

# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

## PASSENGER'S CHARTER



Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

“L'Unione Europea ha posto come una delle sue priorità l'affermazione dei diritti dei passeggeri, il loro rafforzamento e la loro attiva conoscenza. Ha quindi rivolto il proprio invito a tutti i Paesi aderenti alla Comunità affinché attivino una capillare informazione sulle prerogative e sulle regole, il cui rispetto si pone quale elemento cardine nel percorso verso elevati livelli di qualità del servizio nel trasporto aereo.”

**Loyola De Palacio**

Vice Presidente della Commissione Europea

*"The European Union has made awareness, acknowledgement and enforcement of passengers' rights one of its priorities. It has therefore invited all European Union member Countries to disseminate information on privileges and regulations whose application will stand as a key-factor in maintaining and improving high quality service in air transport."*

**Loyola De Palacio**

*Vice-President of the European Commission.*



# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Seconda edizione

**IL BIGLIETTO AEREO** costituisce prova della conclusione del contratto di trasporto; quest'ultimo è regolato, oltre che dalla disciplina normativa generale, dalle Condizioni Generali di Trasporto (CGT) che il passeggero deve poter consultare nelle agenzie di viaggio, nelle agenzie delle compagnie aeree e presso i banchi delle compagnie aeree in aeroporto. Un estratto delle CGT è riportato in allegato al biglietto ed assume generalmente la dizione di "Condizioni di contratto".

## LA PRENOTAZIONE DEL VOLO

Dove si effettua:

- ⇒ nelle agenzie di viaggio
- ⇒ nelle agenzie e filiali di compagnia aerea
- ⇒ telefonicamente presso la compagnia aerea o presso l'agenzia di viaggio
- ⇒ via Internet, ove previsto dalle singole compagnie aeree

Il passeggero ha il diritto di ricevere dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante informazioni su:

- ✎ compagnia aerea che effettivamente svolgerà il collegamento
- ✎ tipo di aeromobile
- ✎ orari dei voli e tariffe con relative regole
- ✎ modalità di assistenza per i passeggeri disabili e per i minori non accompagnati
- ✎ comunicazione del codice di prenotazione ("P.N.R." - Passenger Name Record)

Se prenota in agenzia di viaggio il passeggero può richiedere le videate del sistema di prenotazione computerizzato (CRS), al fine di prendere visione di tutte le compagnie che effettuano la tratta prescelta, direttamente o attraverso uno scalo intermedio, e di tutte le tariffe da esse applicate con relative regole. La prenotazione diventa definitiva solo con l'emissione del biglietto.

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'**ACQUISTO DEL BIGLIETTO**, da effettuarsi entro i termini indicati all'atto della prenotazione. Il passeggero ha il diritto di essere informato dalla compagnia aerea o dal suo rappresentante sulle norme che regolano il trasporto.

# PASSENGER'S CHARTER

Second edition

**THE AIRLINE TICKET** represents proof of the conclusion of a contract for transport. The latter is governed by general legislation as well as by the General Conditions of Transport (GCT) that the passenger has the right to consult in travel agencies, airline company offices and at airport airline desks. An extract from the GCT is included in the ticket generally under the wording of "Conditions of contract".

## FLIGHT RESERVATIONS

Where they can be made:

- ⇒ in travel agencies
- ⇒ in airline company agencies or offices
- ⇒ by telephoning the airline or travel agency
- ⇒ via Internet, where individual airlines provide this service

The passenger has the right to receive information from the airline or its representative concerning the:

- ✎ airline company that effectively provides the service
- ✎ type of aircraft
- ✎ flight timetables and fares with their relative conditions
- ✎ assistance procedures for passengers with reduced mobility or unaccompanied children
- ✎ communication of "P.N.R" (Passenger Name Record)

If booking at a travel agency the passenger can request to see the computerised reservation system display (CRS) in order to take note of all the companies that operate the desired route, either directly or with an intermediate stop, as well as all the fares applied by them with their relative conditions.

The booking becomes final only when the ticket is issued.

The contract for transport is executed with the **PURCHASE OF A TICKET**. The purchase has to be done within the terms specified upon booking.

The passenger is entitled to be informed by the airline or its representative of the rules that govern transport.



In caso di acquisto del biglietto elettronico (sistema di acquisto per via elettronica, anziché con il normale biglietto, pagabile mediante carta di credito, e successivo ritiro della carta d'imbarco direttamente all'accesso in aereo) il passeggero ha il diritto di ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) con i dati relativi al passeggero, al volo e con le stesse informazioni contenute nel biglietto aereo tradizionale.

## COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO IN CASO DI SOVRAPRENOTAZIONE NEI VOLI DI LINEA (OVERBOOKING) REGOLAMENTO COMUNITARIO 295/91

Nel caso in cui al passeggero in partenza da un aeroporto comunitario venga negato l'imbarco a causa di una sovrapprenotazione operata dalla compagnia aerea, nonostante egli sia in possesso di regolare biglietto, sia regolarmente prenotato e si sia presentato nei tempi previsti per l'accettazione, egli ha il diritto di scegliere tra:

1. Rimborso senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata
2. Volo alternativo quanto prima possibile fino alla destinazione finale
3. Volo alternativo ad una data successiva a lui più conveniente

Nel caso in cui al passeggero, su un volo sovrapprenotato, venga offerta la possibilità di viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, egli ha il diritto ad un rimborso della differenza di prezzo.

Indipendentemente dalla scelta, la compagnia ha il dovere di pagare immediatamente, dopo il negato imbarco e senza che il passeggero lo richieda:

- per i voli inferiori ai 3.500 Km: 150 Euro (Lit. 290.440). Nel caso in cui la compagnia offra un volo alternativo che permetta al passeggero di arrivare a destinazione non oltre due ore dopo l'orario di arrivo del volo programmato, tale compensazione può essere ridotta a 75 Euro (Lit. 145.220)
- per i voli superiori ai 3.500 Km: 300 Euro (Lit. 580.880). Nel caso in cui la compagnia offra un volo alternativo che permetta al passeggero di arrivare a destinazione non oltre quattro ore dopo l'orario di arrivo del

*In the event of purchasing an electronic ticket (electronic purchasing system payable by credit card, where a normal ticket is not issued and a boarding card is collected just before boarding the aircraft) the passenger is entitled to receive from the airline an "Itinerary Receipt" on which passenger and flight details are specified, together with the same information supplied on a traditional airline ticket.*

## COMPENSAZIONE PER NEGATO IMBARCO IN CASO DI SOVRAPRENOTAZIONE NEI VOLI DI LINEA (OVERBOOKING) COUNCIL REGULATION (EEC) No 295/91

*In the event of a passenger departing from a European Union airport being denied boarding due to overbooking on the part of the airline company, even though he/she has a confirmed reservation, a valid ticket and has presented him/herself for check-in within the required time limit, he/she shall have the choice between:*

1. Reimbursement without penalty of the entire cost of the ticket for the part of the journey not made, or
2. Re-routing to his/her final destination at the earliest opportunity, or
3. Re-routing at a later date at the passenger's convenience.

*If, on an overbooked flight, a passenger agrees to be placed in a class lower than that for which a ticket has been purchased, he/she shall be entitled to reimbursement of the difference in price.*

*Irrespective of the passenger's choice, the air carrier shall, immediately after boarding has been denied, pay compensation without the passenger having to ask:*

- for flights of up to 3.500 km: 150 Euro (290.440 Lira). Where the air carrier offers re-routing to the final destination on an alternative flight, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked by two hours, the compensation may be reduced to 75 Euro (145.220 Lira).
- for flights of more than 3.500 km: 300 Euro (580.880 Lira). Where the air carrier offers re-routing to the final destination on an alternative flight, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of

19.30	PARIS CDG	DL 08561	1	A18
19.30	DJERBA	GJ 01996	2	E14
19.30	MALTA	KN 00629	1	B12
19.35	VIENNA	OS 00288	1	A22
19.35	VIENNA	NO 00336	1	A22
19.35	HANOVER	EW 00579	1	A08
19.35	HANOVER	AZ 07482	1	A08
19.35	STUTTGART	LH 04031	1	A25
19.40	MADRID	AZ 00072	1	A
19.40	MADRID	KL 04420	1	A



 Uscita di Emergenza  
 Emergency Exit



Foto di Sebastião Salgado  
 L'immagine è tratta dalla campagna pubblicitaria istituzionale di SEA-Aeroporti di Milano

volò programmato, tale compensazione può essere ridotta a 150 Euro (Lit. 290.440)

La compensazione verrà pagata in contanti o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

La misura della compensazione potrà essere limitata al prezzo del biglietto corrispondente alla destinazione finale.

