



CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Questa Carta dei Diritti del Passeggero promossa dall'Enac enuncia i diritti di chi vola, confermando l'attenzione delle Autorità preposte alla vigilanza del trasporto aereo alle esigenze del singolo utente e si afferma come uno degli strumenti più avanzati nella tutela dei diritti degli utenti, mettendo l'Italia all'avanguardia nel panorama comunitario e internazionale.

Terza edizione

Il **BIGLIETTO AEREO** costituisce prova della conclusione del contratto di trasporto; quest'ultimo è regolato, oltre che dalla disciplina normativa generale, dalle Condizioni Generali di Trasporto (CGT) che il passeggero deve poter consultare nelle agenzie di viaggio, nelle agenzie delle compagnie aeree e presso i banchi delle compagnie aeree in aeroporto. Un estratto delle CGT è riportato in allegato al biglietto ed assume generalmente la dizione di "Condizioni di contratto".

LA PRENOTAZIONE DEL VOLO

Dove si effettua:

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

Il passeggero ha il diritto di ricevere dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante informazioni su:

- compagnia aerea che effettivamente svolgerà il collegamento
- tipo di aeromobile
- orari dei voli e tariffe con relative regole
- modalità di assistenza per i passeggeri disabili e per i minori non accompagnati
- comunicazione del codice di prenotazione ("P.N.R."- Passenger Name Record)

Se prenota in agenzia di viaggio il passeggero può richiedere le videate del sistema di prenotazione computerizzato (CRS), al fine di prendere visione di tutte le compagnie che effettuano la tratta prescelta, direttamente o attraverso uno scalo intermedio, e di tutte le tariffe da esse applicate con relative regole. La prenotazione diventa definitiva solo con l'emissione del biglietto. Il contratto di trasporto si perfeziona con L'ACQUISTO DEL BIGLIETTO, da effettuarsi entro i termini indicati all'atto della prenotazione. Il passeggero ha il diritto di essere informato dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante sulle norme che regolano il trasporto. In caso di acquisto del biglietto elettronico (sistema di acquisto per via elettronica, anziché con il normale biglietto, pagabile mediante carta di credito, e successivo ritiro della carta d'imbarco direttamente all'accesso in aereo) il passeggero ha il diritto di ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) con i dati relativi al passeggero, al volo e con le stesse informazioni contenute nel biglietto aereo tradizionale.

COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO IN CASO DI SOVRAPRENOTAZIONE NEI VOLI DI LINEA (OVERBOOKING)

REGOLAMENTO COMUNITARIO 295/91

Nel caso in cui al passeggero in partenza da un aeroporto comunitario venga negato l'imbarco a causa di una sovrapprenotazione operata dalla compagnia aerea, nonostante egli sia in possesso di regolare biglietto, sia regolarmente prenotato e si sia presentato nei tempi previsti per l'accettazione, egli ha il diritto di scegliere tra:

- Rimborso senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata
- Volo alternativo quanto prima possibile fino alla destinazione finale

- Volò alternativo ad una data successiva a lui più conveniente

Nel caso in cui al passeggero, su un volo sovrapprenotato, venga offerta la possibilità di viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, egli ha il diritto ad un rimborso della differenza di prezzo.

Indipendentemente dalla scelta, la compagnia ha il dovere di pagare immediatamente, dopo il negato imbarco e senza che il passeggero lo richieda:

o per i voli inferiori ai 3.500 Km: 150 Euro (Lit. 290.440). Nel caso in cui la compagnia offra un volo alternativo che permetta al passeggero di arrivare a destinazione non oltre due ore dopo l'orario di arrivo del volo programmato, tale compensazione può essere ridotta a 75 Euro (Lit. 145.220)

o per i voli superiori ai 3.500 Km: 300 Euro (Lit. 580.880). Nel caso in cui la compagnia offra un volo alternativo che permetta al passeggero di arrivare a destinazione non oltre quattro ore dopo l'orario di arrivo del volo programmato, tale compensazione può essere ridotta a 150 Euro (Lit. 290.440). La compensazione verrà pagata in contanti o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi. La misura della compensazione potrà essere limitata al prezzo del biglietto corrispondente alla destinazione finale. In aggiunta alla compensazione la compagnia dovrà assicurare, a titolo gratuito, in favore di coloro ai quali sia stato negato l'imbarco:

1. una telefonata, o telex o fax al luogo di destinazione
2. pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo alternativo
3. nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, adeguata sistemazione in albergo.

