

1. Cosa sono i diritti aeroportuali?

I diritti aeroportuali rappresentano il corrispettivo che gli utenti aeroportuali (passeggeri, compagnie aeree, operatori, ecc.) pagano per la fruizione di beni e servizi messi a disposizione in aeroporto.

In particolare le società di gestione, attraverso le tariffe per i servizi aeroportuali, oltre che attraverso i proventi derivanti dalle attività commerciali accessorie (aree negozi, parcheggi, ecc.), sono in grado di programmare e attuare investimenti infrastrutturali volti a migliorare la qualità dei servizi e soddisfare la domanda del passeggero con l'obiettivo di garantire la mobilità.



2. Quando acquista un biglietto aereo, il passeggero cosa paga?

Il Regolamento (CE) 1008/2008 stabilisce che il prezzo offerto al pubblico per i servizi di trasporto passeggeri e merci deve essere onnicomprensivo, ossia deve includere le tasse, i diritti e i supplementi previsti al momento della pubblicazione, così da consentire al consumatore di effettuare una scelta consapevole al momento dell'acquisto del biglietto.



Supplementi di prezzo opzionali devono essere comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di ogni procedura di prenotazione e la relativa accettazione da parte del passeggero deve effettuarsi su base opt-in (selezione espressa).

Oltre all'indicazione del prezzo finale devono essere specificate alcune voci di costo:

- tariffa aerea applicata sui passeggeri e sulle merci;
- tasse;
- diritti aeroportuali;
- altri diritti o tasse.

L'ENAC tiene sotto osservazione le offerte e i messaggi pubblicitari diffusi dalle compagnie aeree relativi al costo del biglietto. Nel caso in cui venga rilevata una violazione della normativa comunitaria, l'ENAC informa l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che può sanzionare le compagnie aeree per pubblicità ingannevole, irrogando una sanzione pecuniaria che va da 5.000 a 500.000 euro.



Le voci del biglietto aereo sono:

- diritti di imbarco e sbarco dei passeggeri;
- costo sicurezza/assicurazione dei costi carburanti;
- corrispettivo controllo sicurezza sui passeggeri e sul bagaglio a mano;
- corrispettivo servizio di vendita;
- corrispettivo controllo sicurezza sui bagagli da stiva;
- corrispettivo per servizio assistenza passeggeri a ridotta mobilità;
- addizionale comune;
- IVA.

Publicazione in collaborazione con:



Progetto gestito da:



co-finanziato da:





L'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, quale unica Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, è stato istituito il 25 luglio 1997 con Decreto Legislativo n. 250/97.

Nello svolgimento del proprio mandato istituzionale, l'Ente promuove lo sviluppo dell'Aviazione Civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

L'Ente ha la sede centrale a Roma ed è rappresentato, nei maggiori aeroporti italiani, dalle Direzioni Aeroportuali.

La tutela dei diritti e la qualità dei servizi si riferiscono all'azione regolatrice, propulsiva e sanzionatoria, e all'azione di garanzia nei confronti dei diritti del passeggero e degli standard di qualità, che devono essere rispettati da tutti i soggetti pubblici e privati che operano nel settore.

La missione dell'Enac rivolge particolare attenzione al passeggero e alla società, i cui bisogni diventano il vero motore dell'azione dell'Ente.

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti (CE) 261/2004 e (CE) 1107/2006, con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

Se a seguito di reclamo il Passeggero non riceve risposte adeguate entro sei settimane potrà compilare on line gli appositi moduli di reclamo, disponibili sul sito web dell'Ente, attivando le verifiche dell'Ente volte all'accertamento di possibili violazioni ai soli fini sanzionatori e contribuendo al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

I reclami presentati verranno trattati dalle Sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi occorsi in Paesi terzi, cioè al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera.

Nel caso di disservizi occorsi invece in partenza da un Paese dell'Unione europea, dalla Norvegia, dalla Islanda e dalla Svizzera o per i voli in arrivo da Paesi terzi verso l'Unione europea (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera) si potrà presentare reclamo ai competenti Organismi responsabili.

Ampia sezione dedicata ai diritti dei passeggeri nel sito istituzionale: www.enac.gov.it



ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

Assaeroporti è la voce degli aeroporti italiani. La voce di un sistema di mobilità, trasporto e crescita economica del territorio che rappresenta 36 gestori aeroportuali che ogni giorno sono chiamati a gestire 39 aerostazioni garantendo identici elevati standard di efficienza, qualità e sicurezza.

L'aeroporto è una organizzazione complessa che ha come obiettivo primario quello di accogliere passeggeri e merci su scala nazionale e internazionale ma anche di generare una ampia gamma di opportunità per l'utente stesso e per il territorio circostante.

Associata a Confindustria e a Federtrasporto, Assaeroporti è presente in Europa come membro di ACI EUROPE, l'associazione dei gestori aeroportuali europei.

Assaeroporti opera per:

- Rappresentare e rafforzare la posizione dei gestori degli aeroporti, valorizzandone le funzioni nelle sedi più appropriate.
- Interagire con le istituzioni di Governo italiane e comunitarie per assicurare lo sviluppo del trasporto aereo e una organica riforma dell'Aviazione Civile.
- Favorire la collaborazione tra gli associati, anche attraverso gruppi di lavoro, al fine di contribuire al processo di miglioramento delle tecniche e delle procedure di gestione aeroportuale per un garantire un livello di qualità delle attività aeroportuali.
- Cooperare con le associazioni di settore che operano a livello comunitario per un proficuo confronto finalizzato ad acquisire le best-practices europee.
- Rappresentare a livello nazionale gli associati nelle trattative sindacali e stipulare il contratto collettivo nazionale di categoria.