In aggiunta alla compensazione la compagnia dovrà assicurare, a titolo gratuito, in favore di coloro ai quali sia stato negato l'imbarco:

1. una telefonata, o telex o fax al luogo di destinazione
2. pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo alternativo
3. nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, adeguata sistemazione in albergo

Nel caso di negato imbarco, nel quadro di un viaggio tutto compreso, la compagnia aerea è tenuta a versare la compensazione all'organizzatore che a sua volta compenserà il passeggero, nei confronti del quale è responsabile per l'adempimento del contratto.

## RITARDATA PARTENZA E CANCELLAZIONE DEL VOLO

Il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco.

Successivamente le informazioni saranno fornite almeno ogni 30 minuti.

In caso di cancellazione del volo il passeggero ha il diritto di richiedere la risoluzione del contratto e quindi di ottenere il rimborso per la parte non usata del biglietto, salvo ulteriori azioni risarcitorie in caso di imputabilità della cancellazione al vettore.

In alternativa il passeggero ha titolo a raggiungere la destinazione finale comunque con mezzo aereo, compresa l'utilizzazione di voli operati da altri vettori, seppure in data successiva e comunque non oltre la validità del titolo di viaggio. Tale opportunità è nella disponibilità del passeggero, che in ogni caso deve essere assistito dalla compagnia così da ridurre al massimo il disagio subito.

Qualora la causa della ritardata partenza, anche per la riprotezione di passeggeri di voli

*the flight originally booked by four hours, the compensation may be reduced to 150 Euro (290.440 Lira).*

*The compensation shall be paid in cash or, in agreement with the passenger, in travel vouchers and/or other services.*

*The amounts of compensation need not exceed the price of the ticket in respect of the final destination.*

*Apart from compensation, the air carrier shall offer free of charge to passengers who are denied boarding:*

1. *the expenses for a telephone call or telex/fax message to the point of destination;*
2. *meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time for an alternative flight;*
3. *hotel accommodation in cases where an additional stay of one or more nights is necessary.*

*In the event of boarding being denied on a flight sold as part of a package tour, the air carrier shall be obliged to compensate the tour operator who has concluded a contract with the passenger and who is liable to him/her for the proper performance of the contract.*

## DELAYED DEPARTURE AND CANCELLATION OF FLIGHT

*The passenger shall receive information from the airline or its representative or through the person providing passenger assistance,*

*on the delay and its causes as soon as involved organisations are themselves informed of the same and in any case within the expected boarding time.*

*Subsequently, information shall be provided at least every half hour.*

*In the event of cancellation of the flight the passenger has the right to request the rescission of the contract and therefore obtain reimbursement for the unused part of the ticket, excepting further actions for damages if the cancellation of the flight is due to fault of the airline.*

*Alternatively, the passenger is entitled to be re-routed by aircraft to his/her final destination, also using flights operated by other carriers, even at a later date but however not beyond the validity of the ticket.*





cancellati, sia imputabile alla compagnia aerea, il passeggero avrà diritto a:

- una telefonata, o telex o fax al luogo di destinazione
- pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo
- adeguata sistemazione in albergo

## VIAGGIO TUTTO COMPRESO

Nel caso di **viaggio tutto compreso**, risultante dalla combinazione di almeno due dei seguenti elementi: "volo aereo", "alloggio", "altri servizi", e comprendente almeno una notte (Direttiva 90/314/CEE e Decreto Legislativo n. 111 del 17.3.1995), sarà l'organizzatore con il quale il passeggero ha stipulato il contratto ad assicurare

al passeggero stesso ogni tipo di assistenza. Per questa tipologia di viaggi il passeggero ha il diritto di sapere che:

- deve ricevere dall'organizzatore precise informazioni sul viaggio
  - l'opuscolo informativo deve indicare in modo chiaro, tra le altre cose, la destinazione, l'itinerario, la sistemazione alberghiera, i pasti, il prezzo, nonché informazioni generali in materia di documenti di espatrio e visto d'ingresso
  - le informazioni contenute nell'opuscolo sono vincolanti per l'organizzatore
  - il passeggero deve ricevere una copia del contratto di vendita con il timbro o la firma dell'organizzatore
  - il passeggero ha il diritto di trasferire la propria prenotazione ad un'altra persona dandone notizia all'organizzatore entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza
  - il prezzo pattuito non può essere variato a meno che ciò non sia espressamente previsto dal contratto.
- In tal caso l'eventuale aumento comunque non può superare il 10% del prezzo originario e non può aver luogo nei 20 giorni che precedono la partenza
- prima della partenza, nei casi di recesso previsti dal contratto o per la cancellazione del pacchetto non per colpa del passeggero, questi ha il diritto di scegliere un altro pacchetto turistico equivalente

*The passenger may take advantage of this opportunity but the airline must, in any case, assist him/her in order to reduce the inconvenience suffered to a minimum. If the reason for the delay is attributable to the airline, also for accommodating passengers from cancelled flights, the passenger has the right to:*

- *the expenses for a telephone call or telex/fax message to the point of destination*
- *meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time*
- *hotel accommodation*

## PACKAGE HOLIDAY

*In the case of a **package holiday**, meaning the combination of at least two of the following elements: "flight", "accommodation" or "other services" and including a stay of at least one night (Council Directive 90/314/EEC and Law no 111 of 17.3.1995), the organiser who has concluded a contract with the passenger must assure the passenger every assistance. For this type of tour or holiday the passenger has the right to know that:*

- *he/she must receive precise information from the organiser about the trip*
- *the brochure must, amongst other things, clearly set out details of the destination, itinerary, accommodation, meals and price as well as general information regarding immigration documents and visas*
- *the information in the brochure is binding for the organiser*
- *the passenger must receive a copy of the contract of sale bearing the stamp and signature of the organiser*
- *the passenger has the right to transfer his/her booking to another person giving the organiser notice of this within and not less than 4 working days before departure*
- *the price stipulated in the contract cannot be changed unless the conditions expressly provide for that possibility. In the latter case any eventual increase however cannot exceed 10% of the original price and cannot be applied less than 20 days before departure*
- *in the event of withdrawal provided for in*



(stesso importo riportato nel catalogo) o di qualità superiore senza supplemento di prezzo.

Nel caso in cui il pacchetto sostitutivo fosse di qualità inferiore, il passeggero ha titolo

al rimborso della differenza

L'organizzatore è responsabile per qualsiasi inosservanza dei termini contrattuali, pertanto qualsiasi azione dovrà intraprendersi nei confronti dell'organizzatore stesso.

Il passeggero può sporgere reclamo mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata all'organizzatore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro.

## RESPONSABILITA' RELATIVE AL BAGAGLIO

**TRASPORTI INTERNAZIONALI** (*Convenzione di Varsavia del 1929 e protocolli aggiuntivi*)

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) il passeggero ha diritto, da parte della compagnia aerea, ad un risarcimento fino a 17 Diritti Speciali di Prelievo (DSP)\* - circa 24 Euro pari a circa Lit. 46.470 per chilogrammo - salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, solo nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 332 DSP\* - circa 461 Euro pari a circa Lit. 892.000 - per passeggero.

**TRASPORTI NAZIONALI** (*Codice della navigazione, leggi e disposizioni successive*)

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato il passeggero ha diritto, da parte della compagnia aerea, ad un risarcimento fino a 222,08 Euro (Lit. 430.000) per ciascun bagaglio registrato, oppure fino a 17,04 Euro (Lit. 33.000) per chilogrammo, salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, solo nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1007,09 Euro (Lit. 1.950.000) per passeggero.