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

RITARDATA PARTENZA E CANCELLAZIONE DEL VOLO

Il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco.

Successivamente le informazioni saranno fornite almeno ogni 30 minuti. In caso di cancellazione del volo il passeggero ha il diritto di richiedere la risoluzione del contratto e quindi di ottenere il rimborso per la parte non usata del biglietto, salvo ulteriori azioni risarcitorie in caso di imputabilità della cancellazione al vettore. In alternativa il passeggero ha titolo a raggiungere la destinazione finale comunque con mezzo aereo, compresa l'utilizzazione di voli operati da altri vettori, seppure in data successiva e comunque non oltre la validità del titolo di viaggio. Tale opportunità è nella disponibilità del passeggero, che in ogni caso deve essere assistito dalla compagnia così da ridurre al massimo il disagio subito.

Qualora la causa della ritardata partenza, anche per la riprotezione di passeggeri di voli cancellati, sia imputabile alla compagnia aerea, il passeggero avrà diritto a:

- o una telefonata, o telex o fax al luogo di destinazione
- o pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo
- o adeguata sistemazione in albergo

VIAGGIO TUTTO COMPRESO

Nel caso di viaggio tutto compreso, risultante dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: "volo aereo", "alloggio", "altri servizi", e comprendente almeno una notte (Direttiva 90/314/CEE e Decreto Legislativo n. 111 del 17.3.1995), sarà l'organizzatore con il quale il passeggero ha stipulato il contratto ad assicurare al passeggero stesso ogni tipo di assistenza. Per questa tipologia di viaggi il passeggero ha il diritto di sapere che:

- o deve ricevere dall'organizzatore precise informazioni sul viaggio
- o l'opuscolo informativo deve indicare in modo chiaro, tra le altre cose, la destinazione, l'itinerario, la sistemazione alberghiera, i pasti, il prezzo, nonché informazioni generali in materia di documenti di espatrio e visto d'ingresso
- o le informazioni contenute nell'opuscolo sono vincolanti per l'organizzatore
- o il passeggero deve ricevere una copia del contratto di vendita con il timbro o la firma dell'organizzatore
- o il passeggero ha il diritto di trasferire la propria prenotazione ad un'altra persona dandone notizia all'organizzatore entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza
- o il prezzo pattuito non può essere variato a meno che ciò non sia espressamente previsto dal contratto. In tal caso l'eventuale aumento comunque non può superare il 10% del prezzo originario e non può aver luogo nei 20 giorni che precedono la partenza
- o prima della partenza, nei casi di recesso previsti dal contratto o per la cancellazione del pacchetto non per colpa del

passaggero, questi ha il diritto di scegliere un altro pacchetto turistico equivalente (stesso importo riportato nel catalogo) o di qualità superiore senza supplemento di prezzo.

Nel caso in cui il pacchetto sostitutivo fosse di qualità inferiore, il passeggero ha titolo al rimborso della differenza. L'organizzatore è responsabile per qualsiasi inosservanza dei termini contrattuali, pertanto qualsiasi azione dovrà intraprendersi nei confronti dell'organizzatore stesso. Il passeggero può sporgere reclamo mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata all'organizzatore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

IL CONTRATTO DI VIAGGIO

Notizie utili

ASTOI, ASSOTRAVEL, ASSOVIAGGI e FIAVET, Associazioni di Categoria che rappresentano i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi italiane, hanno adottato un modello contrattuale comune per la compravendita di pacchetti turistici. Il contratto concordato e standardizzato presenta svariati vantaggi per chi vende e per chi compra:

1. UNIFICA le procedure di contrattazione per tutte le Associazioni del comparto;
2. GARANTISCE il rispetto della legislazione di settore e di quella più generale prevista a tutela del Consumatore.
3. SEMPLIFICA le attività del banco dell'Agenzia di Viaggi; L'art. del 6 D.Lgs. 111/95 impone che il contratto di compravendita di pacchetto turistico venga redatto per iscritto. Ciò per soddisfare l'esigenza di documentazione del rapporto contrattuale tra Tour Operator e Cliente intermediato dall'Agente di Viaggio. Qualora insorga un contenzioso, la forma scritta del contratto assicura un mezzo di prova fondamentale.

Inoltre, nell'eventualità di insolvenza o fallimento del Tour Operator o dell'Agente di Viaggio, o di fronte ad emergenze che impongano il rimpatrio anticipato dei turisti da Paesi extracomunitari, solo l'esibizione del contratto dà titolo per richiedere l'intervento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico (DPR 349/99). Dove si trova il modulo di contratto. Il modulo è disponibile nelle Agenzie di Viaggio e può essere scaricato dai siti www.astoi.com, www.assottravel.it, www.assoviaggi.it, e www.fiavet.it.

Come si presenta il modulo

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

1. Le prime due pagine contengono la proposta di acquisto di pacchetto turistico formulata dal Cliente al Tour Operator, che rappresenta ancora una fase precontrattuale: il contratto non è ancora pienamente e completamente definito.
2. Le ultime due pagine contengono la conferma del servizio acquistato, che si ha solo quando il Tour Operator invia risposta affermativa sulla disponibilità dei servizi che il Cliente ha richiesto.

Solo a questo punto l'Agente di Viaggio, vistata la conferma, potrà consegnarla al Cliente.

Questo è il contratto definitivo: solo dal momento della conferma si può considerare esistente un vincolo contrattuale tra Consumatore e Tour Operator. Al momento della prenotazione sarà richiesto il versamento di un acconto in misura non superiore al 25% del prezzo forfetario del pacchetto. Dopo aver rilasciato al Cliente le sue copie del contratto, l'Agente di Viaggio è tenuto a conservare gli originali per cinque anni, come richiesto dalla Legge.

Come viene compilato il modulo

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

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

1. i dati anagrafici del Cliente/Clienti;
2. la descrizione del servizio pacchetto turistico, specificando se si tratta di una proposta "da catalogo" o "fuori catalogo";
3. quando, per la particolarità e le caratteristiche del pacchetto turistico, è plausibile un impegno più vincolante per il Cliente, questi formula espressamente al Tour Operator per il tramite dell'Agenzia di Viaggi una "proposta

impegnativa", valida per un determinato periodo di tempo che viene indicato per iscritto nel modulo: è qui normalmente richiesto al Cliente di versare una somma di denaro.

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

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

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

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

RESPONSABILITA' RELATIVE AL BAGAGLIO

TRASPORTI INTERNAZIONALI (Convenzione di Varsavia del 1929 e protocolli aggiuntivi)

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) il passeggero ha diritto, da parte della compagnia aerea, ad un risarcimento fino a 17 Diritti Speciali di Prelievo (DSP)* - circa 24 Euro pari a circa Lit. 46.470 per chilogrammo - salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, solo nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 332 DSP* - circa 461 Euro pari a circa Lit. 892.000 - per passeggero.

TRASPORTI NAZIONALI (Codice della navigazione, leggi e disposizioni successive)

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato il passeggero ha diritto, da parte della compagnia aerea, ad un risarcimento fino a 222,08 Euro (Lit. 430.000) per ciascun bagaglio registrato, oppure fino a 17,04 Euro (Lit. 33.000) per chilogrammo, salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, solo nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1007,09 Euro (Lit. 1.950.000) per passeggero.

MODALITA' PER I RECLAMI RELATIVI AL BAGAGLIO

La contestazione relativa al bagaglio registrato deve essere scritta ed immediata all'atto della riconsegna o al momento in cui la riconsegna doveva avvenire e deve essere effettuata su appositi moduli (PIR - Property Irregularity Reports), disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale.

Il reclamo scritto deve essere presentato alla compagnia, a pena di decadenza **per il TRAFFICO NAZIONALE:**

- entro 3 giorni dalla constatazione per i casi di danneggiamento

- entro 14 giorni dalla riconsegna per i casi di ritardo

per il TRAFFICO INTERNAZIONALE:

- entro 7 giorni dalla constatazione per i casi di danneggiamento

- entro 21 giorni dalla riconsegna per i casi di ritardo

I danni occulti devono essere denunciati alla compagnia, a pena di decadenza **per il TRAFFICO NAZIONALE:**

- entro 3 giorni dalla riconsegna

per il TRAFFICO INTERNAZIONALE:

- entro 7 giorni dalla riconsegna

Reclami per danni al "bagaglio non registrato": il diritto al risarcimento si prescrive

per il TRAFFICO NAZIONALE:

- entro sei mesi dall'arrivo a destinazione e comunque il passeggero

ha l'onere di dimostrare che il danno è stato determinato da causa imputabile alla compagnia

per il TRAFFICO INTERNAZIONALE:

- entro due anni dall'arrivo a destinazione Reclami per danni al "bagaglio registrato":

il diritto al risarcimento si prescrive **per il TRAFFICO NAZIONALE:**

- entro un anno dalla riconsegna (la compagnia è responsabile, a meno che non provi che essa, i suoi dipendenti e preposti abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno);

per il TRAFFICO INTERNAZIONALE:

- entro due anni dalla riconsegna (la compagnia è responsabile a meno che non provi che essa e i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno).

RESPONSABILITA' RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE (REGOLAMENTO COMUNITARIO 2027/97):

Per il trasporto effettuato dalle compagnie aeree comunitarie non esistono limiti di responsabilità in caso di incidenti nei confronti dei passeggeri per danni da morte, ferite o lesioni personali.

Comunque per danni fino a 100.000 DSP* - circa 138.800 Euro pari a circa Lit. 268.754.300 - per passeggero la compagnia comunitaria ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla responsabilità oggettiva. La compagnia deve provvedere al pagamento di anticipi, in proporzione al danno subito, entro quindici giorni dall'identificazione dell'avente titolo all'indennità. In caso di morte l'anticipo non sarà inferiore a 15.000 DSP* - circa 20.820 Euro pari a circa Lit. 40.313.150 - a passeggero.

Le compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea e che non intendono applicare tale sistema risarcitorio hanno l'obbligo di informare i passeggeri di tale situazione direttamente o tramite le agenzie, nonché di illustrare loro il regime seguito. In tal caso la responsabilità delle compagnie non comunitarie, che imbarcano passeggeri in Italia, è comunque limitata (legge 274/88) a 100.000 DSP* - circa 138.800 Euro pari a circa Lit. 268.754.300 - per passeggero.

(*): come definiti dal Fondo Monetario Internazionale e soggetti a fluttuazioni rispetto all'Euro (utilizzata la quotazione del 1° febbraio 2001: 1 DSP = 1,388 Euro)

GESTIONE DEI RECLAMI

Forma: fermo restando quanto specificatamente previsto per i "viaggi tutto compreso" e per il "bagaglio", il reclamo deve essere inoltrato immediatamente agli uffici aeroportuali della compagnia aerea o del suo rappresentante:

- verbalmente (anche telefonicamente)
- per nota scritta (in italiano o in una lingua ufficiale della Unione Europea)
- per fax
- per posta elettronica
- alla segreteria telefonica

Le informazioni sulle modalità di reclamo devono essere fornite:

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

Diritto di riscontro al reclamo:

La compagnia aerea, o il suo rappresentante, deve:

- rispondere per iscritto entro e non oltre 30 giorni (da data protocollo interno)
- proporre la possibilità di una conciliazione extragiudiziale
- elaborare un resoconto annuale di tutti i reclami ricevuti, a disposizione degli utenti

Contenuto minimo del riscontro:

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

Presso la **Direzione Generale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) - Viale del Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma**

è istituito un gruppo di lavoro permanente con il compito di verificare le azioni poste in essere a tutela del passeggero e di procedere all'aggiornamento della Carta dei Diritti in occasione di variazioni normative nazionali, comunitarie ed internazionali.

Segnalazioni sul mancato rispetto della Carta dei Diritti nonché eventuali contributi e suggerimenti da parte dei passeggeri e degli operatori del settore possono essere rivolti agli **uffici delle Direzioni di Circostrizione Aeroportuale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile ubicati all'interno dell'aeroporto.**

Ente Nazionale per l' Aviazione Civile

Viale del Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma

Tel. +39 06 445961-1 Fax +39 06 44596481

www.enac-italia.it