

## **DOMANDE FREQUENTI**

### **La dei Carta Diritti del Passeggero**

#### **1. *Che cos'è la Carta dei Diritti del Passeggero?***

La Carta dei Diritti del Passeggero è un opuscolo informativo sulle tutele del passeggero in caso di disservizi quali il negato imbarco (cioè l'overbooking), la cancellazione o il ritardo prolungato del volo, la ritardata consegna, la perdita o il danneggiamento del bagaglio.

All'interno di questo vademecum si possono trovare, inoltre, informazioni sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aeromobili, sulla normativa nazionale in materia di scioperi nel settore del trasporto aereo, suggerimenti di varia natura e i recapiti delle Direzioni Aeroportuali dell'Enac.

#### **2. *Quali sono le normative nazionali ed internazionali che tutelano i miei diritti di passeggero?***

Le normative che tutelano i diritti dei passeggeri sono:

- la Convenzione di Montreal del 1999 per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale in materia di danni, smarrimento e ritardi nella consegna del bagaglio
- il Regolamento (CEE) n. 323/1999 del Consiglio che modifica il Regolamento (CEE) n. 2299/89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione (CRS)
- il Regolamento (CE) n. 889/2002 che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti
- il Regolamento (CE) n. 261/2004 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
- il Decreto Legislativo n. 206/2005 (o Codice del consumo) concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»
- il Regolamento (CE) n. 2111/2005 relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo
- il Decreto Legislativo 69/2006 Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 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

- Regolamento (CE) 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

**3. Le tutele previste dal Regolamento 261/04 in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato sono le stesse sia se viaggio con una compagnia aerea comunitaria che con una compagnia aerea non comunitaria?**

No. Il Regolamento 261/04 si applica :

- a tutti i voli di linea, charter, low cost in partenza da un aeroporto situato nel territorio dell'U.E. operati sia da compagnie aeree comunitarie che da compagnie aeree non comunitarie;
- a tutti i voli di linea, charter, low cost in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario con destinazione un aeroporto comunitario solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria;

non si applica:

- a tutti i voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'U.E. operati da compagnie aeree non comunitarie. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.

**4. Se acquisto un biglietto con una tariffa Frequent Flyer, o biglietti emessi nel quadro di altri programmi commerciali promossi dalle compagnie aeree o dagli operatori turistici, perdo la possibilità di tutelare i miei diritti in caso di negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo?**

No. Tutti i passeggeri in possesso di biglietti acquistati con una tariffa Frequent Flyer, o biglietti emessi nel quadro di altri programmi commerciali promossi dalle compagnie aeree o dagli operatori turistici con prenotazione confermata, possono tutelare i propri diritti nei casi sopra indicati come previsto dal Reg. (CE) n. 261/04.

**5. E se invece viaggio gratuitamente, o usufruendo di particolari tariffe non accessibili al pubblico, perdo la possibilità di tutelare i miei diritti in caso di negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo?**

Si. Le tutele previste dal Reg. (CE) n. 261/04 in caso di overbooking (o negato imbarco), cancellazione del volo e ritardo prolungato del volo NON si applicano ai quei passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator).

**6. A chi devo inviare il reclamo in caso di negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, ritardata consegna, perdita o danneggiamento del bagaglio?**

Il reclamo deve essere inviato alla compagnia aerea.

**7. Cosa devo fare se la Compagnia aerea non risponde al reclamo presentato?**

Nel caso in cui la compagnia aerea non risponda dopo 6 settimane, oppure risponda fornendo motivazioni non esaustive rispetto a quanto indicato nei reclami presentati, sarà possibile:

- presentare reclamo all'Enac compilando l'apposito modulo oppure inviare il reclamo a mezzo posta/fax o e-mail direttamente agli Uffici Enac dell'Aeroporto presso il quale si è verificato il disservizio
- per i voli originanti da uno degli Stati membri dell'Unione Europea far riferimento all'Organismo responsabile nello Stato di partenza del volo oppure all'Enac Struttura Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi presso la Direzione Centrale Operazioni.

