PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 11 - numero 2131 di martedì 24 marzo 2009

Sicurezza in viaggio: la Carta dei Diritti del Passeggero

Disponibile on line la nuova guida pratica con le informazioni utili per chi viaggia in aereo. La guida, il video informativo su diritti degli utenti del trasporto aereo e altro materiale utile ai cittadini per tutelarsi in caso di viaggi.

Pubblicità

La Carta dei Diritti del Passeggero è una guida pratica in cui l'Enac (Ente Nazione per l'Aviazione Civile) ha riassunto le informazioni utili per chi viaggia in aereo.

Stilata per la prima volta nel 2001 e distribuita in tutti gli aeroporti italiani, la Carta è stata poi aggiornata in 5 successive edizioni, con una tiratura complessiva di oltre mezzo milione di copie; la quinta versione è stata pubblicata nel 2005, in concomitanza con l'entrata in vigore di nuove norme in materia di ritardo e di cancellazione dei voli, per segnalare in particolare l'incremento dell'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta dai vettori in caso di negato imbarco per overbooking, e l'introduzione di forme di compensazione ed assistenza in caso di cancellazione del volo o lunghi ritardi, nonché l'estensione di tali tutele ai passeggeri dei voli charter.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

La sesta edizione, disponibile nei maggiori aeroporti italiani dal 19 marzo 2009, si presenta con una nuova veste grafica, è rinnovata nello stile e nei contenuti: tiene conto, tra l'altro, delle recenti disposizioni europee sui diritti dei passeggeri diversamente abili, delle normative in materia di sicurezza e sorveglianza sugli operatori, del regolamento per il trasporto dei liquidi a bordo degli aeromobili. Una nuova sezione è dedicata alle "Tariffe Trasparenti", una legenda di tutte le voci che compongono il costo finale di un biglietto aereo.

Eventuali richieste o azioni legali presentate in caso di controversie devono basarsi esclusivamente sui relativi testi legislativi, consultabili nella sezione dedicata alla normativa.

Oltre alla distribuzione della nuova Carta, l'Enac ha promosso un'altra iniziativa per veicolare maggiormente la conoscenza e la consapevolezza delle forme di tutela del passeggero. A partire dal 19 marzo e nei giorni seguenti, infatti, sui monitor aeroportuali verrà proiettato un video informativo su diritti, assistenza e modalità di reclamo previsti per gli utenti del trasporto aereo.

Cogliamo l'occasione inoltre per segnalare che sul sito dell'Enac è disponibile altro materiale utile ai cittadini per tutelarsi in caso di viaggi:

- "Guida Rapida" predisposta e pubblicata nel 2007 per consentire ai passeggeri di consultare in modo schematico e veloce le tutele assicurate dalla normativa vigente nei casi di negato imbarco (overbooking), cancellazione del volo, ritardo prolungato, smarrimento, ritardata consegna o danneggiamento del bagaglio registrato.

- La "black list" nasce da un intervento della Comunità Europea e mira a garantire ai passeggeri un elevato livello di protezione contro i rischi per la sicurezza del volo. La black list elenca una serie di compagnie aeree extracomunitarie che non soddisfano i

pertinenti requisiti in materia di sicurezza. Tale elenco è basato su criteri comuni elaborati a livello comunitario.
I vettori aerei che figurano sull'elenco comunitario sono oggetto di un divieto operativo su tutto il territorio della Comunità.
L'aggiornamento periodico di tale lista consente l'adozione rapida delle decisioni e fornisce ai passeggeri informazioni adeguate e aggiornate in materia di sicurezza.

- Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. Le persone a mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini e non esserne escluse se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

- Cosa portare a bordo. Al fine di proteggere i passeggeri dalla minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, l'Unione Europea (UE) ha adottato dal 6 novembre 2006 regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale.

- Scioperi. La normativa in vigore sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali ha lo scopo di contemperare l'esercizio di sciopero con il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati.

- Il Numero Verde 800 898121, attivo dal 2004, nasce con lo scopo preciso di dare risposte ai cittadini e stabilire un contatto non mediato con l'utenza.

La carta dei diritti del passeggero, sesta edizione (formato PDF, 2.25 MB).

Domande frequenti (formato PDF, 168 kB).

Il video informativo

Guida Rapida sui diritti del passeggero nel caso di disservizi del trasporto aereo (formato PDF, 2.25 kB).

La black list, aggiornata al 18 novembre 2008 (formato PDF, 41 kB).

Fonte: Enac.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.