DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE 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 o Norvegia, Islanda e Svizzera;
- 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.

Per ricevere assistenza il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PMR) deve richiedere il servizio alla **compagnia aerea**, al suo agente o all'operatore turistico con cui effettua la prenotazione almeno **48 ore** prima della partenza. Si consiglia comunque di effettuare tale richiesta al momento della prenotazione.

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco da parte della compagnia aerea 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 del PMR.

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.

Al PMR 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 ha l'obbligo di rendere disponibili le proprie norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Qualora il PMR non sia autonomo rispetto agli obblighi in materia di sicurezza, la compagnia aerea può esigere che sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dall'ora di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito e deve garantire gratuitamente ai PMR le seguenti forme di assistenza:

- trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
- trasporto oltre agli apparecchi medici, al massimo di due dispositivi di mobilità (comprese sedie a rotelle elettriche) previo preavviso di 48 ore, in base allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile e nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- comunicazione, in formati accessibili, delle informazioni essenziali sul volo;
- realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze del PMR nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- realizzazione di ogni ragionevole sforzo affinché all'eventuale accompagnatore venga attribuito un posto a sedere vicino al PMR. Tuttavia, a causa di difficoltà operative l'assegnazione di un determinato posto può non essere garantita.

Il **gestore aeroportuale** deve prestare gratuitamente ai PMR le forme di assistenza che consentono di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando punti designati all'interno e all'esterno del terminal;
- spostarsi da un punto designato al banco di accettazione (check-in);
- adempiere le formalità di registrazione del Passeggero e dei bagagli;
- procedere dal banco dell'accettazione (check-in) all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi sull'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere e viceversa;
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- recarsi dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli e ritirare il proprio bagaglio, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- essere accompagnati a un punto designato;
- prendere i voli in coincidenza, se il PMR è in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- potersi recare ai servizi igienici in caso di necessità;
- poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore per le operazioni di imbarco e sbarco;
- ricevere, previo preavviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità;
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- poter accedere alle informazioni sui voli

COME FARE RECLAMO

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 potrà inoltre essere inviato all'Enac ,utilizzando il modulo on-line disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.
In alternativa i reclami possono essere inviati alla struttura Carta dei Diritti Enac (per posta a Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via fax al numero 06 44596493 o via e-mail all'indirizzo pax.disabili@enac.gov.it), agli Organismi degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati i cui recapiti sono sempre disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

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 i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea, del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

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

LE MODALITÀ DI RECLAMO

In caso di **MANCATA RICONSEGNA/ DANNEGGIAMENTO** del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento dell'accettazione e per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio") all'arrivo a destinazione si deve **aprire un rapporto di smarrimento o di danneggiamento bagaglio** facendo constatare l'evento, **prima di lasciare l'area riconsegna bagagli**, presso gli **Uffici Lost and Found** dell'aeroporto di arrivo, compilando gli appositi **Moduli**, comunemente denominati **PIR** (Property Irregularity Report).

SMARRIMENTO - Se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare tutta la documentazione per l'avvio della pratica di risarcimento, secondo le modalità di seguito specificate.

RITROVAMENTO - In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare tutta la documentazione, secondo le modalità di seguito specificate, per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

Documentazione necessaria da inviare per entrambi i casi all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato:

- 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'eccedenza 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 e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; se i suddetti dati non si riferiscono all'intestatario della pratica, specificare anche l'indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile).

DANNEGGIAMENTO - In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla compilazione del PIR, inviare tutta la documentazione specificata di seguito all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento.

Documentazione necessaria

- 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 1000 DSP - Diritti Speciali di Prelievo (circa € 1000) dalle compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal e fino a 17 DSP (circa € 17) 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 il 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.

ENAC
ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

CONOSCI I TUOI DIRITTI

GUIDA RAPIDA SUI DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI CASI DI DISSERVIZI DEL TRASPORTO AEREO

Terza edizione
Seconda ristampa

Viale Castro Pretorio, 118 – 00185 Roma
tel. +39 06 445961 – fax +39 06 44596493
www.enac.gov.it

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 compresi Norvegia, Islanda e 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 e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione sul volo alternativo, assistenza)

EVENTO	SITUAZIONE		DIRITTI DEL PASSEGGERO CHE DEVONO ESSERE GARANTITI DALLA COMPAGNIA AEREA
Negato imbarco *(overbooking)*	Il Passeggero rinuncia volontariamente all'imbarco		1. benefici da concordare con la compagnia aerea 2. riprotezione o rimborso del biglietto non usato
	Il Passeggero non è consenziente alla rinuncia all'imbarco	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. compensazione pecuniaria **(a)** 2. riprotezione su volo alternativo 3. assistenza **(c)**
		Il Passeggero rinuncia al volo	1. compensazione pecuniaria **(a)** 2. rimborso del biglietto non usato 3. assistenza **(c)**
Cancellazione del volo	Causata da circostanze eccezionali **(d)**	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. riprotezione su volo alternativo 2. assistenza **(c)**
		Il Passeggero sceglie il rimborso del biglietto	1. rimborso del biglietto non usato 2. assistenza **(c)**
	Non causata da circostanze eccezionali	Il Passeggero sceglie la riprotezione	1. compensazione pecuniaria **(a) (b)** 2. riprotezione su volo alternativo 3. assistenza **(c)**
		Il Passeggero rinuncia al volo	1. compensazione pecuniaria **(a) (b)** 2. rimborso del biglietto non usato 3. assistenza **(c)**
Ritardo prolungato	Ritardo in partenza superiore a 2, 3 o 4 ore sulla base delle distanze in km del volo		1. assistenza **(c)**
	Ritardo in partenza superiore a 5 ore		1. assistenza **(c)** 2. diritto a richiedere il rimborso del biglietto non usato 3. compensazione pecunaria **(a) (d)**
	Ritardo all'arrivo superiore a 3 ore		1. assistenza **(c)** 2. compensazione pecunaria **(a) (d)**

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

(a) La **compensazione pecuniaria** è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria 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 compagnia aerea può ridurre l'ammontare della 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 alla destinazione finale 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 alla destinazione finale 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 sia stata causata da **circostanze eccezionali** (ad esempio condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi).

COME FARE RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con i quali il Passeggero ha stipulato il contratto di trasporto.

Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane, si può presentare reclamo:

- 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.

I recapiti sono disponibili sul portale dell'Ente **www.enac.gov.it**

IL RECLAMO ALL'ENAC

È possibile inviare i reclami, oltre che via posta, fax, e-mail, utilizzando il **modulo online**, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nel canale "I Diritti dei Passeggeri".

L'Enac è stato designato Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 relativo ai diritti del Passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato e può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea.

ENAC 11/10/III