In tale contesto, il reclamo del Passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni commesse negli aeroporti nazionali; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza. Le risultanze degli accertamenti effettuati vengono comunicate al Passeggero.

**8. Il "modulo di reclamo" presente sul sito internet dell'Enac sostituisce il reclamo alla compagnia aerea?**

No. Il modulo di reclamo non sostituisce il reclamo per negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo prolungato del volo, ritardata consegna, perdita o danneggiamento del bagaglio che dovrà sempre essere inviato alla compagnia aerea.

**9. Cosa devo fare per segnalare all'Enac un disservizio?**

È possibile segnalare un disservizio compilando online l'apposito modulo di segnalazione disservizi oppure inviando per iscritto una segnalazione, a mezzo posta/fax o e-mail, direttamente agli Uffici Enac della Direzione Aeroportuale presso le quali il disservizio si è verificato.

La compilazione del modulo di segnalazione disservizi **NON** sostituisce il reclamo per ritardata consegna, perdita o danneggiamento del bagaglio che dovrà sempre essere inviato alla compagnia aerea.

Per i disservizi che si verificano in un altro Paese dell'Unione Europea e per problematiche particolari è possibile contattare la Struttura Carta dei Diritti del Passeggero presso la Direzione Centrale Operazioni dell'Enac.

### **10. È mio diritto conoscere il nome della compagnia aerea che effettuerà il volo?**

Si. Negli articoli 10 e 11 del Regolamento (CE) 2111/2005 viene stabilito che al momento della prenotazione il passeggero deve ricevere adeguate informazioni sulla compagnia aerea che effettuerà il volo.

### **11. Quali sono i miei diritti in caso di cancellazione del volo?**

Come previsto dal Reg. (CE) n. 261/04 in caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto a:

- alla scelta tra:
  - o rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure
  - o imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero
- assistenza
  - o pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
  - o adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti
  - o trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa
  - o due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica
- in alcuni casi anche alla compensazione pecuniaria
  - o l'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta ai passeggeri dipende dalla tratta aerea (intracomunitaria o extracomunitaria) e dalla distanza in Km percorsa, come definito dalla seguente tabella:

PER LE TRATTE AEREE INTRACOMUNITARIE

<b>Distanze in Km</b>	<b>Ammontare della compensazione</b>
Inferiori o pari a 1500 Km	euro <b>250</b>
Superiori a 1500 Km	euro <b>400</b>

PER LE TRATTE AEREE EXTRACOMUNITARIE

<b>Distanze in Km</b>	<b>Ammontare della compensazione</b>
Inferiori o pari a 1500 Km	euro <b>250</b>
Comprese tra 1500 e 3500 Km	euro <b>400</b>
Superiori a 3500 Km	euro <b>600</b>

### **12. Ho sempre diritto alla compensazione pecuniaria se il mio volo viene cancellato?**

No.

Se il volo viene cancellato 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 avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, cause tecniche e scioperi (come previsto dai punti 14 e 15 in premessa al Reg. (CE) n. 261/04)
- il passeggero sia stato informato:
  - della cancellazione con almeno due settimane di preavviso
  - della cancellazione 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 rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto
  - della cancellazione meno di sette giorni prima 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 presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto

### **13. Quali sono i miei diritti in caso di negato imbarco?**

In caso di negato imbarco la compagnia aerea deve verificare in un primo momento se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare.

Se non ci sono volontari, come stabilito dall'art. 4 del Reg. (CE) n. 261/04, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a:

a. compensazione pecuniaria

l'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta ai passeggeri dipende dalla tratta aerea (intracomunitaria o extracomunitaria) e dalla distanza in Km percorsa, come definito dalla seguente tabella:

PER LE TRATTE AEREE INTRACOMUNITARIE

<b>Distanze in Km</b>	<b>Ammontare della compensazione</b>
inferiori o pari a 1500 Km	euro <b>250</b>
superiori a 1500 Km	euro <b>400</b>

PER LE TRATTE AEREE EXTRACOMUNITARIE

<b>Distanze in Km</b>	<b>Ammontare della compensazione</b>
inferiori o pari a 1500 Km	euro <b>250</b>
comprese tra 1500 e 3500 Km	euro <b>400</b>
superiori a 3500 Km	euro <b>600</b>

b. rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata

oppure

imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero

c. assistenza

- 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

#### **14. Che cos'è l'overbooking?**

Si parla di negato imbarco quando l'aeromobile parte, ma il passeggero non viene imbarcato pur essendosi presentato al banco di registrazione e/o al cancello d'imbarco (gate) nei tempi previsti con una regolare prenotazione confermata. Il termine overbooking indica che i posti disponibili sull'aeromobile sono inferiori rispetto al numero di prenotazioni confermate e ai biglietti emessi per quel determinato volo.

#### **15. Cosa mi spetta in caso di ritardo prolungato del volo?**

Per i voli intracomunitari ed extracomunitari che percorrono distanze inferiori o pari ai 1500 Km si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno due ore

Per i voli intracomunitari che percorrono distanze superiori a 3500 Km e tutti gli altri voli che percorrono distanze comprese tra 1500 e 3500 Km si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno tre ore

Per i voli che percorrono distanze superiori ai 3500 Km al di fuori dell'Unione Europea si ha diritto all'assistenza se il volo subisce un ritardo di almeno quattro ore.

Il diritto all'assistenza comporta:

- 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

#### **16. Anche se il mio volo subisce un lieve ritardo ho diritto all'assistenza?**

No. L'assistenza è prevista solo in caso di ritardo prolungato (v. domanda 14).

#### **17. Ho diritto alla compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato del volo?**

No.

In caso di ritardo prolungato del volo si ha diritto all'assistenza.

La compensazione pecuniaria è prevista in caso di negato imbarco (overbooking) e in alcuni casi di cancellazione del volo.

**18. In caso di ritardo prolungato posso rinunciare al volo senza dover pagare delle penali?**

Se il ritardo del volo è di almeno cinque ore il passeggero ha diritto, oltre all'assistenza, alla possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e al rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio che non viene effettuata.

**19. Se il mio volo subisce un ritardo di uno o più giorni quali sono i miei diritti?**

Nel caso in cui non si intenda esercitare il diritto di recesso per ritardo prolungato (vedi domanda 17) il passeggero ha diritto gratuitamente all'assistenza con:

- 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

**20. Cosa succede se a causa del ritardo perdo un volo in coincidenza?**

Solo nel caso in cui il passeggero abbia stipulato un unico contratto di trasporto che preveda più tratte successive e perda un volo in coincidenza a causa del ritardo del precedente, la compagnia aerea deve fornire:

- assistenza
- un posto su un volo alternativo verso la destinazione finale o il punto di partenza iniziale

**21. Cosa si intende per "danni da ritardo"?**

Se il passeggero subisce a causa del ritardo dei danni diretti, che siano cioè prevedibili quali effetti normali dell'inadempimento o dell'illecito del vettore aereo, può richiedere alla compagnia aerea il risarcimento fino ad un massimo di 4150 DSP, Diritti Speciali di Prelievo, (corrispondenti a circa 4841 euro).

Il risarcimento non è dovuto se la compagnia aerea dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie e possibili per evitare il ritardo oppure che era impossibile adottarle.

Il risarcimento per danni da ritardo può essere richiesto alle compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal.

**22. Come faccio a sapere quanto tempo prima del volo devo presentarmi in aeroporto?**

Ogni compagnia aerea di norma indica nelle proprie Condizioni di viaggio (o Condizioni Generali di Trasporto) riportate sul biglietto aereo quanto tempo prima è

necessario presentarsi in aeroporto per svolgere le operazioni di accettazione (check-in).

