

## CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO DELL'ENAC E NOZIONI GENERALI



Nel 2009 l'ENAC ha realizzato la nuova CARTA DEI DIRITTI DEL

PASSEGGERO, che rappresenta una guida riassuntiva di tutte le normative italiane ed europee esistenti in tema di trasporto aereo e viaggi organizzati.

In tale guida vengono trattate tutte le problematiche inerenti il trasporto aereo, dalla cancellazione al ritardo sino all'overbooking (negato imbarco), ivi comprese le disposizioni inerenti il bagaglio (danneggiamento, ritardo consegna, perdita) e la nuova normativa relativa agli utenti diversamente abili o a ridotta mobilità.

Le compagnie aeree dovrebbero attenersi strettamente a tali norme e far in modo che il passeggero abbia sempre una informativa sufficiente idonea a prendere le decisioni opportune in base ai regolamenti europei.

Seppur la carta sia facilmente fruibile da chiunque sia interessato, non sempre in aeroporto in caso di problematiche aeroportuali viene data una informativa sufficientemente chiara.



### IL BIGLIETTO AEREO

Il contratto di trasporto aereo si perfeziona con l'acquisto del titolo di viaggio (il biglietto aereo).

Oggi attraverso Internet sussistono varie modalità di acquisto del biglietto aereo sia direttamente presso le filiali della compagnia aerea, che tramite le agenzie di viaggio, che ovviamente tramite web.

Il passeggero dovrebbe ricevere al momento dell'acquisto del biglietto il contenuto del contratto generale di trasporto e dovrebbe essergli consegnata, all'atto dell'eventuale acquisto, una ricevuta di viaggio (itinerary receipt), non sempre però questo accade.

**Le informazioni che devono essere date all'atto dell'acquisto sono:**

- in nominativo del vettore contrattuale e di quello operativo in caso di (code share)
- l'orario operativo del volo;
- il tipo di aeromobile;
- le tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate;
- il codice di prenotazione (PNR - Passenger Name Record);
- limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri;

- limiti di responsabilita' in caso di smarrimento, danno o distruzione del bagaglio.

Generalmente dovrebbero essere indicate in tale primo documento anche le informazioni sulle modalita' e sulla tempistica per l'effettuazione del check-in.



## **VOLI IN RITARDO, ANNULLATI O NEGATI (OVERBOOKING)**

### **La normativa comunitaria regolamenta :**

- 1) Il - ritardo prolungato del volo: la partenza dell'aereo e' ritardata rispetto all'orario previsto;
- 2) La cancellazione del volo: il volo non parte;
- 3) il- negato imbarco (overbooking): il passeggero non viene imbarcato a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni.

**Esse si applicano** a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza sia da un aeroporto comunitario, che' ai voli -effettuati da una compagnia comunitaria- in partenza da un Paese extracomunitario con destinazione un aeroporto comunitario.

Tale specifica normativa non si applica ai voli in partenza da un Paese non comunitario effettuati da compagnie NON comunitarie, pur se la destinazione e' un aeroporto comunitario. In questi casi valgono le normative locali del Paese di partenza.

### **Seppur non condivisibile tale normativa non sembra applicarsi ai passeggeri:**

- che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico, direttamente o indirettamente (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator);

- a cui viene negato l'imbarco per motivi di salute, di sicurezza o in caso di documenti di viaggio non validi.



## **NEGATO IMBARCO (OVERBOOKING)**

E' il classico caso in cui le prenotazioni per il volo sono eccessive rispetto ai posti disponibili.

In questo caso la compagnia deve, per prima cosa, fare un **appello ai volontari** per verificare se vi siano persone disposte a cedere il proprio posto dietro concessione di benefici da concordare.

**Se non ci sono volontari, il passeggero a cui viene negato l'imbarco ha diritto a:**

**\*Rimborso del prezzo del biglietto** per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva piu' conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

**\* Assistenza, ovvero:**

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

*(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).*

**\* Compensazione pecuniaria di:**

- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilita' di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi -rispetto al volo prenotato- rispettivamente le due, le tre o le quattro ore, la compagnia puo' ridurre queste compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio.

Si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.



