

BAGAGLI: LE MODALITA' 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 **P.I.R. - Property Irregularity Report**.

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.

RITROVAMENTO DEL BAGAGLIO SMARRITO - 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 per entrambi i casi:

- 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).

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.

REGOLAMENTO COMUNITARIO

N.1107/2006

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo

Dal 26 luglio 2007 una compagnia aerea (un suo agente o un operatore turistico) non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta da e per un aeroporto dell'Unione europea, purché lo stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione.

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco 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.

In questo caso, la compagnia aerea informa immediatamente il Passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro cinque giorni lavorativi.

La compagnia aerea ha l'obbligo di rendere disponibili le proprie norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Al Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore viene offerto dalla compagnia aerea il rimborso del biglietto o il volo alternativo.

Il Regolamento si applica a:

- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza o in transito da un aeroporto comunitario;
- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto dell'Unione europea, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria.

L'Enac è stato designato dallo Stato italiano organismo responsabile del rispetto dei diritti del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, il Passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla compagnia aerea. Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, il Passeggero può presentare formale reclamo all'Enac.

L'applicazione completa del Regolamento, che prevede ulteriori forme di tutela ed assistenza, decorre dal 26 luglio 2008.

Sul sito www.enac-italia.it è possibile consultare tutti i testi legislativi cui fa riferimento la presente "Guida rapida" nonché i recapiti della struttura centrale e delle sedi periferiche dell'Ente.



Presidenza e Direzione Generale

Viale del Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma
tel. +39 06 445961 - fax +39 06 44596493
www.enac-italia.it



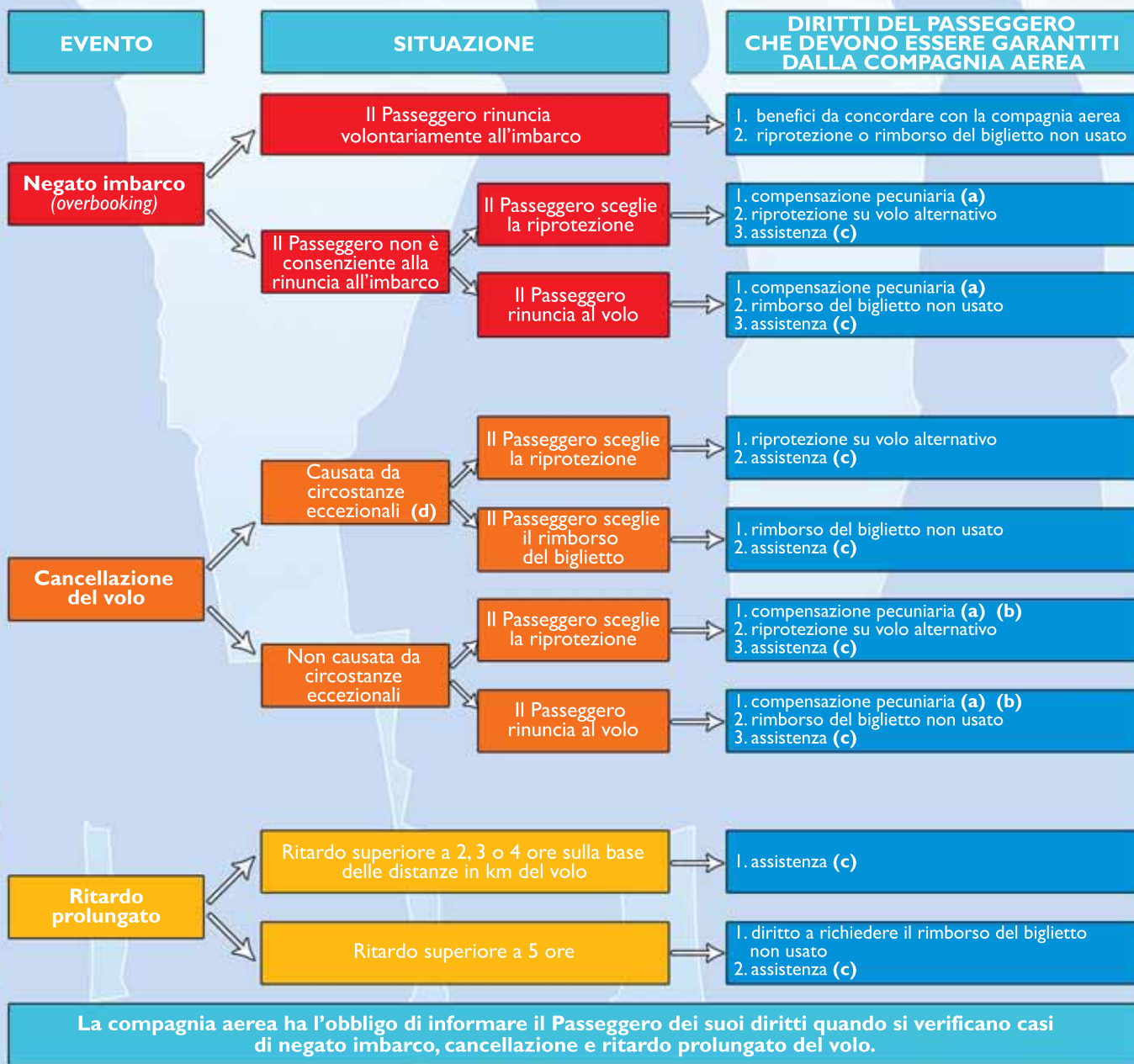
CONOSCI I TUOI DIRITTI

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

REGOLAMENTO COMUNITARIO N.261/2004*

*Ambito di applicazione:

- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da un aeroporto comunitario;
- tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, 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 su volo alternativo, assistenza).



- (a) L'ammontare della **compensazione pecuniaria** dovuta al Passeggero è 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 posta elettronica.
- (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).

L'Enac è stato designato dallo Stato italiano organismo responsabile del rispetto dei diritti del Passeggero.

In caso di non applicazione delle tutele previste, il Passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla compagnia aerea.

Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, il Passeggero può presentare formale reclamo all'Enac.