**23. Quali sono le informazioni che devo ricevere dalla compagnia aerea al momento della prenotazione?**

Al momento della prenotazione il passeggero ha diritto di ricevere informazioni dalla compagnia aerea su:

- compagnia aerea che effettuerà il volo
- orario del volo
- tipo di aeromobile
- tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate
- codice di prenotazione

**24. Quali informazioni è importante verificare prima di acquistare un biglietto aereo?**

Prima di acquistare un biglietto aereo è importante leggere con attenzione le condizioni di viaggio (o Condizioni Generali di Trasporto) della compagnia aerea al fine di verificare eventuali limitazioni collegate alla tariffa riferita al biglietto aereo che si intende acquistare.

In particolare è bene verificare:

- se la tariffa collegata al biglietto aereo che si intende acquistare offre o meno la possibilità di rinunciare o di modificare le date del volo
- i limiti di peso del bagaglio da stiva e del bagaglio a mano
- documenti d'identità e/o visti richiesti per la destinazione prescelta

**25. La compagnia aerea ha l'obbligo di informarmi dei miei diritti?**

Sì. Tutte le compagnie aeree che operano nel territorio dell'Unione Europea, come previsto rispettivamente dai Regolamenti europei n. 261/2004 e n. 889/2002, hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di:

- overbooking (o negato imbarco)
- cancellazione del volo
- ritardo prolungato del volo
- limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri
- limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio

**26. Cosa è possibile trasportare nel bagaglio a mano?**

Le nuove regole di sicurezza entrate in vigore il 6 novembre 2006 in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale.

In base alle nuove normative è consentito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

- un bagaglio a mano, la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm
- una borsetta o borsa portadocumenti o personal computer portatile

- un apparecchio fotografico, videocamera o lettore di CD
- un soprabito o impermeabile
- un ombrello o bastone da passeggio
- un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare
- articoli da lettura per il viaggio
- culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini, necessario per il viaggio
- articoli acquistati presso i “duty free” ed esercizi commerciali all’interno dell’aeroporto e sugli aeromobili (in quantità e peso limitati)
- medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio. Per quanto riguarda i predetti medicinali liquidi è necessaria apposita prescrizione medica
- liquidi, contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall’altro bagaglio a mano.

**Nota:** I liquidi in questione comprendono: acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi, creme, lozioni ed olii, profumi, spray, gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia, contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, incluso dentifricio, miscele di liquidi e solidi, mascara, ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Per busta di plastica/sacchetto trasparente richiudibile deve intendersi un contenitore che consente di vedere facilmente il contenuto, senza che sia necessario aprirlo e che sia dotato di un sistema integralmente sigillante, come zip oppure chiusure a pressione o comunque una chiusura che dopo essere stata aperta possa essere richiusa.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la sezione: Trasporto sostanze liquide nel bagaglio a mano

## **27. Cosa NON è possibile trasportare nel bagaglio a mano?**

È vietato il trasporto in cabina dei seguenti articoli:

### **26. Pistole, armi da fuoco e altre armi**

- tutte le armi da fuoco (pistole, rivoltelle, carabine, fucili, etc.)
- repliche e imitazioni di armi da fuoco
- componenti di armi da fuoco (eccetto dispositivi di visione telescopica e alzi)
- pistole e carabine ad aria e fucili a pallini
- pistole lanciarazzi
- pistole per starter
- armi giocattolo di ogni tipo
- pistole a sfere (ball bearing gun)
- pistole industriali con dardi e pistole fissachiodi
- balestre
- fionde
- lanciarpioni e fucili subacquei
- strumenti per uccidere gli animali senza dolore (humane killer)

- dispositivi per stordire o scioccare, quali fruste elettriche per vaccai, armi balistiche ad energia proiettata (laser)
- accendini in forma di arma da fuoco

