

CHE COSA VUOL DIRE?

ENAC

È l'Ente Nazionale Aviazione Civile, un organo istituito nel 1997 con il compito di regolare e controllare il settore. In particolare, l'ENAC intende «promuovere lo sviluppo dell'aviazione civile garantendo agli utenti e alle imprese la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente». L'ENAC è l'organo competente ad accertare infrazioni alle normative vigenti da parte delle compagnie aeree e a comminare le sanzioni per i casi di inosservanza.

Carta dei diritti del passeggero aereo

È un documento predisposto dall'ENAC che fornisce tutte le informazioni sulla tutela di chi viaggia in aeroplano, per consentire al passeggero di avere a portata di mano le norme in vigore. Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente su ciò che è espresso nella Carta e nei relativi testi legislativi.

Sul sito dell'ENAC (www.enac-italia.it) è possibile anche compilare un modulo di segnalazioni sul mancato rispetto da parte delle compagnie della Carta dei diritti del passeggero. Ogni segnalazione sarà oggetto di attenzione da parte dell'ENAC e potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi nei confronti degli utenti del trasporto aereo.

Overbooking

Significa letteralmente "prenotazione oltre il limite" ed è una pratica adottata dalle compagnie aeree che, per evitare il rischio di far viaggiare l'aereo con dei posti vuoti e affidando nelle discese dell'ultimo minuto, vendono un numero maggiore di biglietti rispetto ai posti disponibili. Di norma funziona e consente anche di abbassare le tariffe, ma a volte succede che si presentino tutti i viaggiatori e che qualcuno rimanga a terra. L'overbooking capita soprattutto in alta stagione, quando è massiccia la richiesta di posti sui voli. Ogni anno in Europa su 600 milioni di viaggiatori circa 250.000 rimangono vittime dell'overbooking.

VADEMECUM DEL CONSUMATORE 10

LE ASSOCIAZIONI CHE ADEIRISCONO AL PROGETTO

SPORTELLI DEL CONSUMATORE

● ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

Via Assarotti 7
10122 TORINO
TEL. 011 4346964
FAX 011 4477555
info@acupiemonte.it

● ADICONSUM

Via Parma 36
15100 ALESSANDRIA
TEL. 0131 253132
FAX 0131 253132
adiconsum.al@libero.it

● ADOC

Via Cigna 45
10152 TORINO
TEL. 011 4364331
FAX 011 2475333
adoc.torino@iscali.it

● ADUSBEF

Via Spunigi 10
10042 Nichelino (TO)
TEL. 011 6279720
adusbef@piemonte@libero.it

● ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

Via S. Francesco d'Assisi 17
10122 TORINO
TEL. 011 4367413 - 011 4366566
FAX 011 5215961
torino@consumatori.piemonte.it

● CITTADINANZATTIVA

Via Della Rocca 20
10123 TORINO
TEL. 011 8122381 - 011 8177075
FAX 011 8124473
pit.torino@cittadinanzattiva.it

● CODACONS

corso Matteotti 57
10121 TORINO
TEL. 011 5069219
FAX 011 5069219
codacons@tin.it

● COMITATO DIFESA CONSUMATORI

Via XX Settembre 42
12100 CUNEO
TEL. 0171 65609
comit.difesaconsum@libero.it

● FEDERCONSUMATORI

Via Pedrotti 25
10152 TORINO
TEL. 011 285981
FAX 011 2485997
sportello@federconsumatori-torino.it

● LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Montecuccoli 1
10121 TORINO
TEL. 011 542969
FAX 011 5613545
casadelconsumatore@libero.it

● MOVIMENTO CONSUMATORI

Via San Secondo 3
10128 TORINO
TEL. 011 5049546
FAX 011 5611414
torino@movimentocconsumatori.it

● MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Pellico 10
12100 CUNEO
TEL. 0171 690373
FAX 0171 690229
mdc-cuneo@libero.it



Ministero della Sanità e Consumo

IL VOLO INCERTO

Il trasporto aereo: nuove norme, nuove tutele



Sportello del Consumatore

Il settore del trasporto aereo ha visto negli ultimi decenni un grande sviluppo sia in relazione ai pacchetti tutto compreso, che spesso si avvalgono di voli speciali non di linea (detti "charter"), sia in relazione al maggior numero di persone che hanno necessità di spostarsi rapidamente anche su lunghe distanze. A tale sviluppo, economico ma anche tecnologico, per molti anni solo saltuariamente e per aspetti particolari è corrisposta l'evoluzione della normativa. Di recente, però, sono stati fatti importanti passi avanti, soprattutto per ciò che concerne la tutela del consumatore. Ecco perché oggi le tipiche "ansie" del viaggiatore (uscirà a salire sull'aereo o mi lasceranno a terra? l'aereo partirà regolarmente? ce la farò a prendere la coincidenza?) possono trovare nelle leggi normative di riferimento... A decorrere dal febbraio 2005, infatti, con l'entrata in vigore del regolamento CEN 261/2004, la tutela del passeggero aereo è aumentata: oltre a essere cresciuti i massimali di rimborso a fronte di un negato imbarco per overbooking (da 250 a 600 euro in funzione della distanza), è stato riconosciuto un maggiore valore alla perdita o al danneggiamento dei bagagli (tanto per capire l'entità della questione, basterà dire che nel 2004 in Europa sono stati persi o danneggiati 5 milioni di bagagli...) e sono aumentati gli obblighi delle compagnie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo o cancellazione del volo. Il regolamento prevede una compensazione pecuniaria stabilita in funzione sia del tipo di servizio sia della lunghezza della tratta aerea ed estende le garanzie anche ai passeggeri di voli interni e voli charter. Inoltre, il recente decreto Bersani ha imposto l'esigenza di maggiore trasparenza delle tariffe aeree. In questo opuscolo troverete preziose informazioni su queste leggi in materia di trasporto aereo e alcuni consigli per evitare il più possibile i disagi ma, soprattutto, per essere indennizzati in caso di "occorrenze sfortunate".

ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO
Ufficio Tutela del Consumatore
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
Tel. 011 4321489 - Fax 011 4324774
informaconsumatori@regione.piemonte.it

Per informazioni sulle 55 sedi Sportello del Consumatore
Call Center Regione Piemonte
numero verde 800 333 444
www.regione.piemonte.it/informaconsumatori/sportello/index.htm

DEVI SAPERE CHE...



Bagagli: in caso di bagagli smarriti o danneggiati, puoi o consegnarli in ritardo, il passeggero può ottenere un rimborso fino a un massimo di 1000 euro (a meno che non abbia sottoscritto un'assicurazione integrativa). Se il passeggero si trova lontano da casa, già dopo 24 ore ha diritto a una quota di sostegno. Se entro 48 ore i bagagli non sono tornati al domicilio indicato, si può chiedere il risarcimento del danno.

Ufficio "oggetti smarriti": per denunciare lo smarrimento, il viaggiatore, munito del biglietto aereo e della ricevuta del bagaglio, deve recarsi presso l'ufficio "oggetti smarriti" (che negli aeroporti internazionali si chiama *Last and found*) dell'aeroporto, dove compilerà un apposito modulo. Per il traffico nazionale il reclamo deve essere presentato alla compagnia entro 3 giorni se si tratta di danneggiamento ed entro 14 in caso di smarrimento; per il traffico internazionale sono 7 e 21 giorni nell'uno e nell'altro caso.

Overbooking: il regolamento prevede che le compagnie, dopo aver valutato se ci sono persone disposte a rinunciare volontariamente al viaggio, diano la precedenza a salire sull'aereo alle persone con mobilità ridotta (e al loro accompagnatore) e ai bambini non accompagnati. Tra le altre persone, fischia maggiormente chi ha acquistato il biglietto a tariffe scontate rispetto a chi ha pagato il prezzo intero.

Nel caso in cui il passeggero rimanga a terra, ha diritto, a carico della compagnia aerea, a effettuare due chiamate o inviare due fax o e-mail e a ricevere vitto e alloggio (comprese le spese di trasferimento tra l'hotel e l'aeroporto) per la durata dell'attesa. Oltre a ciò, egli può scegliere se partire con un volo successivo, anche in altra data che gli faccia comodo, ovvero rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto.

LA LEGGE DICE CHE...

VOLI AEREI

Riferimento normativo Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004.

TITOLO della legge Regolamento che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91.

COMPORATI COSÌ



Volendo sporgere un reclamo, fai sempre riferimento alla Carta dei diritti del passeggero aereo con le condizioni di tutela e rimborso del viaggiatore. La puoi trovare in distribuzione gratuita presso gli aeroporti.

Importante: per ottenere i rimborsi previsti dalla Carta dei diritti devi avere una prenotazione scritta (vale anche la mail) sul volo di cui possiedi il biglietto.

Anche le agenzie di viaggi e i tour operator hanno le informazioni relative alla normativa di tutela dei viaggiatori: puoi richiederle al momento della prenotazione.

Generalmente anche le associazioni dei consumatori hanno tutte le informazioni utili sulla normativa e sulle modalità dei reclami: non esitare a rivolgerti agli Sportelli del consumatore (chiamati call center regionali al numero 800 333 444 per avere i recapiti).

Guai se la compagnia aerea non rispetta gli obblighi di legge: puoi presentare denuncia all'ENAC, che ha messo a disposizione il numero verde 800 898 121 e il modulo di denuncia sul proprio sito.

Importante: ricordati che al momento della prenotazione l'aerea ha diritto di conoscere l'identità della compagnia che effettuerà concretamente il volo e che ogni successiva modifica deve esserti tempestivamente comunicata.

Attenzione: conserva tutti i documenti comprovanti le spese sostenute in conseguenza del negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo. Se prenoti via Internet, stampa sempre una copia cartacea di tutti i documenti.

Se rimani vittima dell'overbooking, rivolgiti subito al banco accettazione della compagnia aerea. La richiesta di rimborso andrà indirizzata alla compagnia aerea oppure, se il volo fa parte di un pacchetto "tutto compreso", all'agenzia e all'organizzatore del viaggio.

Eventualmente fossi costretto a sostenere spese aggiuntive (pennottamento, pranzi e cene, comunicazioni...) a causa dell'overbooking, ricorda che hai diritto a essere rimborsato.

Ricorda che se il mancato imbarco ti ha guastato l'intera vacanza perché il volo era parte di un pacchetto "tutto compreso", la compagnia aerea deve compilare una dichiarazione in cui attesta che sei stato costretto a rinunciare al viaggio a causa dell'overbooking aereo. Tale dichiarazione ti consente di rivalerti sulla compagnia aerea per l'ottenimento dell'eventuale rimborso del viaggio non effettuato.

Evita di arrivare tardi all'aeroporto, soprattutto se hai un biglietto a tariffa scontata: normalmente impongono a terra gli ultimi arrivi.

Non ti preoccupare: una volta che il check-in è fatto e il biglietto è stato consegnato la carta d'imbarco, la partenza è garantita.

Ovviamente, le norme sul trasporto aereo illustrate in questo opuscolo si applicano solo per voli in partenza da un aeroporto dell'UE o per voli effettuati da una compagnia comunitaria.

TRASPARENZA DELLE TARIFFE AEREE

Riferimento normativo Decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito nella Legge 2 aprile 2007, n. 40.

TITOLO della legge Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese.