istituzionale:
www.enac.gov.it



ASSAEROPORTI

Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Assaeroporti è la voce degli aeroporti italiani. La voce di un sistema di mobilità, trasporto e crescita economica del territorio che rappresenta 37 società di gestione aeroportuale che ogni giorno sono chiamati a gestire 40 aerostazioni garantendo identici elevati standard di efficienza, qualità e sicurezza.

L'aeroporto è una organizzazione complessa che ha come obiettivo primario quello di accogliere passeggeri e merci su scala nazionale e internazionale ma anche di generare una ampia gamma di opportunità per l'utente stesso e per il territorio circostante.

Associata a Confindustria e a Federtrasporto, Assaeroporti è presente in Europa come membro di ACI EUROPE, l'associazione dei gestori aeroportuali europei.

Assaeroporti opera per:

- Rappresentare e rafforzare la posizione dei gestori degli aeroporti, valorizzandone le funzioni nelle sedi più appropriate.
- Interagire con le istituzioni di Governo italiane e comunitarie per assicurare lo sviluppo del trasporto aereo e una organica riforma dell'Aviazione Civile.
- Favorire la collaborazione tra gli associati, anche attraverso gruppi di lavoro, al fine di contribuire al processo di miglioramento delle tecniche e delle procedure di gestione aeroportuale per un garantire un livello di qualità delle attività aeroportuali.
- Cooperare con le associazioni di settore che operano a livello comunitario per un proficuo confronto finalizzato ad acquisire le best-practices europee.
- Rappresentare a livello nazionale gli associati nelle trattative sindacali e stipulare il contratto collettivo nazionale di categoria.

La qualità del servizio offerto al passeggero è un fattore centrale che determina la competitività di un aeroporto sullo scacchiere internazionale del traffico aereo.

Assaeroporti, nell'ottica di una fattiva collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni dei Consumatori, sostiene e promuove le iniziative dirette a tutelare e garantire i diritti dei passeggeri e la qualità dei servizi offerti dagli operatori del settore coinvolti.

Maggiori informazioni sulle attività dell'Associazione sul sito:

www.assaeroporti.net



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

Adiconsum (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente) è un'Associazione dei Consumatori costituita nel 1987 su iniziativa della Cisl, presente su tutto il territorio nazionale con oltre 250 sedi di informazione e consulenza, dislocati a livello regionale, provinciale e locale.

E' riconosciuta come Associazione dei Consumatori rappresentativa a livello nazionale ed è componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Adiconsum negozia e concerta condizioni di tutela individuale e collettiva dei consumatori, realizzando una costante attività di monitoraggio dei diversi settori di consumo, al fine di assicurare l'implementazione dei diritti dei consumatori, il rafforzamento della trasparenza del Mercato, anche attraverso un costante contrasto delle pratiche commerciali scorrette e delle possibili azioni fraudolente messe in atto a danno dei consumatori.

Per il raggiungimento di tali scopi Adiconsum lavora in stretta sinergia con le competenti Istituzioni ed Authority nazionali ed europee, avendo nella propria mission l'attivazione di una Rete integrata con tutti i diversi soggetti che a differente titolo hanno la tutela del consumatore come proprio obiettivo o possono contribuirvi.

Per promuovere correttezza e concorrenza leale tra aziende a favore dei consumatori, Adiconsum ha avviato un percorso di confronto e concertazione con tutte le Parti Sociali per individuare - attraverso strategie e programmi operativi congiunti - soluzioni innovative e condivise, anche rispetto alle criticità di sistema.

Adiconsum pone al centro del proprio agire:

- Formazione
- Informazione
- Concertazione e Negoziazione
- Individuazione di buone pratiche condivise
- Conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende

In caso di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di Adiconsum, presenti su tutto il territorio italiano (www.adiconsum.it, alla voce "Dove siamo"), per poter ricevere: informazione sulle tutele previste, assistenza per la presentazione dei reclami, soluzioni stragiudiziali degli eventuali contenziosi (ADR fra cui la conciliazione paritetica).