*the contract or cancellation of the package through no fault of the passenger, the latter has the right to choose an equivalent (the same price published in the brochure) or higher quality package holiday without paying any supplement. In the event of the replacement package tour being of an inferior quality, the passenger shall be entitled to reimbursement of the difference in price. The organiser is responsible for any failure to meet the terms of the contract, so any action should be taken up directly with the former.*

*The passenger can file a complaint by registered letter with notice of receipt addressed to the organiser within and not later than 10 working days from his/her date of re-entry.*

## BAGGAGE LIABILITY

**INTERNATIONAL TRAVEL** (*Warsaw Convention 1929 and subsequent amendments*)

*For loss or damage to checked baggage (handed over at the check-in desk) the passenger has the right to compensation from the airline of up to 17 Special Drawing Rights (SDR)\* – about 24 Euro equivalent to around 46,470 Lira per kilogram – unless a higher value was originally declared.*

*For loss or damage to hand baggage, the passenger has the right to compensation of up to 332 SDR\* – about 461 Euro equivalent to around 892,000 Lira - per passenger, only in cases where responsibility can be attributed to the airline.*

**DOMESTIC TRAVEL** (*Air navigation code, laws and subsequent provisions*)

*For loss or damage to checked baggage, the passenger has the right to compensation from the airline of up to 222.08 Euro (430,000 Lira) per each checked baggage, or up to 17,04 Euro (33,000 Lira) per kilogram, unless a higher value was originally declared.*

*For loss or damage to hand baggage, the passenger has the right to compensation of up to 1007.09 Euro (1,950,000 Lira) per passenger, only in cases where responsibility can be attributed to the airline.*



## MODALITA' PER I RECLAMI RELATIVI AL BAGAGLIO

La contestazione relativa al bagaglio registrato deve essere scritta ed immediata all'atto della riconsegna o al momento in cui la riconsegna doveva avvenire e deve essere effettuata su appositi moduli (PIR - *Property Irregularity Reports*), disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale.

Il reclamo scritto deve essere presentato alla compagnia, a pena di decadenza per il **TRAFFICO NAZIONALE**:  
entro **3 giorni** dalla constatazione per i casi di **danneggiamento**  
entro **14 giorni** dalla riconsegna per i casi di **ritardo**  
per il **TRAFFICO INTERNAZIONALE**:  
entro **7 giorni** dalla constatazione per i casi di **danneggiamento**  
entro **21 giorni** dalla riconsegna per i casi di **ritardo**

I danni occulti devono essere denunciati alla compagnia, a pena di decadenza per il **TRAFFICO NAZIONALE**:  
entro **3 giorni** dalla riconsegna  
per il **TRAFFICO INTERNAZIONALE**:  
entro **7 giorni** dalla riconsegna

Reclami per danni al "bagaglio non registrato":  
il diritto al risarcimento si prescrive per il **TRAFFICO NAZIONALE**:  
entro **sei mesi** dall'arrivo a destinazione e comunque il passeggero ha l'onere di dimostrare che il danno è stato determinato da causa imputabile alla compagnia  
per il **TRAFFICO INTERNAZIONALE**:  
entro **due anni** dall'arrivo a destinazione

Reclami per danni al "bagaglio registrato":  
il diritto al risarcimento si prescrive per il **TRAFFICO NAZIONALE**:  
entro **un anno** dalla riconsegna (la compagnia è responsabile, a meno che non provi che essa, i suoi dipendenti e preposti abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno)  
per il **TRAFFICO INTERNAZIONALE**:  
entro **due anni** dalla riconsegna (la compagnia è responsabile a meno che non provi che essa e i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno)

## BAGGAGE CLAIMS PROCEDURE

*Complaints relating to checked baggage must be made in writing immediately on collection of the said baggage or at the moment in which collection should take place. Special forms, Property Irregularity Reports (PIR) are available at baggage assistance, airline or airport services desks.*

*The claim must be presented to the airline company in writing, on pain of cancellation*  
**for DOMESTIC TRAFFIC**  
*within 3 days of the acknowledgement in the event of damage*  
*within 14 days of the date of delivery in the event of delay*  
**for INTERNATIONAL TRAFFIC**  
*within 7 days of the acknowledgement in the event of damage*  
*within 21 days of the date of delivery in the event of delay*