### **CANCELLAZIONE DEL VOLO**

In caso di cancellazione aerea il passeggero ha diritto a:

\* **Rimborso del prezzo del biglietto** per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva più conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

\* **Assistenza, ovvero:**

- 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 e-mail.

*(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonché ai bambini non accompagnati).*

\* **In alcuni casi (vedi sotto le esclusioni) anche alla compensazione pecuniaria**

- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;
- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;
- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi -rispetto al volo prenotato- rispettivamente le due, le tre o le quattro ore, la compagnia può ridurre queste compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

\* **La compensazione pecuniaria non è dovuta nei casi in cui:**

- la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (es. avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi, etc.);
- il passeggero sia stato informato della cancellazione:
  - a) con almeno due settimane di preavviso;
  - b) 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;
  - c) 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.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio.

### **RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO**

#### **E' dovuta assistenza in questi casi:**

- ritardo di almeno due ore di voli intracomunitari o internazionali inferiori o pari a 1.500 km;
- ritardo di almeno tre ore di voli intracomunitari superiori a 1.500 km e di voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km;
- ritardo di almeno quattro ore di voli internazionali superiori a 3.500 km.

#### **L'assistenza consiste in:**

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

*(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).*

**Se il ritardo e' di almeno cinque ore** il passeggero ha la possibilita' di rinunciare al volo e di ottenere il rimborso del biglietto per la parte di viaggio non utilizzata, senza applicazione di penali.

La fruizione della suddetta assistenza non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno, soggettivo, subito a causa del disservizio.

In particolare, in caso di ritardo del volo, puo' essere richiesto alla compagnia un risarcimento fino a massimo 4.150 DSP (diritti speciali di prelievo), corrispondenti a circa 4.831,00 euro, circostanziando e documentando il danno subito.

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

Precisiamo che il risarcimento di danni da ritardo puo' esser richiesto solo alle compagnie registrate in Paesi che aderiscono alla convenzione di Montreal.

### **SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE**

Se la compagnia offre una sistemazione in una classe superiore a quella prevista dal biglietto aereo il passeggero NON e' tenuto al pagamento di supplementi.

Se si viene sistemati in una classe inferiore, invece, spetta un rimborso (da pagarsi entro sette giorni in contanti, con assegno, con bonifico o, d'accordo col passeggero, col rilascio di un buono)

del

- 30% del prezzo del biglietto per voli intracomunitari o internazionali inferiori a 1.500 km;
- 50% del prezzo del biglietto per voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per voli internazionali da 1.500 a 3.500 km;
- 75% del prezzo del biglietto per voli internazionali superiori a 3.500 km.



## **PROBLEMATICHE RELATIVE AL BAGAGLIO**

### **Il bagaglio viene classificato in: registrato ed a mano**

**I bagagli registrati** sono quelli che vengono consegnati al check-in per il trasporto nella stiva dell'aereo, non accessibili al passeggero durante il volo. Essi vengono pesati, etichettati (con un talloncino di identificazione) e registrati sul biglietto del passeggero.

**I bagagli a mano** sono quelli che il passeggero può 'portare' in cabina per sistemarli negli appositi vani portaoggetti o sotto il sedile. L'Enac consiglia di inserire nel bagaglio a mano i documenti, gli articoli di valore, i medicinali, gli oggetti fragili come le macchine fotografiche, le videocamere, etc. Il peso massimo del bagaglio a mano dipende dalla compagnia, va verificato quindi l'informazione riportata sul biglietto aereo o sull'email di conferma in caso di biglietto elettronico. In ogni caso tale bagaglio se rientrante nelle misure standard raramente viene pesato negli aeroporti italiani.

### **Nota importante: E' assolutamente necessario in caso di mancata riconsegna o**

**danneggiamento del bagaglio registrato** compilare un rapporto/denuncia presso gli sportelli "lost and found" dell'aeroporto di arrivo, utilizzando i moduli predisposti detti PIR (Property Irregularity Report).

Tuttavia tale adempimento non è sufficiente per ottenere il risarcimento:

### **SMARRIMENTO**

E' assolutamente necessario a pena di decadenza che entro 21 giorni dalla consegna del P.I.R. in aeroporto con trattenimento di una copia, in assenza di ritrovamento del bagaglio, oppure entro 21 giorni dalla riconsegna del bagaglio in caso di ritrovamento (qualora si intenda chiedere comunque un rimborso), INVIARE a mezzo lettera raccomandata una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno, quindi allegando scontrini, ricevute nonche' tutto cio' che puo' attestare l'importo delle spese sostenute a causa della perdita.

**La richiesta di risarcimento deve contenere:**

- codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via Internet, oppure originale (attenzione a custodirne una copia) della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
  - originale del PIR rilasciato in aeroporto;
  - originale del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio;
  - elenco del contenuto del bagaglio in caso di bagaglio smarrito e non ritrovato;
  - elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;
  - 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 del titolare del c/c, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, c/c, codice SWIFT nel caso di conto estero.
- Se i dati non corrispondono all'intestatario della pratica specificare anche l'indirizzo di residenza, il numero di telefono, eventuali fax ed email.

**E' bene inoltrare detta richiesta per raccomandata a/r, magari sottoforma di messa in mora.**

Per i dettagli si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

### **DANNEGGIAMENTO**

Entro 7 giorni dalla consegna della prima denuncia in aeroporto (il PIR gia' detto) deve essere inviata una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea quantificando e documentando il danno.

Alla richiesta di risarcimento devono essere allegati:

- codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- originale del PIR rilasciato in aeroporto;
- originale del talloncino di identificazione del bagaglio;
- elenco del contenuto del bagaglio che abbia eventualmente riportato danni;

**E' bene inoltrare detta richiesta per raccomandata a/r, magari sottoforma di messa in mora.**

Per i dettagli si veda piu' avanti nella sezione dedicata alle modalita' di reclamo e contestazione.

### **IMITE DEL RISARCIMENTO**

In tutti i casi gia' visti (smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna) il passeggero ha diritto ad un risarcimento massimo di 1.000 DSP (circa 1.164 euro), in caso di compagnie aeree dell'Unione Europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal (vedi pagina 27 della Carta riportata tra i link utili).

Se la compagnia e' invece di un Paese che non aderisce alla convenzione di Montreal, il limite e' di 17 DSP (circa 19 euro) al Kg.

In caso di trasporto di beni di valore molto superiore si consiglia la sottoscrizione di un'assicurazione integrativa. In questo caso valgono le coperture previste dal contratto firmato.

### **DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI O A MOBILITA' RIDOTTA**

Le tutele in questi casi si applicano a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza o transito da un Paese comunitario oppure in partenza da un Paese extracomunitario con destinazione un aeroporto dell'UE -a condizione che la compagnia sia comunitaria.

Non si applicano, quindi ai voli in partenza da un Paese non comunitario operati da compagnie NON comunitarie, pur se la destinazione e' un Paese Ue. In questi casi vale la normativa locale del Paese di partenza. Hanno diritto a queste tutele i passeggeri che hanno difficolta' nell'uso del mezzo di trasporto aereo per qualsiasi disabilita' fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), handicap mentale o qualsiasi altra causa di disabilita', nonche' per ragioni di eta'. E' bene che gli interessati facciano richiesta di assistenza al momento dell'acquisto del biglietto, informando la compagnia aerea delle esigenze specifiche del disabile. Nel documento di viaggio viene riportata una sigla che deve corrispondere al tipo di assistenza necessaria (BLND: passeggeri ciechi, DEAF: passeggeri con disabilita' uditiva, DPNA: passeggeri con disabilita' intellettuali o comportamentali, etc.).

### **TUTELE DELLA COMPAGNIA AEREA**

Per prima cosa, la compagnia aerea non può rifiutarsi di imbarcare una persona a mobilita' ridotta (PMR), per esempio in caso di overbooking, se questa e' munita di regolare prenotazione e biglietto.

Un rifiuto può avvenire solo per motivi di sicurezza oppure se le dimensioni dell'aereo o dei portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del soggetto.

La compagnia e' comunque obbligata a fornire le motivazioni del rifiuto nonché -dietro richiesta- a metterle per iscritto entro cinque giorni. Essa deve inoltre proporre un volo alternativo o rimborsare il biglietto.

La compagnia aerea può esigere che il soggetto sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento di funzioni come il respirare, alimentarsi, sollevarsi, comunicare, relazionarsi, fruire dei servizi igienici, prendere

medicinali, etc (dettagli in merito sulla Carta riportata nei link utili).