Adiconsum, dal 2006, su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico e della Commissione Europea - DG SANCO, Directorate General for Health & Consumers -, svolge assieme al CTCU (Centro Tutela Consumatori e Utenti) la funzione di CEC, Centro Europeo Consumatori, nodo italiano della rete comunitaria ECC-Net per informare ed assistere rispetto alle possibili problematiche di consumo transfrontaliero. Sul sito www.adiconsum.it disponibili tutte le novità, le notizie di interesse consumeristico e le pubblicazioni dei diversi settori.



Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea in tutti gli Stati Membri, in Norvegia e Islanda e co-finanziata con i governi nazionali con incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai cittadini europei in caso di acquisti transfrontalieri nel Mercato Unico.

Le attività del Centro:

INFORMAZIONE:

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti ed a farli rispettare

ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO:

Il Centro Europeo Consumatori ti fornisce indicazioni per sottoporre un reclamo e successivamente può dialogare con l'impresa avente sede in altro Stato Membro, in Norvegia o Islanda per esporre e vedere accolte le tue ragioni

ASSISTENZA IN CASO DI CONTROVERSIE:

Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di strumenti conciliativi, di primaria importanza soprattutto a livello transfrontaliero: ti sostiene nel contenzioso transfrontaliero impegnandosi per indirizzarlo verso una soluzione extragiudiziale

SVILUPPO DELL'ADR:

Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo in ambito europeo

MONITORAGGIO E COOPERAZIONE NELL'AMBITO DELLA RETE ECC-NET:

Il Centro Europeo Consumatori lavora a stretto contatto con la Commissione Europea, le istituzioni nazionali a difesa dei consumatori e gli altri Centri Europei della Rete ECC-Net per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico Europeo

E' possibile contattare il Centro Europeo Consumatori:

-per ottenere una consulenza gratuita sui tuoi diritti in caso di controversie di consumo nazionali o in ambito europeo e suggerimenti per presentare un reclamo

-per ottenere assistenza gratuita nel contatto con la controparte, qualora abbia sede in altro Paese dell'UE, in Norvegia o Islanda e abbia già risposto negativamente - o non abbia risposto affatto - al tuo reclamo diretto.

Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

LE SEDI DEL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA:

Sede di Roma
VIALE DEGLI AMMIRAGLI 91
00136 ROMA
Tel: +39 06 442 38 090
Fax +39 06 441 70 285
E-mail: info@ecc-netitalia.it
Web: www.ecc-netitalia.it

Sede di Bolzano
VIA BRENNERO 3
39100 BOLZANO
Tel: +39 0471 98 09 39
Fax +39 0471 98 02 39
E-mail: info@euroconsumatori.org
Web: www.euroconsumatori.org

I DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI DISSERVIZI NEL TRASPORTO AEREO

REG. (CE) n. 261/2004

Il **Regolamento (CE) n. 261/2004**, che disciplina i casi di **disservizi nel trasporto aereo - negato imbarco (overbooking), cancellazione e ritardo prolungato** del volo – prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I **diritti** sono **irrinunciabili**, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali.

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 si applica a **tutti i voli di linea e non di linea**:

- in partenza da un aeroporto situato nel territorio UE (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), operati sia da compagnie aeree comunitarie che da compagnie aeree non comunitarie;
- in partenza da un aeroporto situato al di fuori del territorio UE, con destinazione un aeroporto situato nel territorio UE (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera), salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.

In caso di negato imbarco per overbooking quali sono i diritti del passeggero?

Nel caso di eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili sul volo, la compagnia aerea deve fare un **"appello ai volontari"**, cioè verificare se ci siano passeggeri disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare.