La qualità del servizio offerto al passeggero è un fattore centrale che determina la competitività di un aeroporto sullo scacchiere internazionale del traffico aereo. Assaeroporti, nell'ottica di una fattiva collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni dei Consumatori, sostiene e promuove le iniziative dirette a tutelare e garantire i diritti dei passeggeri e la qualità dei servizi offerti dagli operatori del settore coinvolti.

Maggiori informazioni sulle attività dell'Associazione sul sito: www.assaeroporti.net



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Adiconsum (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente) è un'Associazione dei Consumatori costituita nel 1987 su iniziativa della Cisl, presente su tutto il territorio nazionale con oltre 250 sedi di informazione e consulenza, dislocati a livello regionale, provinciale e locale.

E' riconosciuta come Associazione dei Consumatori rappresentativa a livello nazionale ed è componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Adiconsum negozia e concerta condizioni di tutela individuale e collettiva dei consumatori, realizzando una costante attività di monitoraggio dei diversi settori di consumo, al fine di assicurare l'implementazione dei diritti dei consumatori, il rafforzamento della trasparenza del Mercato, anche attraverso un costante contrasto delle pratiche commerciali scorrette e delle possibili azioni fraudolente messe in atto a danno dei consumatori.

Per il raggiungimento di tali scopi Adiconsum lavora in stretta sinergia con le competenti Istituzioni ed Authority nazionali ed europee, avendo nella propria mission l'attivazione di una Rete integrata con tutti i diversi soggetti che a differente titolo hanno la tutela del consumatore come proprio obiettivo o possono contribuirvi.

Per promuovere correttezza e concorrenza leale tra aziende a favore dei consumatori, Adiconsum ha avviato un percorso di confronto e concertazione con tutte le Parti Sociali per individuare - attraverso strategie e programmi operativi congiunti - soluzioni innovative e condivise, anche rispetto alle criticità di sistema.

Adiconsum pone al centro del proprio agire:

- Formazione
- Informazione
- Concertazione e Negoziazione
- Individuazione di buone pratiche condivise
- Conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende

In caso di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di Adiconsum, presenti su tutto il territorio italiano (www.adiconsum.it, alla voce "Dove siamo"), per poter ricevere: informazione sulle tutele previste, assistenza per la presentazione dei reclami, soluzioni stragiudiziali degli eventuali contenziosi (ADR fra cui la conciliazione paritetica).

Adiconsum, dal 2006, su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico e della Commissione Europea - DG SANCO, Directorate General for Health & Consumers -, svolge assieme al CTCU (Centro Tutela Consumatori e Utenti) la funzione di CEC, Centro Europeo Consumatori, nodo italiano della rete comunitaria ECC-Net per informare ed assistere rispetto alle possibili problematiche di consumo transfrontaliero. Sul sito www.adiconsum.it disponibili tutte le novità, le notizie di interesse consumeristico e le pubblicazioni dei diversi settori.



Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete ECC-Net, istituita dalla Commissione Europea in tutti gli Stati Membri, in Norvegia e Islanda e co-finanziata con i governi nazionali con incarico di fornire consulenza e assistenza gratuita ai cittadini europei in caso di acquisti transfrontalieri nel Mercato Unico.

Le attività del Centro:

INFORMAZIONE:

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti ed a farli rispettare

ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO:

Il Centro Europeo Consumatori ti fornisce indicazioni per sottoporre un reclamo e successivamente può dialogare con l'impresa avente sede in altro Stato Membro, in Norvegia o Islanda per esporre e vedere accolte le tue ragioni

ASSISTENZA IN CASO DI CONTROVERSIE:

Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di strumenti conciliativi, di primaria importanza soprattutto a livello transfrontaliero: ti sostiene nel contenzioso transfrontaliero impegnandosi per indirizzarlo verso una soluzione extragiudiziale

SVILUPPO DELL'ADR:

Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo in ambito europeo

MONITORAGGIO E COOPERAZIONE NELL'AMBITO DELLA RETE ECC-NET:

Il Centro Europeo Consumatori lavora a stretto contatto con la Commissione Euro-pea, le istituzioni nazionali a difesa dei consumatori e gli altri Centri Europei della Rete ECC-Net per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico Europeo

E' possibile contattare il Centro Europeo Consumatori:

-per ottenere una consulenza gratuita sui tuoi diritti in caso di controversie di consumo nazionali o in ambito europeo e suggerimenti per presentare un reclamo

-per ottenere assistenza gratuita nel contatto con la controparte, qualora abbia sede in altro Paese dell'UE, in Norvegia o Islanda e abbia già risposto negativamente - o non abbia risposto affatto - al tuo reclamo diretto.

Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

LE SEDI DEL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA:

Sede di Roma
VIALE DEGLI AMMIRAGLI 91
00136 ROMA
Tel: +39 06 442 38 090
Fax +39 06 441 70 285
E-mail: info@ecc-netitalia.it
Web: www.ecc-netitalia.it

Sede di Bolzano
VIA BRENNERO 3
39100 BOLZANO
Tel: +39 0471 98 09 39
Fax +39 0471 98 02 39
E-mail: info@euroconsumatori.org
Web: www.euroconsumatori.org