*Concealed damage must be reported to the airline, on pain of cancellation*  
**for DOMESTIC TRAFFIC**  
*within 3 days of the date of delivery*  
**for INTERNATIONAL TRAFFIC**  
*within 7 days of the date of delivery*

*Claims for damage to "unchecked baggage": the right to compensation becomes statute-barred*  
**for DOMESTIC TRAFFIC**  
*within six months of arriving at the destination, the onus being on the passenger to demonstrate that the damage was attributable to the airline*  
**for INTERNATIONAL TRAFFIC**  
*within two years of arriving at the destination*

*Claims for damage to "checked baggage": the right to compensation becomes statute-barred*  
**for DOMESTIC TRAFFIC**  
*within one year of the date of delivery (the airline is responsible unless it can prove that itself and its staff have diligently adopted all necessary and possible measures to avoid the damage)*  
**for INTERNATIONAL TRAFFIC**  
*within two years of the date of delivery (the airline is responsible unless it can prove that itself and its staff have diligently adopted all necessary and possible measures to avoid the damage)*



**TERRAZZA-ROMA**  
*Shopping and Food*

KLM Alitalia

## RESPONSABILITA' RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE (REGOLAMENTO COMUNITARIO 2027/97):

Per il trasporto effettuato dalle compagnie aeree comunitarie non esistono limiti di responsabilità in caso di incidenti nei confronti dei passeggeri per danni da morte, ferite o lesioni personali.

Comunque per danni fino a 100.000 DSP\* - circa 138.800 Euro pari a circa Lit. 268.754.300 - per passeggero la compagnia comunitaria ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla responsabilità oggettiva.

La compagnia deve provvedere al pagamento di anticipi, in proporzione al danno subito, entro quindici giorni dall'identificazione dell'avente titolo all'indennità. In caso di morte l'anticipo non sarà inferiore a 15.000 DSP\* - circa 20.820 Euro pari a circa Lit. 40.313.150 - a passeggero.

Le compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea e che non intendono applicare tale sistema risarcitorio hanno l'obbligo di informare i passeggeri di tale situazione direttamente o tramite le agenzie, nonché di illustrare loro il regime seguito.

In tal caso la responsabilità delle compagnie non comunitarie, che imbarcano passeggeri in Italia, è comunque limitata (legge 274/88) a 100.000 DSP\* - circa 138.800 Euro pari a circa Lit. 268.754.300 - per passeggero.

(\*): come definiti dal Fondo Monetario Internazionale e soggetti a fluttuazioni rispetto all'Euro (utilizzata la quotazione del 1° febbraio 2001: 1 DSP = 1,388 Euro)

## GESTIONE DEI RECLAMI

**Forma:** fermo restando quanto specificatamente previsto per i "viaggi tutto compreso" e per il "bagaglio", il reclamo deve essere inoltrato immediatamente agli uffici aeroportuali della compagnia aerea o del suo rappresentante:

- ⇒ verbalmente (anche telefonicamente)
- ⇒ per nota scritta (in italiano o in una lingua ufficiale della Unione Europea)
- ⇒ per fax
- ⇒ per posta elettronica
- ⇒ alla segreteria telefonica

## COMPENSATION IN CASE OF AN ACCIDENT COUNCIL REGULATION (EEC) NO 2027/97

*For passengers travelling with a Community air carrier there is no limit on the financial liability to compensate for death, wounding or any other bodily injury.*

*However for claims up to 100,000 Special Drawing Rights (SDR)\* - around 138,800 Euro equivalent to about 268,754,300 Lira - per passenger, the Community air carrier is liable to pay without being able to disclaim responsibility.*

*The airline shall make an advance payment in proportion to the damage sustained not later than fifteen days after the person entitled to compensation has been identified. In case of death the advance payment shall not be less than 15,000 SDR\* - around 20,820 Euro equivalent to about 40,313,150 Lira - per passenger.*

*Non-European Union airlines operating from/to and within the European Union that do not intend to apply this system of compensation must inform passengers of the situation either directly or through travel agencies and communicate at the same time the system they have adopted.*