### **27.Armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti**

- asce e accette
- frecce e dardi
- ramponi
- arpioni e fiocine
- piccozze da ghiaccio e rompighiaccio (arnesi a punta)
- pattini su ghiaccio
- temperini e coltelli a serramanico con lame di qualsiasi lunghezza
- coltelli, fra cui coltelli cerimoniali, con lame pari o superiori a 6 cm., di metallo o di qualsiasi altro materiale sufficientemente robusto da farne armi potenziali
- mannaie da macellaio
- machete
- rasoi aperti e lamette (eccetto rasoi di sicurezza o usa e getta con lame incorporate nella cartuccia)
- sciabole, spade e bastoni da stocco
- bisturi
- forbici con lame pari o superiori a 6 cm di lunghezza
- racchette da sci e bastoni da passeggio e per escursionismo
- stelle da lancio
- attrezzi che possono essere usati come armi a punta o a spigolo, p.es. trapani e punte di trapano, cutter, coltelli utensili, tutte le seghe, cacciaviti, piedi di porco, martelli, pinze, chiavi inglesi, lanciafiamme

### **28.Strumenti smussati**

- mazze da baseball e da softball
- mazze o bastoni (rigidi o flessibili), per esempio manganelli, sfollagente e affini
- mazze da cricket
- mazze da golf
- mazze da hockey
- mazze da lacrosse
- pagaie per kayak e canoe
- skate-board
- stecche da biliardo e affini
- canne da pesca
- equipaggiamenti per arti marziali, per esempio tirapugni, mazze, corpi contundenti, rice flail, num chuck, kubaton, kubasaunt

### **29.Esplosivi e sostanze infiammabili**

- munizioni
- detonatori
- detonatori e micce
- esplosivi e dispositivi esplosivi
- repliche o imitazioni di materiali o dispositivi esplosivi

- mine ed altri rifornimenti militari esplosivi
- granate di tutti i tipi
- gas e contenitori di gas, per esempio butano, propano, acetilene, ossigeno (in grosse quantità)
- fuochi d'artificio, razzi di qualsiasi tipo ed altri articoli pirotecnici (fra cui petardi e cartucce giocattolo)
- fiammiferi non di sicurezza
- candelotti o cartucce da fumo
- combustibili liquidi infiammabili, per esempio benzina, gasolio, combustibile per accendini, alcool, etanolo
- vernice a spruzzo con aerosol
- acquaragia e solvente di vernice
- bevande alcoliche con contenuto di alcool superiore a 70 gradi

### **30. Sostanze chimiche e tossiche**

- acidi e alcali, p.es. batterie "bagnate" versabili
- sostanze corrosive o candeggianti, per esempio mercurio, candeggina
- spray disabilitanti o immobilizzanti, per esempio mace, pepper spray, gas lacrimogeno
- materiale radioattivo, per esempio isotopi medici o commerciali
- veleni
- materiali infettivi o pericolosi, per esempio sangue infettato, batteri e virus
- materiali ad accensione o combustione spontanea
- estintori

### **31. Liquidi**

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed olii
- profumi
- spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza
- a meno che tali liquidi non siano contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.
- Per busta/sacchetto/busta di plastica trasparente richiudibile deve intendersi un contenitore che consente di vedere facilmente il contenuto, senza che sia necessario aprirlo e che sia dotato di un sistema integralmente sigillante, come zip oppure chiusure a pressione o comunque una chiusura che dopo essere stata aperta possa essere richiusa.

## **28. Cosa è vietato trasportare nel bagaglio da stiva (registrato)?**

È vietato il trasporto nel bagaglio da stiva dei seguenti articoli:

- esplosivi, fra cui detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi
- gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole per starter
- sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi; sostanze infettive e velenose
- sostanze corrosive
- sostanze radioattive
- sostanze ossidanti
- sostanze magnetizzanti
- congegni di allarme
- torcia subacquea con batterie inserite

## **29. Esistono limiti di peso per il bagaglio a mano?**

Sì. I limiti di peso del bagaglio a mano sono fissati dalle singole compagnie aeree e vengono riportati nelle condizioni di viaggio allegate al biglietto aereo.

