

NON SIETE SODDISFATTI DI COME SONO STATI APPLICATI I VOSTRI DIRITTI?

1. Per prima cosa contattate la compagnia aerea o, nel caso di reclami riguardanti passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, l'aeroporto;
1. descrivete in breve il vostro reclamo, senza dimenticare di fornire le date del viaggio, tutte le informazioni relative alla prenotazione, i dettagli di qualsiasi referente con cui abbiate parlato e ogni documentazione utile;
3. conservate una copia dei documenti e attendete un tempo ragionevole per gli accertamenti del caso.

Se non siete soddisfatti della risposta ottenuta dalla compagnia aerea, potrete inoltrare reclamo a uno degli organismi responsabili dell'applicazione nazionale del regolamento elencati sul retro di questo opuscolo. Quando possibile, i reclami devono essere inoltrati nel paese in cui si è verificato l'incidente.



→ Ulteriori informazioni

sono disponibili all'indirizzo europa.eu/youreurope/travel (da cui è possibile scaricare l'App sui diritti del passeggero) o tramite Europe Direct (numero gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11*).

È possibile ottenere informazioni utili anche presso i Centri europei dei consumatori: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Alcuni operatori telefonici potrebbero non consentire le chiamate ai numeri verdi o applicare delle tariffe.

Questo opuscolo è a mero scopo informativo. Per qualsiasi rivendicazione o azione legale intrapresa in caso di controversia fanno fede unicamente le norme scritte in materia contenute nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea pubblicata da: Commissione Europea, Direzione Generale per la Mobilità e i Trasporti, 3-1049 Bruxelles



Ufficio delle pubblicazioni



MI-02-13-063-IT-C

ORGANISMI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE NAZIONALE DEL REGOLAMENTO

Austria
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gov.at

Belgio
SPF Mobilité et Transports, Denied Boarding Authority
Tel.: +32 (0)2 277 44 00
www.mobil.belgium.be

Bulgaria
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Cipro
Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Croazia
Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Tel.: +385 12369500
www.ccaa.hr

Danimarca
Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Estonia
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.nik.ee

Finlandia
Kuluttajien valtakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajain.fi

Francia
Direction générale de l'aviation civile (DGAC), Mission du Droit des Passagers
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Germania
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Grecia
Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Irlanda
Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Italia
L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Lettonia
Pāretētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Lituania
Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Lussemburgo
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Malta
Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Paesi Bassi
Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Polonia
Komisja Ochrony Praw Pasażerów
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

Portogallo
Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

Regno Unito
Civil Aviation Authority, Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

Repubblica Ceca
Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Repubblica Slovacca
Slovenská obchodná inspekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Romania
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Slovenia
Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

Spagna
Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

Svezia
Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.arn.se

Ungheria
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfu.hu

L'Islanda, la Norvegia e la Svezia hanno nominato un organismo responsabile dell'applicazione nazionale del regolamento.



Commissione europea



Diritti dei passeggeri nel trasporto aereo

CHE COSA DOVETE SAPERE

Mobilità e trasporti

Imbarco negato? Cancellazione? Ritardo prolungato? Bagagli smarriti?



Il diritto di viaggiare in comodità e sicurezza in aereo è tutelato dall'Unione Europea. Ciò consente ai passeggeri di beneficiare di una migliore qualità e affidabilità dei servizi.

NON DISCRIMINAZIONE

La normativa europea protegge i passeggeri da qualsiasi forma di discriminazione fondata sulla nazionalità, sul luogo di residenza o su eventuali disabilità all'atto di acquisto di un biglietto o durante il viaggio.

PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

La legislazione comunitaria tutela le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dalla discriminazione durante la prenotazione e l'imbarco. La compagnia aerea e i loro agenti possono rifiutare di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta solo quando le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendano fisicamente impossibile l'imbarco o nel caso in cui ciò comporti una violazione degli obblighi stabiliti in materia di sicurezza.