Come già precisato, inoltre, i soggetti diversamente abili hanno la precedenza nella fruizione di tutti i servizi di assistenza obbligatori in caso di ritardo o annullamento del volo.

**Le richieste di assistenza devono essere espressamente inoltrate** alla compagnia con un preavviso di almeno 48 ore rispetto all'ora di partenza del volo.



### **TUTELE DEL GESTORE AEROPORTUALE**

Anche il gestore dell'aeroporto deve prestare gratuitamente assistenza ai soggetti PMR. In breve queste consistono nel consentire ai soggetti disabili di comunicare il proprio arrivo in aeroporto, di accedere al check-in, di adempiere le formalità di accettazione, di accedere dal check-in all'area imbarco, imbarcarsi e sbarcare dall'aereo mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza, procedere dal portellone al posto a sedere e viceversa, riporre a bordo il bagaglio e recuperarlo, compresa l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio, etc.etc. (vedi, per il dettaglio, la pagina 19 della carta riportata tra i link utili).



### **MODALITÀ DI RECLAMO**

In tutti i casi in cui la compagnia non ottemperi ai propri obblighi contrattuali e di legge e' opportuno presentare una contestazione scritta.

Come già visto, nei casi di problemi con il bagaglio (smarrimento, danneggiamento, etc.), per poter avanzare contestazioni scritte e' necessario aver presentato, all'atto dello sbarco (quindi presso l'aeroporto di arrivo), una denuncia sul modulo PIR disponibile presso lo sportello "Lost and Found" dell'aeroporto. La successiva contestazione, inoltre, deve essere inoltrata, a seconda dei casi, entro 7 o 21gg, allegando tutta la documentazione prevista (vedi sopra).

Per i casi invece di problemi con il volo (annullamento, negato imbarco, ritardo prolungato) , sia che si intenda sollecitare il rimborso forfettario previsto dalla legge, sia che si intenda avanzare richieste di risarcimento dell'ulteriore soggettivo danno, un termine di decadenza non c'e', anche se e' bene provvedere al piu' presto allegando tutta la documentazione probatoria di cui si dispone. Come detto nel caso il volo faccia parte di un pacchetto turistico l'eventuale richiesta risarcitoria

verso il Tour operator dovrà essere presentata entro il termine decadenziale di dieci giorni dal rientro.

E' di assoluta importanza rispettare tali termini e non cadere in uno dei tanti trabocchetti sottesi alla regolare contestazione di un disservizio, come per esempio la regolare messa in mora, facendovi seguire -se questa non bastasse- un giudizio innanzi il giudice di pace o la locale camera di commercio. **Su tale punto vi invitiamo a compilare uno dei nostri moduli per avere una pronta e gratuita assistenza.**

Quando invece il disservizio pertiene l'attività del gestore aeroportuale (rispetto per esempio all'assistenza obbligatoria ai disabili) la richiesta risarcitoria dovrà essere inviata allo stesso gestore quale unico soggetto legittimato a rispondere dell'eventuale inadempimento contrattuale o obbligato a risarcire il danno per responsabilità extracontrattuale.

### **SEGNALAZIONE ALL'ENAC**

Al fine di monitorare l'attività delle compagnie aeree la normativa di settore prevede che, qualora la compagnia non risponda entro sei settimane, il disservizio può essere segnalato alla sede Enac della località o della nazione dell'aeroporto ove si e' verificato l'evento.

La segnalazione può avvenire anche attraverso il sito (vedi servizi on line e recapiti URP)

[http://www.enac.gov.it/La\\_Comunicazione/index.html](http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/index.html).

La segnalazione all'Enac nel caso determinino una sanzione per la compagnia aerea. Possono infatti essere un valido supporto probatorio durante l'azione legale.

In alternativa, in caso di disservizi relativi a voli in partenza e arrivo nella Ue, in Norvegia, in Islanda e in Svizzera, la Carta sei diritti del Passeggero prevede la possibilità di rivolgersi agli organismi responsabili riportati alle pagine 15 e 21 della Carta dei diritti del passeggeri.

L'Enac – con ampia visibilità nel proprio sito web - ha infine previsto una sezione specializzata per analizzare i reclami dei passeggeri con handicap che opera attraverso la compilazione e l'invio di moduli, nonché a mezzo email o per posta ordinaria.

### **RISARCIMENTO DEL DANNO IN CASO DI INCIDENTE.**

La normativa comunitaria non prevede alcun limite risarcitorio in caso di danni da incidente per morte, ferite o lesioni personali) occorsi durante il volo di compagnie di Paesi che aderiscono alla convenzione di Montreal.

Tale convenzione internazionale prevede, inoltre, che per i danni fino a 100.000 DSP (circa 116.411 euro) per passeggero la compagnia aerea ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla propria responsabilità. Per danni superiori la compagnia aerea può contestare la richiesta solo se e' in grado di provare che il danno non le e' imputabile.

In tutti i casi il risarcimento non e' dovuto o lo e' in misura minore qualora la compagnia aerea dimostri che il passeggero danneggiato e' responsabile del danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.

Nel trasporto aereo nazionale ed internazionale Il termine di prescrizione del **diritto al risarcimento del danno è di due anni** decorrenti dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o comunque da quello previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile. Anche in tale caso Salvaviaggio.com ha la finalità di intervenire per una totale assistenza del turista.

### **ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

La Carta dei diritti del passeggero, inoltre, in ossequio al principio di informazione ed assistenza verso il consumatore fornisce molte altre informazioni concernenti la sicurezza delle compagnie, sulla sorveglianza e manutenzione degli aerei, sulle licenze, sulla black list, etc.

Tra tali informazioni di carattere generale di particolare interesse per l'Enac è stato indicare quali articoli sono consentiti in cabina.

Come detto, infatti, all'interno dell'aereo il passeggero può portare un solo bagaglio a mano la cui somma di dimensioni non superi i 115 cm. Inoltre al passeggero è normalmente consentito portare con sé (salvo espressi divieti del settore), una borsa portadocumenti o computer portatile; apparecchio fotografico; fotocamera o lettore CD; telefonino; altri apparecchi elettrici di piccole dimensioni; soprabito o impermeabile; ombrello; stampelle o altro mezzo per deambulare; libri o riviste; culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini; articoli acquistati presso i "duty free" e esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto o sull'aereo; medicinali liquidi o solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici o dietetici strettamente personali (per quelli liquidi e' necessaria la prescrizione medica), nonché sostanze liquide nei limiti consentiti.

### **BAGAGLIO A MANO: TRASPORTO SOSTANZE LIQUIDE**

A seguito dell'11 settembre 2001, anche l'Unione Europea ha stabilito precise regole per il trasporto dei liquidi a bordo per proteggere i passeggeri dalle minacce terroristiche. Per i liquidi trasportati nel bagaglio registrato non vi sono invece limiti.

Le restrizioni si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione, nonché dagli aeroporti di Norvegia, Islanda e Svizzera.

I liquidi devono essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es. 100 grammi) e inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20).

I recipienti dovranno essere contenuti comodamente nel sacchetto così da richiuderlo facilmente. Per ogni passeggero (bimbi compresi) sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine liquide e i liquidi prescritti a fini dietetici oltre che gli alimenti per bambini. Potrebbe essere necessario fornire prova dell'effettiva necessità (prescrizione medica) ed autenticità di tali articoli.

A pagina 36 e 37 della Carta dei diritti del passeggero, l'Enac ha indicato le sostanze liquide - o di analoga consistenza - ammesse.

Alle pagine da 38 a 42 della Carta dei diritti elenca gli articoli che non possono essere portati in cabina come: - pistole, armi da fuoco e altre armi o qualsiasi oggetto che di fatto o in apparenza può sparare un proiettile o causare lesioni, fra cui per esempio accendini, balestre, pistole ad aria, pistole giocattolo, etc.;

- articoli appuntiti o con lama che possono causare lesioni, fra cui per esempio coltelli, forbici lunghe oltre 6 cm, accette, arpioni, taglierine, cutter, martelli, pinze, chiavi inglesi, pattini da ghiaccio, rasoi aperti, etc.;

- qualsiasi strumento smussato che può causare lesioni, fra cui per esempio attrezzature per arti marziali, mazze, manganelli, catene, canne da pesca, skate-board, stecche da biliardo e affini, etc.;

- esplosivi e sostanze infiammabili o qualsiasi sostanza esplosiva o altamente infiammabile che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, come per esempio acquaragia e solvente per vernici, bevande alcoliche con contenuto volumetrico di alcol superiore al 70% (140% in gradi proof), candelotti, petrolio, benzina, gasolio, fiammiferi non di sicurezza, fuochi d'artificio, etc.;

- sostanze chimiche e tossiche o qualsiasi sostanza chimica o tossica che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni, tra cui per esempio acidi e alcali (ad esempio batterie "bagnate" versabili), estintori, materiale infettivo o materiale biologico pericolosi (ad esempio sangue infetto, batteri e virus), materiale radioattivo (ad esempio isotopi medici o spray disabilitanti o immobilizzanti, etc.);

- sostanze liquide non contenute in busta di plastica o sacchetto trasparente richiudibile.

**Da ultimo nell'esigenza di una informazione il più globale possibile vengono regolamentate le date in cui non è possibile effettuare gli scioperi:**

Non possono essere effettuati scioperi in questi periodi:

- dal 18 dicembre al 7 gennaio;
- dal 24 aprile al 2 maggio;
- dal 27 giugno al 4 luglio;
- dal 27 luglio al 5 settembre;
- dal 30 ottobre al 5 novembre;
- dal giovedì precedente al giovedì successivo alla Pasqua;
- dal terzo giorno precedente al terzo giorno che segue le consultazioni elettorali nazionali, europee e regionali, le consultazioni referendarie nazionali;
- dal giorno precedente al giorno successivo alle elezioni politiche suppletive o alle elezioni regionali ed amministrative parziali per le sole aree interessate.

E' inoltre garantita la regolare effettuazione di tutti i voli (anche i charter) programmati in partenza, secondo gli orari pubblicati, nelle fasce orarie 7.00-10.00 e 18.00-21.00 nonche' dei voli internazionali in arrivo entro mezz'ora dalla scadenza delle predette fasce.

Nelle ore al di fuori delle fasce orarie 7.00-10.00 e 18.00-21.00, in caso di sciopero del personale dipendente delle compagnie aeree e' garantita, per ogni compagnia aerea:

- l'effettuazione di un volo intercontinentale in partenza per continente;
- un collegamento mono-giornaliero da e per le isole da ciascun aeroporto nazionale servito;
- i voli charter di collegamento con le isole, regolarmente autorizzati o notificati anteriormente alla data di proclamazione dello sciopero.

**Tutte le informazioni sugli scioperi vengono pubblicate sul sito della Commissione di Garanzia** dell'attuazione della Legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali:<http://www.commissione-garanziasciopero.it>

**Qualora il volo faccia parte di un pacchetto viaggio** (contratto che comprende il viaggio, l'alloggio e altri servizi) le disposizioni della carta sono pienamente valide ma vi sono ulteriori norme, più specifiche, contenute nel codice del consumo. In questi casi e' bene valutare, a seconda del problema riscontrato, la giusta controparte a cui rivolgersi (vettore aereo o tour operator) per le eventuali contestazioni.

## **FONTI NORMATIVE**

- **Convenzione di Varsavia del 12/10/1929** per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale, nel testo modificato dal protocollo dell'Aja del 28/9/1955.
- **Legge 146/1990** modificata dalla Legge 83/2000 "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei

servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge".

- **Convenzione di Montreal del 28/5/1999** per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale.

- **Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili** e delle altre misure di cui all'art. 2, comma 2, Legge n. 146/1990 come modificata dalla Legge n. 83/2000 nel settore del trasporto aereo (Deliberazione n. 1/92 del 19/07/2001 Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali).

- **Regolamento (CE) n. 889/2002** che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti.

- **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) n. 785/2004** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili.

- **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 e che abroga l'art. 9 della Direttiva 2004/36/CE.

- **Decreto legislativo 69/2006** recante "Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 (...)".

- **Regolamento (CE) n. 1107/2006** relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

- **Decreto Ministeriale del 24/7/2007** n. 107/T recante "Designazione dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107, concernente i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo".

- **Decreto legislativo 197/2007** recante "Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 785/2004 relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili".

- **Regolamento (CE) n. 820/2008** che stabilisce talune misure di applicazione delle norme di base comuni sulla sicurezza dell'aviazione.