*In this case the liability of the non-European Union airline companies that board passengers in Italy, is however limited (law no 274/88) to 100,000 SDR\* - about 138,800 Euro equivalent to about 268,754,300 Lira - per passenger.*

*(\*) As defined by the International Monetary Fund and constantly fluctuating (on February 1st, 2001: 1 SDR corresponded to 1,388 Euro).*

## HANDLING OF CLAIMS

**Procedure:** above-mentioned indications for "package holidays" and "baggage" remaining unchanged, claims must be forwarded immediately to the airport offices of the airline or its representative:

- ⇒ by verbal communication (also by telephone)
- ⇒ in writing (in Italian or an official European Union language)
- ⇒ by fax
- ⇒ by e-mail
- ⇒ via answerphone



RTENZE  
PARTURES



**Le informazioni sulle modalità di reclamo** devono essere fornite:

- ⇒ dal personale a contatto con l'utenza, che deve risultare identificabile
- ⇒ dal personale addetto al servizio di supporto alla compilazione
- ⇒ telefonicamente (numero di telefono riportato sul biglietto e pubblicizzato in aerostazione)
- ⇒ in occasione delle comunicazioni istituzionali
- ⇒ via Internet

#### **Diritto di riscontro al reclamo:**

La compagnia aerea, o il suo rappresentante, deve:

- ⇒ rispondere per iscritto entro e non oltre 30 giorni (da data protocollo interno)
- ⇒ proporre la possibilità di una conciliazione extragiudiziale
- ⇒ elaborare un resoconto annuale di tutti i reclami ricevuti, a disposizione degli utenti

#### **Contenuto minimo del riscontro:**

- data e luogo
- indicazione avvenuta ricezione
- termini previsti risoluzione reclamo
- identificazione struttura o persona incaricata
- indicazioni per ulteriori informazioni
- riassunto iter e possibilità di appello

Presso la Direzione Generale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) – via di Villa Ricotti 42 – 00161 Roma è istituito un gruppo di lavoro permanente con il compito di verificare le azioni poste in essere a tutela del passeggero e di procedere all'aggiornamento della Carta dei Diritti in occasione di variazioni normative nazionali, comunitarie ed internazionali. Segnalazioni sul mancato rispetto della Carta dei Diritti nonché eventuali contributi e suggerimenti da parte dei passeggeri e degli operatori del settore possono essere rivolti agli uffici delle Direzioni di Circostrizione Aeroportuale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile ubicati all'interno dell'aeroporto.

*Information on claims procedures must be supplied:*

- ⇒ *by personnel in contact with the customer, who must be identifiable*
- ⇒ *by personnel providing claims procedure assistance*
- ⇒ *by telephone (phone number printed on ticket and advertised in airport)*
- ⇒ *by official bodies involved in the sector*
- ⇒ *via Internet.*

#### **Right to check claim:**

*The airline or its representative must:*

- ⇒ *reply in writing within and not later than 30 days (from the date of the internal report)*
- ⇒ *raise the possibility of an out-of-court settlement*
- ⇒ *prepare an annual statement of all the claims received, to be placed at the customer's disposal*

#### **Minimum details for checking claim**

- *date and place*
- *proof of receipt having taken place*
- *terms foreseen for settling claim*
- *identification of structure or person in charge*
- *indications for further information*
- *summary of iter and possibility of appeal*

*A permanent working group has been set up at the head office of the ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) – via di Villa Ricotti 42 – 00161 Rome – with the task of monitoring actions undertaken to safeguard passengers and of updating the Passengers' Charter in the event of any national, European Union and international changes to the law. Evidence of non-compliance with the Passengers' Charter as well as any eventual suggestions on the part of passengers and operators in the sector may be forwarded to the ENAC Airport Offices (Direzioni di Circostrizione Aeroportuale) located within the airport.*





**Ente Nazionale per l'Aviazione Civile**

Presidenza e Direzione Generale  
Via di Villa Ricotti, 42 - 00161 Roma  
Tel. +39 06 44185-1 Fax +39 06 44185316  
[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)