In caso di negato imbarco per tali motivazioni, il passeggero ha diritto al rimborso o a un volo alternativo. La compagnia aerea può esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso, la Commissione Europea raccomanda che il biglietto dell'accompagnatore sia gratuito o emesso a tariffe particolarmente vantaggiose.

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno diritto a ricevere gratuitamente assistenza in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, al momento dell'imbarco, dell'abbandono dell'aeromobile e durante il volo. Per agevolare l'assistenza, si consiglia di comunicare le proprie esigenze (ad es. la necessità di viaggiare con un cane guida, etc.) con un anticipo di almeno quarantotto ore dalla partenza, se possibile. Nel caso in cui non sia stato dato tale preavviso, gli assistenti dovranno fare tutto il possibile per fornire l'assistenza richiesta.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

All'atto di acquisto di un biglietto aereo in partenza dagli aeroporti che rientrano nel territorio dell'Unione Europea, i passeggeri hanno diritto a essere informati sui termini e sulle condizioni applicabili. Il prezzo finale deve essere chiaramente indicato in tutte le fasi di acquisto e deve chiaramente specificare la tariffa aerea e tutte le tasse applicabili o eventuali tariffe o costi aggiuntivi che sono inevitabili e prevedibili al momento dell'emissione del titolo di viaggio. I servizi supplementari devono essere offerti sotto forma di opzione, a cui il cliente può decidere di aderire.

Le compagnie aeree sono tenute a informare i passeggeri circa i loro diritti sia al momento della partenza sia nelle successive fasi del viaggio.

Il passeggero ha il diritto di essere informato anticipatamente circa la compagnia aerea che sta operando il suo volo. Compagnie aeree non sicure sono bandite dall'ambito dell'Unione Europea.

ASSISTENZA IN CASO DI NEGATO IMBARCO, RITARDO O CANCELLAZIONE

In caso di negato imbarco o di cancellazione del volo con breve preavviso, il passeggero ha diritto a forme di assistenza quali pasti, bevande, chiamate telefoniche e sistemazione in albergo o di altro tipo (qualora si rendesse necessario il pernottamento) e al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione. In caso di ritardo prolungato, l'assistenza dovrà essere fornita nei seguenti casi:

- ritardo pari o superiore a due ore per tratte aeree pari o inferiori a 1.500km;
- ritardo pari o superiore a tre ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500km;
- ritardo pari o superiore a quattro ore per le tratte aeree superiori a 3.500km al di fuori dell'Unione Europea.

VOLO ALTERNATIVO O RIMBORSO IN CASO DI NEGATO IMBARCO O CANCELLAZIONE

In caso di negato imbarco o se il volo è stato cancellato, il passeggero avrà diritto a scegliere tra il rimborso e l'imbarco su un volo alternativo. L'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, dovrà essere offerto appena possibile o ad una data successiva, di gradimento del passeggero, senza costi aggiuntivi. In alternativa, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto e, all'occorrenza, a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile (tale opzione si applica anche a ritardi prolungati alla partenza superiori a cinque ore).

Una volta che il passeggero ha accettato il rimborso, la compagnia aerea non ha ulteriori obblighi di assistenza.

COMPENSAZIONE PECUNIARIA

Il passeggero potrebbe aver diritto a una compensazione pecuniaria (da 125 a 600 EUR) a seconda della distanza coperta dal volo e del ritardo all'arrivo a destinazione, a meno che non sia stato informato della cancellazione almeno 14 giorni prima del volo, che non gli sia stato offerto un volo alternativo vicino agli orari originari o che la compagnia aerea non riesca a dimostrare che la cancellazione sia stata causata da circostanze eccezionali.

RESPONSABILITÀ VERSO I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO

Entro determinati criteri e limiti, le compagnie aeree possono essere ritenute responsabili del decesso o di lesioni di un passeggero coinvolto in un incidente aereo. Il passeggero può aver diritto a un risarcimento anche in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio (incluse le attrezzature per agevolare la mobilità). Per i bagagli danneggiati il reclamo deve essere presentato entro sette giorni. In caso di ritardo nella consegna dei bagagli il reclamo potrà essere presentato entro ventuno giorni.