## **30. Se al termine del volo il mio bagaglio risulta danneggiato o smarrito quale procedura devo seguire per presentare il reclamo?**

In caso di **DANNEGGIAMENTO / MANCATA RICONSEGNA** 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 **P.I.R. - Property Irregularity Report**.

### **DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO**

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del "Rapporto di danneggiamento bagaglio", 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 P.I.R. 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 € 1.100) dalle compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal e fino a 17 DSP (circa € 18) per kg dalle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.

### **SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO**

Se entro 21 giorni dall'apertura del "Rapporto di smarrimento bagaglio" non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare tutta la documentazione di seguito specificata 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 P.I.R. 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).

### ***31. E se il mio bagaglio viene consegnato in ritardo dalla compagnia aerea?***

In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare tutta la documentazione di seguito specificata all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

#### **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 P.I.R. 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).

### **32. Dopo quanto tempo posso considerare smarrito il mio bagaglio?**

In base a quanto previsto dalla Convenzione di Montreal (per i paesi aderenti) il bagaglio si considera smarrito dopo 21 giorni dalla data di arrivo del volo.

### **33. A cosa ho diritto se il mio bagaglio viene danneggiato, distrutto o smarrito?**

#### **Per il bagaglio a mano:**

Le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un massimo di 1000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo) corrispondenti a circa 1.167 euro se, per colpa della compagnia aerea, al termine del volo il bagaglio a mano risulta danneggiato, distrutto o smarrito.

Le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un massimo 332 DSP (Diritti Speciali di Prelievo) corrispondenti a circa 387 euro.

#### **Per il bagaglio da stiva (o registrato):**

Le compagnie aeree comunitarie e quelle registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal sono tenute a risarcire il passeggero fino ad un massimo di 1000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo) corrispondenti a circa 1.167 euro se al termine del volo il bagaglio da stiva risulta danneggiato, distrutto o smarrito oppure se per il ritardo nella consegna del bagaglio si sono dovute affrontare delle spese di prima necessità.

Le compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia sono tenute a risarcire il passeggero di 17 Diritti Speciali di Prelievo (pari a circa 20 euro) per ogni chilogrammo di peso del bagaglio, fino al raggiungimento del numero massimo di Kg ammessi al trasporto in stiva senza pagamenti aggiuntivi.

Il risarcimento è dovuto solo nel caso in cui la compagnia aerea sia responsabile del danno.

N.B. I limiti di peso del bagaglio da stiva sono stabiliti dalle singole compagnie aeree e vengono indicati nelle condizioni di viaggio (o Condizioni Generali di Trasporto) i cui principali elementi sono riportati sul biglietto aereo.

**34. Posso presentare una dichiarazione di maggior valore del mio bagaglio?**

Si. La dichiarazione di maggior valore del bagaglio deve essere presentata in anticipo, al più tardi al momento del check-in.

Il passeggero che intende dichiarare un maggior valore del proprio bagaglio ha il diritto di prendere visione di un tariffario che definisce gli eventuali costi aggiuntivi.

**35. Se ho bisogno di particolari forme di assistenza durante il volo e durante le operazioni di imbarco e sbarco, devo avvisare la compagnia aerea?**

Si. La compagnia aerea deve essere informata al momento della prenotazione al massimo 48 prima degli orari pubblicati di partenza del volo.

In particolare, i passeggeri a diversa abilità, i loro accompagnatori e i bambini che viaggiano da soli, devono informare la compagnia aerea delle proprie esigenze.

**36. Le forme di assistenza aggiuntive sono a carico della compagnia aerea?**

A decorrere dal 26 luglio 2008 il Reg. (CE) n. 1107/06 stabilisce che i servizi necessari debbano essere forniti dalla compagnia aerea e dal gestore aeroportuale senza oneri aggiuntivi per le persone con disabilità o per le persone diversamente abili.