In caso di **rinuncia volontaria** all'imbarco, il passeggero, oltre ai **benefici da concordare** con la compagnia aerea, ha diritto alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la **riprotezione** su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti (a);

In caso di negato imbarco **senza il consenso** del passeggero, questi ha diritto:

- alla scelta tra il **rimborso** del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la **riprotezione** su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti. (a);
- alla **compensazione pecuniaria** (b);
- all'**assistenza** (c).

In caso di cancellazione del volo quali sono i diritti del passeggero?

In caso di cancellazione del volo **dovuta a circostanze eccezionali** (che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso), il passeggero ha diritto:

- alla scelta tra il **rimborso** del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti (a)
- **all’assistenza** (c)

In caso di cancellazione volo **non dovuta a circostanze eccezionali**, il passeggero ha diritto:

- alla scelta tra il **rimborso** del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti (a)
- **alla compensazione pecuniaria** (b)
- **all’assistenza** (c)

La **compensazione pecuniaria non è tuttavia dovuta** nel caso in cui il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo con **preavviso**:

- di almeno 2 settimane;
- compreso tra 2 settimane e 7 giorni, e gli venga offerto un volo alternativo con anticipo sulla partenza inferiore a 2 ore e con ritardo sull’arrivo non superiore a 4 ore rispetto all’orario previsto per il volo cancellato;
- inferiore a 7 giorni, e gli venga offerto un volo alternativo con anticipo sulla partenza inferiore ad 1 ora e con ritardo sull’arrivo non superiore alle 2 ore rispetto all’orario previsto per il volo cancellato.

In caso di ritardo prolungato del volo quali sono i diritti del passeggero?

Nel caso in cui il volo subisca un ritardo in partenza di almeno 2, 3 o 4 ore, il passeggero ha diritto all’**assistenza** (c) in base alla **tratta aerea** (intracomunitaria o internazionale) e alla **distanza in km**:

VOLI INTRACOMUNITARI	inferiori o pari a 1500 km	ritardo di almeno 2 ore
VOLI INTRACOMUNITARI	superiori a 1500 km	ritardo di almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	inferiori o pari a 1500 km	ritardo di almeno 2 ore
VOLI INTERNAZIONALI	tra 1500 e 3500 km	ritardo di almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	tratte superiori a 3500 km	ritardo di almeno 4 ore

Se il ritardo **supera le 5 ore**, il passeggero, oltre all’**assistenza** (c), ha diritto alla **rinuncia** al volo con **rimborso** del prezzo del biglietto (entro 7 giorni).

In caso di ritardo all’arrivo superiore a 3 ore, il passeggero ha diritto a ricevere assistenza (c) e potrebbe avere diritto alla compensazione pecuniaria (b). (V. Sentenza della Corte di Giustizia Europea nelle cause riunite C-402/07 e C-432/07 del 19 novembre 2009 – c.d. Sent. Sturgeon)

(a) **Riprotezione.** Un **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile, o l'imbarco su un **volo alternativo** verso la destinazione finale non appena possibile o in una data successiva a scelta del passeggero, in condizioni di trasporto comparabili e secondo la disponibilità dei posti.

(b) **Compensazione pecuniaria.** E' dovuta al passeggero in relazione alla **tratta aerea** (intracomunitaria o internazionale) e alla **distanza in km**:

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 e 3500 km	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	tratte superiori a 3500 km	€ 600

La compensazione può essere **ridotta 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.

(c) **Assistenza.** L'assistenza, a titolo gratuito, è intesa come:

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

Che cosa fare in caso di mancato riconoscimento dei diritti previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004?

In caso di mancato riconoscimento dei propri diritti, il passeggero deve, in primo luogo, presentare **reclamo** alla **compagnia aerea operativa**.

È possibile contattare le Organizzazioni descritte all'interno del pieghevole, in base alle rispettive competenze.

Pubblicazione in collaborazione con:



ASSAEROPORTI

Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Progetto gestito da:



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

co-finanziato da:



Ministero
dello Sviluppo Economico

AUTONOME PROVINZ SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL