



REGIONE SICILIANA

La Carta  
dei DIRITTI  
del TURISTA

A cura di

Maria Castri

Alessandro Palmigiano



**REGIONE SICILIANA**

*Programma Generale 2009/2010 della Regione Siciliana  
"La Sicilia per i consumatori"*

## La Carta dei DIRITTI del TURISTA

*Questo documento ha carattere meramente informativo e sintetizza gli elementi essenziali della normativa vigente al 30 dicembre 2009. Al fine di rendere la Carta uno strumento maggiormente agevole per il lettore, si è cercato di effettuare una semplificazione di alcuni termini strettamente legali, dovendo naturalmente rinunciare, talvolta, alla precisione tecnico-giuridica.*

## Prefazione

*“Ohne Sizilien macht Italien gar Kein Bild in deer Seele”  
“Senza la Sicilia l’Italia non imprimerebbe nell’anima una reale immagine di sé”  
(Goethe)*

La Sicilia è, da sempre, una delle mete preferite per le vacanze; spesso però orientarsi nella “giungla” delle norme europee, nazionali e regionali che regolano la “materia” del turismo non è affatto semplice; purtroppo di questo ci si rende conto non appena si presenta qualche inconveniente che rischia di rovinare il viaggio e/o la vacanza. Cosa fare, allora se ...?

La risposta si trova in questa “Carta dei diritti del turista” dove sono, fra le altre cose, enunciati i diritti che ha il turista-viaggiatore e dove sono, anche, inseriti tutti gli indirizzi, le e-mail ed i numeri telefonici di riferimento utili (ed, ovviamente, aggiornatissimi) in questo settore.

E' vero che la redazione della “Carta dei diritti del turista” discende da una legge che ne impone alle Regioni la predisposizione indicandone i contenuti, ma è altrettanto vero che la Regione Siciliana è, anche questa volta, la prima Regione d'Italia a dotarsi di questo utilissimo strumento; ed è oltremodo significativo che questa Carta sia stata realizzata (con l'approvazione dell'Assessore Regionale al Turismo) dalla Presidenza della Regione, settore “Tutela dei consumatori e degli utenti”.

Questo evidenzia inequivocabilmente l'importanza che la nostra Regione dà ai diritti, all'informazione ed all'educazione del cittadino-turista-consumatore; mi auguro, perciò, che questa “Carta dei diritti del turista” divenga uno strumento utile ed indispensabile sia per gli operatori del settore sia, soprattutto, per i turisti/viaggiatori.

Un grazie particolare e speciale va all'Avv. Alessandro Palmigiano per la pazienza, la competenza, la professionalità e l'entusiasmo profuso nella redazione di questa “Carta”; grazie anche agli operatori del settore ed alle Associazioni siciliane dei consumatori che hanno fornito i loro utili contributi.

Grazie, infine, all'Avv. Luigi Lo Casto ed all'Avv. Mattia Vitale che hanno collaborato in modo prezioso; una menzione particolare va, poi, alla Dott.ssa Rosa Guttuso per l'instancabile impegno e la singolare dedizione.

**Maria Castri**

*Responsabile della tutela dei consumatori e degli utenti  
per la Regione Siciliana*



## **1** I DIRITTI DEL TURISTA NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI TURISTICO –RICETTIVI

---

1.1. Il contratto d'albergo .....	pag. 11
1.1.1. <i>La prenotazione</i>	
1.1.2. <i>I diritti ed i doveri delle parti</i>	
1.1.3. <i>Il deposito di bagagli o di altri beni presso la struttura</i>	
1.1.4. <i>L'esonero di responsabilità</i>	
1.1.5. <i>I veicoli</i>	
1.2. Il ristorante.....	pag. 14
1.3. La classificazione delle strutture .....	pag. 14
1.3.1. <i>Le strutture alberghiere</i>	
1.3.2. <i>Le strutture extra-alberghiere</i>	
1.4. Gli stabilimenti balneari.....	pag. 17
1.5. La nautica da diporto .....	pag. 18
1.5.1. <i>La locazione</i>	
1.5.2. <i>Il noleggio</i>	
1.5.3. <i>I principali punti di approdo della Regione Siciliana</i>	

## **2** LE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

---

2.1. La procedura conciliativa .....	pag. 20
2.2. La conciliazione presso le Camere di Commercio .....	pag. 20
2.3. La conciliazione davanti al Giudice di Pace.....	pag. 21
2.4. La procedura arbitrale.....	pag. 22
2.5. La procedura ordinaria .....	pag. 22

## **3** IL CONTRATTO DI MULTIPROPRIETA'

---

3.1. Il contratto di multiproprietà .....	pag. 23
3.1.1. <i>Il documento informativo</i>	
3.1.2. <i>I requisiti del contratto</i>	
3.1.3. <i>Il diritto di recesso</i>	
3.1.4. <i>Il divieto di acconti</i>	

## Indice

- 3.1.5. *L'obbligo di fideiussione bancaria o assicurativa*
- 3.1.6. *L'acquisto con finanziamento e risoluzione del contratto di concessione del credito*
- 3.1.7. *La nullità di clausole contrattuali o patti aggiunti*
- 3.1.8. *La competenza territoriale in caso di controversie*
- 3.1.9. *Le sanzioni a carico del venditore*

## 4 LA SEGNALETICA TURISTICA

- 4.1. I segnali di preavviso .....pag. 27
- 4.2. I segnali di direzione.....pag. 28
- 4.3. I segnali di identificazione strade e progressive distanziometriche.....pag. 28
- 4.4. I segnali di itinerario.....pag. 29
- 4.5. I segnali di località e di localizzazione .....pag. 29
- 4.6. I segnali di conferma.....pag. 30
- 4.7. Il segnale nome-strada .....pag. 31
- 4.8. I segnali turistici e di territorio .....pag. 31

## 5 I DIRITTI DEL TURISTA NEL TRASPORTO AEREO

- 5.1. I diritti del passeggero in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato .....pag. 33
  - 5.1.1. *Le forme di tutela per negato imbarco (overbooking)*
  - 5.1.2. *Le forme di tutela per cancellazione del volo*
  - 5.1.3. *Le forme di tutela per ritardo prolungato del volo*
  - 5.1.4. *La rinuncia al volo*
  - 5.1.5. *Le modalità di reclamo*
  - 5.1.6. *Il reclamo all'Enac*
  - 5.1.7. *I consigli utili*
- 5.2. I diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta .....pag. 38
  - 5.2.1. *Le forme di tutela assicurate dalla compagnia aerea*
  - 5.2.2. *Come richiedere il servizio*
  - 5.2.3. *Le forme di tutela assicurate dal gestore aeroportuale*
  - 5.2.4. *Le modalità di reclamo*
  - 5.2.5. *Il reclamo all'Enac*
  - 5.2.6. *I consigli utili*
- 5.3. I limiti di responsabilità delle compagnie aeree .....pag. 43
  - 5.3.1. *Il bagaglio*
  - 5.3.2. *Lo smarrimento*
  - 5.3.3. *Il ritrovamento*
  - 5.3.4. *La documentazione necessaria per i casi di smarrimento e ritrovamento del bagaglio*
  - 5.3.5. *Il danneggiamento*
  - 5.3.6. *La documentazione necessaria*
  - 5.3.7. *I consigli utili*



## 6 I DIRITTI DEL TURISTA NEL TRASPORTO FERROVIARIO

6.1. Le tipologie di treni.....	pag. 46
6.1.1. <i>Il trasporto locale</i>	
6.1.2. <i>Il trasporto nazionale</i>	
6.1.3. <i>Il trasporto internazionale</i>	
6.2. Il biglietto.....	pag. 47
6.3. La responsabilità dell'impresa ferroviaria per i passeggeri.....	pag. 47
6.3.1. <i>L'ammontare del risarcimento</i>	
6.3.2. <i>Il reclamo e l'estinzione dell'azione giudiziaria</i>	
6.3.3. <i>La prescrizione</i>	
6.3.4. <i>La sicurezza personale dei passeggeri</i>	
6.4. La responsabilità dell'impresa ferroviaria per i colli a mano, gli animali ed i bagagli.....	pag. 49
6.4.1. <i>I colli a mano e gli animali</i>	
6.4.2. <i>I bagagli registrati</i>	
6.4.3. <i>La presunzione di perdita del bagaglio registrato</i>	
6.4.4. <i>L'indennità per la perdita totale o parziale</i>	
6.4.5. <i>Le indennità per danneggiamento</i>	
6.4.6. <i>Le indennità per il ritardo nella consegna</i>	
6.4.7. <i>La constatazione di perdita parziale o danneggiamento del bagaglio</i>	
6.4.8. <i>L'estinzione dell'azione</i>	
6.4.9. <i>La prescrizione</i>	
6.5. La responsabilità dell'impresa ferroviaria per i veicoli trasportati.....	pag. 52
6.5.1. <i>Le indennità per il ritardo nella riconsegna per cause imputabili all'impresa ferroviaria</i>	
6.5.2. <i>Le indennità per la perdita</i>	
6.5.3. <i>Le indennità per gli oggetti all'interno o all'esterno del veicolo</i>	
6.5.4. <i>La constatazione di perdita parziale o danneggiamento del veicolo</i>	
6.5.5. <i>La prescrizione</i>	
6.6. I trasportatori successivi ed il trasportatore sostituito.....	pag. 54
6.7. I diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta.....	pag. 54

## 7 I DIRITTI DEL TURISTA NEL TRASPORTO MARITTIMO

7.1. Il contratto di trasporto nel settore marittimo.....	pag. 55
7.1.1. <i>Il biglietto e le tariffe</i>	
7.1.2. <i>La rinuncia del passeggero alla partenza</i>	
7.1.3. <i>La partenza annullata dalla compagnia</i>	
7.1.4. <i>Il mutamento dell'itinerario di viaggio da parte della compagnia</i>	
7.1.5. <i>Il ritardo della partenza</i>	
7.1.6. <i>L'interruzione del viaggio della nave</i>	
7.1.7. <i>La responsabilità del vettore per i danni alle persone</i>	
7.1.8. <i>La responsabilità del vettore per perdita o avaria del bagaglio</i>	

## 8 IDIRITTI DEL TURISTA NEL TRASPORTO SU STRADA

---

8.1. Il trasporto pubblico locale.....	pag. 59
8.1.1. <i>La Carta dei Servizi</i>	
8.1.2. <i>I diritti dell'utente in tema di trasporto pubblico locale</i>	
8.1.3. <i>I principi fondamentali in tema di trasporto pubblico locale</i>	
8.1.4. <i>Il titolo di viaggio</i>	
8.1.5. <i>La responsabilità del vettore</i>	
8.1.6. <i>La perdita o avaria del bagaglio</i>	
8.1.7. <i>Cosa fare nel caso di disservizi</i>	
8.2. Il taxi.....	pag. 62
8.2.1. <i>Le tariffe</i>	
8.2.2. <i>Gli obblighi e i divieti dei conducenti</i>	
8.2.3. <i>Gli atti vietati agli utenti</i>	
8.2.4. <i>La responsabilità del vettore</i>	
8.2.5. <i>Cosa fare in caso di contestazioni</i>	
8.3. L'autonoleggio.....	pag. 65
8.3.1. <i>Prenotare "da casa" o sul posto</i>	
8.3.2. <i>Le informazioni preventive</i>	
8.3.3. <i>Da tenere sempre a mente</i>	
8.4. Viaggiare con la propria auto.....	pag. 66
8.4.1. <i>Il guasto in autostrada</i>	
8.4.2. <i>Dal meccanico</i>	
8.4.3. <i>Iparcheggi</i>	
8.4.4. <i>Guidare in Italia e all'estero</i>	
8.5. Le autostrade in Sicilia.....	pag. 69
8.5.1. <i>Le distanze chilometriche tra le principali località e tra località e aeroporti.</i>	

## 9 IDIRITTI DEL TURISTA QUALE UTENTE DELLE AGENZIE TURISTICHE, DEI VIAGGI ORGANIZZATI E DEI PACCHETTI TURISTICI

---

9.1. Il pacchetto turistico.....	pag. 71
9.1.1. <i>Gli obblighi di informazione</i>	
9.1.2. <i>L'opuscolo informativo</i>	
9.1.3. <i>Le revisioni del prezzo</i>	
9.1.4. <i>Le modifiche delle condizioni contrattuali</i>	
9.1.5. <i>Il mancato o inesatto adempimento</i>	
9.1.6. <i>Il risarcimento del danno</i>	
9.1.7. <i>Il reclamo</i>	
9.1.8. <i>Le garanzie finanziarie per il turista</i>	



## 10 LE POLIZZE ASSICURATIVE, LE NORME DOGANALI E VALUTARIE

---

10.1. Le polizze assicurative .....	pag. 76
10.1.1. <i>L'assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio</i>	
10.1.2. <i>L'assicurazione per il recesso del contratto di viaggio</i>	
10.1.3. <i>L'assicurazione per il bagaglio</i>	
10.2. Le norme doganali e valutarie .....	pag. 78
10.3. I viaggi da e verso Paesi extracomunitari .....	pag. 78
10.3.1. <i>Gli oggetti e generi di consumo</i>	
10.3.2. <i>Gli effetti personali del viaggiatore</i>	
10.3.3. <i>La valuta</i>	
10.4. I viaggi nell'ambito dell'Unione Europea.....	pag. 80
10.4.1. <i>Gli oggetti e generi di consumo</i>	
10.4.2. <i>La valuta</i>	
10.5. I cittadini della Comunità europea e cittadini extracomunitari: ingresso, circolazione e soggiorno .....	pag. 81

## 11 L'ASSISTENZA SANITARIA

---

11.1. La tessera sanitaria .....	pag. 82
11.2. L'assistenza sanitaria all'estero .....	pag. 82
11.3. Le vaccinazioni .....	pag. 83

## 12 L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE TURISTICA IN SICILIA: VALORIZZAZIONE, QUALIFICAZIONE E RICONOSCIBILITA' DEL SISTEMA TURISTICO SICILIANO

---

12.1. I servizi turistici regionali e l'URP .....	pag. 84
12.2. Le informazioni normative sul sistema turistico siciliano .....	pag. 85
12.3. La fruizione dei beni culturali .....	pag. 86
12.4. Il commercio dei beni culturali .....	pag. 86

## 13 RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

---



### 1.1. IL CONTRATTO D'ALBERGO

Il contratto d'albergo è l'accordo con il quale l'albergatore si impegna nei confronti del cliente, dietro il pagamento di un prezzo, a fornire alloggio ed eventuali ulteriori servizi accessori.

Gli aspetti su cui è necessario porre l'attenzione sono:

- la prenotazione;
- le regole di condotta da osservare durante il soggiorno in albergo;
- il deposito di bagagli, o altri beni, presso la struttura.

#### *1.1.1. La prenotazione*

Con la prenotazione l'albergatore si impegna a tenere a disposizione del turista un alloggio ed a predisporre altri servizi concordati.

La prenotazione può essere effettuata presentandosi direttamente nella struttura, o tramite telefono, o tramite lettera, o tramite un intermediario (agenzia di viaggi o tour operator) o, ancora, tramite internet.

Generalmente si distingue tra "prenotazione semplice" che può essere anche solo verbale e che non comporta l'obbligo da parte del turista di anticipare alcuna somma, e "prenotazione rafforzata" quando il turista, invece, paga una somma di denaro comunque denominata (acconto, caparra, anticipo). E' opportuno ricordare che il cliente ha diritto a ricevere informazioni esatte e veritiere sulle condizioni contrattuali, in modo da effettuare una scelta consapevole, con particolare riferimento ai prezzi dei servizi di ospitalità (l'uso delle attrezzature e delle dotazioni ordinarie delle camere, nonché i servizi generali della struttura ricettiva) e ai prezzi dei servizi extra.

E' consigliabile chiedere sempre all'albergatore l'invio di una conferma scritta della prenotazione effettuata, con indicazione dei termini della durata del soggiorno, le prestazioni concordate e le tariffe applicate.

Da parte sua il turista ha il dovere di avvertire l'albergatore in caso di ritardo nell'arrivo o rinuncia; diversamente potrebbe perdere la caparra o, teoricamente, l'albergatore

potrebbe chiedergli il risarcimento del danno, se riesce a dimostrare che la stanza prenotata è rimasta inutilizzata proprio a causa della mancata disdetta.

E' necessario quindi ricordare che i tempi con cui i turisti possono disdire senza incorrere in una penale variano generalmente da albergo ad albergo e di solito vengono comunicati all'atto della prenotazione.

### *1.1.2. I diritti e doveri delle parti<sup>1</sup>*

I doveri principali del cliente sono:

- pagare l'importo concordato per l'alloggio e per tutti gli altri servizi utilizzati;
- liberare la camera nei tempi previsti dall'albergatore;
- rispettare le regole interne della struttura che devono essere preventivamente portate a conoscenza dell'ospite (ad esempio il divieto di introdurre animali).

Al momento di pagare il conto, il cliente-turista deve sempre controllare che la tariffa calcolata sia quella effettivamente pubblicizzata o concordata. A tale proposito, è importante ricordare che i prezzi di listino devono essere intesi comprensivi di I.V.A.

L'albergatore ha, tra l'altro, l'obbligo di:

- ricevere ed offrire i propri servizi a qualsiasi cliente senza discriminazioni; solo l'assenza di disponibilità di alloggi liberi, l'omessa presentazione di un documento di identità ovvero il mancato pagamento del prezzo concordato, possono essere motivi di rifiuto da parte dell'albergatore;
- fornire al cliente una camera ed i servizi accessori che hanno requisiti corrispondenti a quelli concordati;
- garantire la sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi in cui il servizio si svolge.

L'albergatore che non venga pagato ha per legge il diritto di rivalersi sulle cose portate dal cliente in albergo.

### *1.1.3. Il deposito di bagagli o altri beni presso la struttura*

L'albergo è responsabile dei beni dei clienti. Al riguardo, è opportuno distinguere tra beni "portati" o "depositati" dal cliente in albergo.

Nel caso di beni "portati" in albergo (ad esempio gli oggetti che si tengono in stanza), la responsabilità dell'albergatore, nel caso di distruzione, deterioramento o sottrazione, è

<sup>1</sup> Tutte le regole sopracitate relative ai diritti ed ai doveri del turista nella fruizione delle strutture alberghiere riguardano anche le altre strutture ricettive.

limitata; il risarcimento, infatti, non può superare il limite massimo di cento volte il prezzo della camera.

Il carattere limitato di tale responsabilità viene meno qualora deterioramento, distruzione o sottrazione, siano determinati da colpa dell'albergatore o dei suoi collaboratori.

Anche nel caso di beni che l'albergatore ha avuto espressamente in custodia, o che ha rifiutato di ricevere pur avendo l'obbligo di custodire, la responsabilità è illimitata.

I beni che l'albergatore ha l'obbligo di custodire sono carte valori, denaro contante ed oggetti di valore. L'albergatore può rifiutarsi di custodire beni pericolosi o beni che hanno un valore eccessivo o dimensioni eccessive rispetto all'importanza ed alle condizioni di gestione della struttura.

E' consigliabile, all'atto della consegna dei beni, richiedere all'albergatore una ricevuta dove siano specificati tutti gli elementi fondamentali per l'esatta individuazione dei beni lasciati in deposito e lo stato in cui si trovano. E' il cliente, infatti, che, in caso di necessità, deve dimostrare il deterioramento, la distruzione, la sottrazione e il valore del bene.

#### **1.1.4. L'esonero di responsabilità**

La responsabilità dell'albergatore, sia per le cose "portate" in albergo, sia per quelle "depositate", viene meno in presenza di determinate circostanze:

- se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose sono causati dal cliente, dalle persone che lo accompagnano, che sono al suo servizio o che gli fanno visita;
- se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose sono dovute alla natura stessa del bene coinvolto o al verificarsi di cause di forza maggiore.

Per ottenere il risarcimento del danno subito, il cliente deve immediatamente denunciare l'accaduto all'albergatore.

#### **1.1.5. I veicoli**

Per i veicoli sussiste la responsabilità dell'albergatore per il furto o il danneggiamento di questi beni quando:

- il cliente lascia il proprio veicolo in custodia (eventualmente pagando un costo aggiuntivo) presso il parcheggio della struttura alberghiera;
- il cliente usufruisce di una struttura per il parcheggio, che, in base alla presenza di circostanze univoche, può essere ritenuta soggetta alla custodia del personale alberghiero.

E' importante ricordare che non hanno valore le dichiarazioni presenti in avvisi affissi all'interno delle strutture con le quali si rende noto, ad esempio, che "la direzione declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento dei beni consegnati (o non consegnati) in custodia".

## 1.2. IL RISTORANTE

---

Il ristoratore ha l'obbligo di esporre il menu con i relativi prezzi delle singole portate.

Prima di entrare nel locale è bene, quindi, accertarsi dei costi praticati nel locale stesso per capire se è adeguato alla propria volontà di spesa.

Proprio per questo motivo è opportuno chiedere sempre il menu, anche quando il ristoratore non lo consegna e fa offerte verbali dei piatti del giorno, in modo da verificare prima.

Il servizio, il coperto, il pane o altri costi devono essere riportati nel menu, in modo che il cliente abbia contezza del costo reale dell'intero pasto.

E' bene verificare anche i costi del vino, che ovviamente può avere un prezzo più elevato di altre bevande.

Alla fine del pasto il ristoratore deve consegnare la ricevuta fiscale, in cui vengano dettagliatamente indicati i costi, in modo che il turista possa verificare la corrispondenza con quelli riportati nel menu, compresi eventuali costi riferiti a servizio, coperto, pane, ecc...

E' opportuno ricordare che mentre per l'albergatore sussiste la responsabilità per tutte le cose portate dal cliente in albergo, per il ristoratore tale responsabilità sussiste, per le cose non affidategli in custodia, solo per quelle che vengono lasciate per utilizzare il servizio (cappotto, cappello, ombrello), restando invece sotto il controllo e sotto la responsabilità del cliente tutte le altre che non costituiscano intralcio alla consumazione del pasto.

Pertanto, sulla scorta di tale principio, ad esempio, il ristoratore non è stato ritenuto responsabile per la perdita da parte del cliente di un accendino d'oro lasciato sul tavolo del locale, mentre è stato dichiarato responsabile nel caso della sparizione di una pelliccia consegnata al cameriere per portarla nel guardaroba.

## 1.3. LA CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE

---

Al fine di garantire elevati standards di qualità delle strutture ricettive presenti nel territorio, la Regione Siciliana ha provveduto a fissare i criteri per la classificazione delle strutture ricettive.

Tale classificazione avviene in base all'accertamento sull'esistenza di determinati requisiti eseguito da parte della Provincia Regionale territorialmente competente, la quale provvede ad attribuire ad ogni struttura ricettiva un numero crescente di stelle in base alle dotazioni ed ai servizi offerti dalle singole strutture.

### *1.3.1. Le strutture alberghiere*

#### *Alberghi*

Gli alberghi sono definiti come “esercizi ricettivi aperti al pubblico a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile”.

#### *Motels*

I motels sono definiti come “alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza dei motoveicoli o delle imbarcazioni e che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento”.

#### *Villaggi-Albergo*

I villaggi-albergo sono definiti come “alberghi che, in un'unica area, forniscono servizi centralizzati agli utenti di unità abitative dislocate in più stabili. I villaggi-albergo, oltre ad un centro di vita principale per la prestazione di servizi centralizzati, a seconda della classifica attribuita devono essere in possesso di un centro di vita sportiva e ricreativa con spazi adeguatamente attrezzati per l'attività di animazione e per l'attività sportiva ed anche di un parcheggio auto situato in una zona che non turbi la tranquillità delle unità abitative”.

Gli alberghi, i motels ed i villaggi-albergo sono classificati in cinque classi, contrassegnati in ordine decrescente da cinque ad una stella.

#### *Residenze turistico alberghiere*

Le residenze turistico-alberghiere sono definite come “esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina”.

Le residenze turistico-alberghiere sono classificate in tre classi, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a due stelle.

### *1.3.2. Le strutture extra-alberghiere*

#### *Campeggi*

I campeggi sono definiti come “esercizi ricettivi all'area aperta, a gestione unitaria, che in aree recintate ed attrezzate forniscono alloggio ed eventuali servizi complementari ai turisti provvisti di tende o di altri mezzi autonomi di pernottamento”.

I campeggi sono classificati in quattro categorie, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a una stella.

*Villaggi turistici*

I villaggi turistici sono definiti come “esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta ed il soggiorno, in allestimenti minimi, di turisti sprovvisti di norma di mezzi autonomi di pernottamento. Gli allestimenti minimi sono tende, roulotte, prefabbricati, unità abitative fisse e similari. Nelle unità abitative fisse o similari, non devono essere presenti più di 4 posti letto (non sovrapponibili)”.

I villaggi turistici sono classificati in tre categorie, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a due stelle a seconda degli allestimenti minimi offerti.

*Agriturismo*

Gli agriturismi sono definiti come alloggi agrituristici “i locali siti in fabbricati rurali nei quali viene dato alloggio a turisti da imprenditori agricoli”.

Le aziende agrituristiche sono classificate in stelle sulla base dei parametri posseduti e sono divise in cinque classi, contrassegnate in ordine decrescente da cinque a una stella.

*Affittacamere*

Gli esercizi di affittacamere sono definiti come “strutture composte da non più di sei camere ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati in uno stesso stabile nei quali sono forniti alloggi ed eventualmente servizi complementari, anche giornalmente ed in forma imprenditoriale, senza l'obbligo della dimora del titolare”.

Gli esercizi di affittacamere devono possedere le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste dalla vigente normativa regionale per i locali di civile abitazione.

*Rifugi alpini o montani*

I rifugi alpini o montani sono definiti come “locali idonei ad offrire ospitalità in zone montane al di sopra di 600 m di altitudine”.

Sono classificati in un'unica classe contrassegnata da una stella.

*Ostelli della gioventù e case per ferie*

Gli ostelli della gioventù sono definiti come “strutture ricettive attrezzate per il soggiorno dei giovani”.

Le case per ferie sono definite come “strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone e sono gestite da enti pubblici, da associazioni o enti religiosi operanti, senza fini di lucro, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e dei loro familiari”.

Entrambe queste strutture sono classificate in un'unica categoria contrassegnata con una stella.

#### *Case ed appartamenti per vacanza*

Le case e gli appartamenti per vacanza sono definiti come “immobili arredati e gestiti in forma imprenditoriale per l'affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non superiore ai tre mesi consecutivi”.

Le case e gli appartamenti per vacanze devono possedere le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste dalla vigente normativa regionale per i locali di civile abitazione.

#### *Bed and Breakfast*

I Bed and Breakfast sono definiti come “strutture ricettive esercitate da soggetti che avvalendosi della propria organizzazione familiare, utilizzano parte della loro abitazione fino ad un massimo di tre camere e per non più di 4 posti letto a camera non sovrapponibili, fornendo il servizio di alloggio e di prima colazione”.

I Bed and Breakfast sono classificati in tre categorie, contrassegnate in ordine decrescente da tre ad una stella.

## 1.4. GLI STABILIMENTI BALNEARI

---

Gli stabilimenti balneari sono esercizi posti su un'area demaniale marittima dove si svolge un'attività, anche gratuita, turistico-balneare, nonché di tipo nautico (balneazione con eventuale noleggio di ombrelloni, sedie a sdraio, cabine e/o spogliatoi, solarium, nautica a vela ed a motore).

Lungo la costa della Regione Siciliana sono dislocate numerose strutture finalizzate a servizi turistico-balneari.

Ogni struttura deve:

- attivare un efficiente servizio di soccorso e salvataggio previsto dalle specifiche ordinanze della Capitaneria di Porto;
- essere dotata di servizi igienici, cabine, spogliatoi, docce al coperto, docce all'aperto, servizi per disabili, contenitori per la raccolta dei rifiuti, impianto antincendio secondo la normativa vigente;
- esercitare un'efficace e continua sorveglianza in modo da prevenire incidenti alle persone;
- dotare le zone pericolose con cartelli di pericolo;
- effettuare un efficiente servizio di pulizia della zona assegnata.

Sulle spiagge e presso le strutture balneari è vietato:

- il tiro a secco di imbarcazioni;
- il transito e la sosta di animali al di fuori delle aree appositamente attrezzate;

- lo svolgimento di attività che possano arrecare danno o molestie alle persone;
- l'accensione di fuochi;
- il campeggio od il pernottamento sulla spiaggia.

### 1.5. LA NAUTICA DA DIPORTO

---

La Regione Siciliana, data la sua natura insulare, è dotata di una moltitudine di approdi dove è possibile, in determinate condizioni, la sosta o lo stazionamento, unitamente a tutti i servizi connessi (approvvigionamento cambusa, carburanti, ecc.), delle unità da diporto.

I punti di sosta e di stazionamento per il diporto, infatti, sono complessivamente 130 e sono suddivisi in:

- 57 tra banchine e punti che dispongono di pontili;
- 50 strutture classificabili come porti e porticcioli;
- 7 tra approdi e rade;
- 7 porti commerciali ed industriali;
- 5 darsene;
- 3 marine;
- 1 porto canale.

Oltre alla sosta ed allo stazionamento, in molti dei punti di approdo esistenti è possibile noleggiare o locare unità da diporto.

Per informazioni e consigli per i diportisti si può consultare il sito [www.guardiacostiera.it](http://www.guardiacostiera.it), ove è tra l'altro disponibile la guida "Mare sicuro" in 5 lingue.

#### 1.5.1. La locazione

La locazione di unità da diporto è il contratto con il quale una delle parti si obbliga dietro il pagamento di un prezzo a cedere il godimento della stessa, per un periodo di tempo determinato, al conduttore che esercita la navigazione e ne assume la responsabilità ed i rischi. Il locatore deve consegnare l'unità da diporto con le relative pertinenze in perfetta efficienza, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei documenti necessari per la navigazione e coperta da assicurazione.

#### 1.5.2. Il noleggio

Il noleggio di unità da diporto è il contratto con cui una delle parti, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione dell'altra l'unità stessa, per un determinato periodo di

tempo, a scopo ricreativo, in zone marine o acque interne di sua scelta. L'unità noleggiata rimane nella disponibilità del noleggiante, alle cui dipendenze resta anche l'equipaggio. Il noleggiante è obbligato a mettere a disposizione l'unità da diporto in perfetta efficienza, armata ed equipaggiata convenientemente, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei prescritti documenti e della prevista assicurazione.

### 1.5.3. I principali punti di approdo della Regione Siciliana

- **PALERMO**
  - Balestrate
  - Cefalù Presidiana
  - Isola delle Femmine
  - Palermo Acquasanta
  - Palermo Addaura
  - Palermo Arenella
  - Palermo Cala
  - Palermo Fossa del Gallo
  - Palermo Sferracavallo
  - Porticello Santa Flavia
  - San Nicola l'Arena
  - Termini Imerese
  - Terrasini
  - Ustica Cala Santa Maria
- **MESSINA**
  - Capo d'Orlando
  - Giardini Naxos
  - Lipari Marina Corta
  - Lipari Pignataro
  - Marina di Portorosa
  - Messina Marina Nettuno
  - Milazzo Marina Nettuno
  - Salina Darsena Turistica
- **CATANIA**
  - Acitrezza
  - Catania Caito
  - Catania Ognina P.to Ulisse
  - Catania Porto Nuovo
  - Catania Porto Vecchio
  - Marina di Riposto
- **CALTANISSETTA**
  - Gela Porto Rifugio
- **SIRACUSA**
  - Augusta Xifonio Magarese
  - Marzamemi M. Sporting
  - Siracusa Porto Grande
  - Siracusa Porto Piccolo
- **RAGUSA**
  - Marina Ragusa
  - Pozzallo Porto
- **AGRIGENTO**
  - Lampedusa Porto
  - Licata
  - Porto Palo Menfi (*Progetto*)
  - San Leone
  - Sciacca
- **TRAPANI**
  - Bonagia
  - Castellammare del Golfo
  - Favignana Cala Principale
  - Levanzo
  - Marinella di Selinunte
  - Marsala
  - Mazara del Vallo Adina
  - Pantelleria Porto Nuovo
  - Pizzolungo
  - San Vito Lo Capo
  - Trapani

### 2.1. LA PROCEDURA CONCILIATIVA

---

Il turista-consumatore ha a disposizione una molteplicità di strumenti idonei a fare valere le proprie pretese, nelle ipotesi in cui si verificano dei disservizi o dei danni. Oltre all'ordinaria tutela davanti al giudice, che spesso comporta notevoli oneri economici e tempistiche generalmente molto lunghe, l'interessato può ottenere la tutela dei propri diritti grazie alla conciliazione presso le Camere di Commercio o alla conciliazione presso il Giudice di Pace.

Lo strumento della conciliazione rappresenta un metodo di risoluzione alternativa delle controversie tra turista-consumatore ed operatori del settore particolarmente conveniente, dati i tempi piuttosto brevi della procedura ed i costi molto contenuti.

Con la conciliazione si tenta di risolvere la lite in modo "amichevole", in modo da arrivare ad un accordo con reciproca soddisfazione delle parti.

### 2.2. LA CONCILIAZIONE PRESSO LE CAMERE DI COMMERCIO

---

Uffici o sportelli di conciliazione sono attivi presso numerose Camere di Commercio.

La procedura si avvia con il deposito di una domanda di conciliazione (redatta in carta libera o su moduli in distribuzione presso la segreteria degli uffici di conciliazione o sui siti internet di alcune Camere di Commercio) presso la segreteria degli uffici di conciliazione, la quale ne dà comunicazione all'altra parte.

La conciliazione è una procedura volontaria e, quindi, l'operatore turistico non è obbligato ad aderirvi.

Se l'operatore turistico non intende partecipare alla conciliazione (o non fa pervenire alcuna decisione entro il termine, di solito, di 45 giorni), la segreteria chiude la procedura e ne dà comunicazione alle parti.

Se l'operatore turistico invece accetta di partecipare, una volta pervenuta l'adesione, si individua il conciliatore e si fissa la data dell'incontro.

L'incontro può concludersi o con il raggiungimento di un accordo o con esito negativo.

*I vantaggi della conciliazione*

- Rapidità dei tempi di conclusione;
- Economicità della procedura;
- La possibilità di ricorrere al giudice ordinario, qualora le parti non riescano a trovare un accordo;
- La presenza del conciliatore: soggetto terzo ed imparziale che aiuta le parti nel raggiungimento di una soluzione accettabile per entrambe;
- La gestione della procedura conciliativa affidata ai diretti interessati è idonea, in quanto tale, a orientare verso la collaborazione e la composizione amichevole.

*Il Rappresentante del Turista*

Presso alcune Camere di Commercio è già stata istituita la figura del Rappresentante del Turista.

Il Rappresentante del Turista è un soggetto designato dalla struttura camerale e incaricato dal turista che non può o non vuole essere presente all'incontro, affinché questi vi partecipi per suo conto.

L'interessato ha, in ogni caso, il diritto di essere costantemente informato sull'andamento degli incontri; a tal fine sono utilizzabili le e-mail o, quando possibile, la webcam al fine di fare presenziare "virtualmente" l'interessato all'incontro di conciliazione.

### **2.3. LA CONCILIAZIONE DAVANTI AL GIUDICE DI PACE**

Questo tipo di procedura non richiede necessariamente l'assistenza di legali: è comunque facoltà del turista rivolgersi ad un avvocato o procedere personalmente.

La procedura si avvia con il deposito di una richiesta di conciliazione al Giudice di Pace competente per territorio.

Inoltrata la richiesta, il Giudice convoca le parti interessate: anche tale procedura è volontaria e, pertanto, l'operatore turistico può decidere di comparire o meno.

Se l'operatore non compare, la procedura si chiude con esito negativo.

Se l'operatore decide invece di comparire, si svolge la conciliazione vera e propria, che può dare luogo a due risultati:

- risultato positivo: l'accordo raggiunto viene trascritto nel verbale di conciliazione che, tra le parti, ha valore di scrittura privata;
- risultato negativo: manca il raggiungimento di un accordo. Viene, quindi, redatto il verbale di mancata conciliazione. In questo caso il turista - consumatore può, comunque, decidere di rivolgersi al giudice ordinario.

I vantaggi della conciliazione davanti al Giudice di Pace

- Rapidità dei tempi di conclusione;
- La procedura non comporta spese legali (a meno che si decida di rivolgersi ad un legale);
- Se la conciliazione non riesce, le parti sono libere di agire in sede contenziosa.

#### 2.4. LA PROCEDURA ARBITRALE

---

L'arbitrato costituisce, come la conciliazione, un metodo di risoluzione delle controversie alternativo al giudizio ordinario.

Si può ricorrere all'arbitrato se le parti hanno manifestato questa scelta al momento della redazione del contratto, inserendo la clausola arbitrale, oppure se le parti concordano sul ricorso a tale procedura nel momento stesso in cui la lite è nata (compromesso arbitrale).

L'arbitro si differenzia dal conciliatore in quanto ha il potere di decidere la lite.

Le parti possono stabilire nella convenzione arbitrale le modalità di nomina degli arbitri, o dell'arbitro unico, scegliendo di designare di solito, direttamente gli arbitri oppure affidare tale compito ad un specifico soggetto terzo (Camera Arbitrale, Presidente del Tribunale, Presidente di un ordine professionale o di una Camera di Commercio).

La decisione dell'arbitro o degli arbitri viene chiamata lodo.

Sono vari i motivi per cui questo metodo di risoluzione delle controversie può essere preferito alla giustizia ordinaria. Indiscusso vantaggio si ha nei tempi di decisione della controversia, di solito ben inferiori a quelli di una causa civile, anche se – di contro – l'arbitrato ha costi maggiori.

#### 2.5. LA PROCEDURA ORDINARIA

---

Il turista-consumatore può ricorrere alla magistratura per far valere i propri diritti. Tale scelta può essere fatta dal consumatore come prima strada per ottenere tutela o anche a seguito di una procedura conciliativa con esito negativo. Infatti il ricorso alla procedura conciliativa non preclude il diritto del consumatore di rivolgersi al giudice iniziando una causa.

### 3.1. IL CONTRATTO DI MULTIPROPRIETÀ

Il contratto di multiproprietà è un contratto di almeno tre anni che offre la possibilità di acquistare il diritto di utilizzare e godere di un immobile anche per sempre, ma limitatamente ad un periodo prescelto che, di solito, corrisponde ad una o più settimane durante l'anno. La disciplina del contratto con cui il consumatore acquista il diritto oggetto di multiproprietà è contenuta nel Codice del consumo.

#### 3.1.1. Il documento informativo

Sul venditore grava l'obbligo di consegnare, a coloro i quali richiedano informazioni sul bene immobile, un documento informativo che indichi con precisione i seguenti elementi:

- Il diritto oggetto del contratto;
- L'identità ed il domicilio del venditore (e del proprietario se diversi);
- Se l'immobile è determinato:
  - la descrizione e l'ubicazione dell'immobile;
  - gli estremi del permesso di costruire ovvero di altro titolo edilizio e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistico-ricettiva e, se l'immobile è situato all'estero, gli estremi degli atti che garantiscono la loro conformità alle prescrizioni vigenti in materia.
- Se l'immobile non è ancora determinato:
  - gli estremi della concessione edilizia e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistico-ricettiva e, se l'immobile è situato all'estero;
  - gli estremi degli atti che garantiscono la loro conformità alle prescrizioni vigenti in materia, nonché lo stato di avanzamento e la data stimata di completamento;
  - lo stato di avanzamento dei lavori relativi ai servizi;
  - le garanzie per il rimborso dei pagamenti già effettuati in caso di mancato completamento e le modalità di applicazione di tali garanzie.
- I servizi (luce, acqua...) e le strutture comuni (sauna, piscina...) ai quali l'acquirente ha o avrà accesso e le relative condizioni di utilizzazione, nonché le norme in materia di manutenzione, riparazione, amministrazione e gestione dell'immobile;

- Il prezzo globale dell'operazione e le eventuali spese ulteriori (per l'uso dei servizi, per strutture comuni, per tasse ...);
- Le informazioni sul diritto di recesso e le modalità per ottenere ulteriori informazioni.

Il venditore non può apportare modifiche agli elementi del documento informativo, a meno che le stesse non siano dovute a circostanze indipendenti dalla sua volontà; in tal caso le modifiche devono essere comunicate prima della conclusione del contratto ed inserite nello stesso. Dopo la consegna del documento informativo, tuttavia, le parti possono accordarsi per modificare tale documento.

Il documento informativo deve essere redatto nella lingua, o in una delle lingue, dello Stato membro in cui risiede la persona interessata, oppure, a scelta di quest'ultima, nella lingua, o in una delle lingue, dello Stato di cui la persona stessa è cittadina, purché si tratti di lingue ufficiali dell'UE.

### 3.1.2. I requisiti del contratto

Il contratto deve essere redatto per iscritto e deve contenere tutti gli elementi presenti nel documento informativo. Esso, inoltre, deve essere tradotto nella lingua dello Stato membro in cui è situato l'immobile e deve specificare:

- l'identità ed il domicilio dell'acquirente;
- la durata del contratto ed il termine a partire dal quale il consumatore può esercitare il suo diritto di godimento;
- una clausola esplicita dove si chiarisce che l'acquirente non acquista obblighi, oneri e spese ulteriori rispetto a quelli indicati nel contratto;
- la possibilità, o meno, di partecipare ad un sistema di scambio (del periodo di uso dell'immobile o di immobili situati in luoghi diversi da quello a cui fa riferimento il contratto) o di vendita del proprio diritto (e, in questo caso, le spese che il venditore deve sostenere se il sistema di scambio o di vendita sia organizzato dal venditore o da un terzo da questi designato nel contratto);
- la data ed il luogo di sottoscrizione del contratto.

### 3.1.3. Il diritto di recesso

Il recesso (cosiddetto "diritto di ripensamento") è il diritto di "annullare" il contratto con una dichiarazione unilaterale da comunicare all'altra parte.

Nel caso della multiproprietà, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, l'acquirente può esercitare il recesso senza dover specificarne i motivi e senza pagare alcuna penalità. Al venditore spetta soltanto il rimborso delle spese, sempre che siano

documentate e sostenute per la conclusione del contratto, purché ne sia fatta espressa menzione nel contratto stesso e purché si tratti di spese relative ad attività da espletare tassativamente prima dello scadere del periodo di recesso.

Il diritto di recesso si esercita mediante raccomandata con avviso di ricevimento da inviare alla persona indicata nel contratto e, in mancanza, al venditore. La comunicazione del recesso può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telefax o fax, purché sia confermata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

Se il contratto non contiene alcuni degli elementi relativi al documento informativo ed ai requisiti del contratto, l'acquirente può recedere entro tre mesi dalla conclusione; in tale caso l'acquirente non deve pagare alcuna penalità o rimborso.

Nel caso in cui, tuttavia, gli elementi sopra specificati (originariamente mancanti) vengano comunicati entro 3 mesi dalla conclusione del contratto, l'acquirente può esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento degli stessi, alle stesse condizioni sopra elencate.

Se l'acquirente, in mancanza degli elementi relativi al documento informativo ed ai requisiti del contratto, non esercita il diritto di recesso entro i 3 mesi successivi alla conclusione del contratto ed il venditore non effettua la loro comunicazione entro lo stesso termine, il recesso può essere esercitato entro i dieci giorni lavorativi decorrenti dallo scadere dei 3 mesi successivi alla conclusione del contratto. Anche in questo caso, l'acquirente non ha l'obbligo di pagare alcuna penalità, ma dovrà rimborsare le spese già indicate.

#### **3.1.4. Il divieto di acconti**

Fino a quando non scadono i termini concessi per l'esercizio del diritto di recesso, al venditore è fatto divieto di chiedere o ricevere dall'acquirente somme di denaro a titolo di anticipo, acconto o caparra. All'atto della firma del contratto, pertanto, non è dovuto alcun pagamento.

#### **3.1.5. L'obbligo di fideiussione bancaria o assicurativa**

Il venditore è obbligato a prestare idonea fideiussione bancaria o assicurativa quando:

- non ha la forma giuridica di società di capitali o ha versato un capitale sociale inferiore ad euro 5.164.569 o non ha sede legale e sedi secondarie in Italia;
- l'immobile oggetto del contratto è in corso di costruzione.

Le fideiussioni devono essere espressamente ed obbligatoriamente menzionate nel contratto.

### *3.1.6. L'acquisto con finanziamento e la risoluzione del contratto di concessione del credito*

Se per l'acquisto è previsto un contratto di finanziamento avvenuto sulla base di accordi commerciali che il venditore ha fatto con un soggetto finanziatore (quali istituti di credito, società finanziarie...), l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'acquirente comporta il venir meno anche del contratto di concessione del credito. In altri termini, chiunque abbia esercitato legittimamente il diritto di recesso, ha la facoltà di interrompere il pagamento delle rate, senza che il soggetto finanziatore possa avanzare alcuna richiesta. Sebbene non sussista uno specifico obbligo, si deve inviare alla finanziaria la copia della raccomandata di recesso inoltrata al venditore.

### *3.1.7. La nullità di clausole contrattuali o patti aggiunti*

Non sono valide le clausole del contratto (o eventuali patti aggiunti al contratto) che prevedono:

- la rinuncia dell'acquirente ai diritti sino ad ora indicati e previsti dagli artt. 69 ad 81 del Codice del consumo;
- una limitazione delle responsabilità previste a carico del venditore.

### *3.1.8. La competenza territoriale in caso di controversie*

Per tutte le controversie nascenti nell'ambito dei contratti di multiproprietà, è competente il giudice del luogo in cui abita o ha domicilio l'acquirente.

### *3.1.9. Le sanzioni a carico del venditore*

Il Codice del consumo prevede - in alcuni casi di violazione delle regole - l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie a carico del venditore (se un fatto non costituisce un più grave reato), da € 500,00 a € 3.000,00.

I fatti che possono determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative attengono:

- all'inosservanza delle norme relative ad alcuni elementi da indicare nel documento informativo;
- agli obblighi specifici del venditore;
- all'inosservanza del divieto di chiedere somme di denaro prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso;
- la previsione di clausole o patti aggiunti che limitano i diritti del consumatore o le responsabilità del venditore.

La reiterata violazione di queste norme può determinare anche la sospensione dall'esercizio dell'attività per un periodo di tempo che può andare da 15 giorni a 3 mesi.

La segnaletica turistica è il primo “biglietto da visita” del territorio ed ha come obiettivo primario quello di fornire indicazioni ed informazioni precise, puntuali e facilmente interpretabili.

Un buon sistema di segnaletica turistica ci permette di orientarci più facilmente, di conoscere mete e percorsi sulla destinazione turistica, contribuisce a rendere scorrevole ed informato il traffico, nonché a migliorare la sicurezza e l'immagine del territorio.

La segnaletica turistica rientra fra i cosiddetti “segnali di indicazione”. Tali segnali forniscono agli utenti della strada informazioni necessarie per la corretta e sicura circolazione, nonché per l'individuazione di itinerari, località, servizi ed impianti stradali; si suddividono in segnali di preavviso, di direzione, di conferma, di identificazione stradale, di itinerario, di località e centro abitato, di nome e strada, turistici e di territorio, ecc...

#### 4.1. I SEGNALI DI PREAVVISO

I segnali di preavviso sono di due tipologie:

- preavvisi di intersezione;
- segnali di preselezione.

I segnali di preavviso di intersezione hanno forma rettangolare e contengono lo schema dell'intersezione con i nomi delle località raggiungibili attraverso i vari rami dell'intersezione. Ogni direzione segnalata deve, preferibilmente, riportare il nome di una sola località e comunque un numero limitato di nomi.



Tali segnali hanno le cornici di colore nero su fondo giallo, bianco e arancio o cornici di colore bianco sugli altri colori di fondo.

Nel segnale di preselezione sono riportate le strisce discontinue che evidenziano le corsie disponibili e le frecce che indicano le direzioni consentite per ciascuna corsia. Entro le corsie così rappresentate, corrispondenti a quelle tracciate sulla carreggiata di approccio all'intersezione, sono riportate le destinazioni con gli stessi criteri e colori utilizzati per i cartelli di preavviso di intersezione.



#### 4.2. I SEGNALI DI DIREZIONE

I segnali di direzione sulle strade all'interno dei centri abitati hanno forma rettangolare, mentre sulle strade extraurbane hanno forma rettangolare con punta di freccia orientata in direzione della località segnalata.



In questi segnali, oltre al nome delle località, deve essere indicata di seguito la distanza in chilometri espressa in cifre.

Tali segnali sono di colore su fondo giallo, bianco e arancio - bianco sugli altri colori di fondo.

#### 4.3. I SEGNALI D'IDENTIFICAZIONE STRADE E PROGRESSIVE DISTANZIOMETRICHE.

I simboli di identificazione delle strade sono composti da lettere e cifre in combinazione, le cui caratteristiche sono:

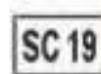
- per autostrade e trafori a fondo verde;



- per strade statali a fondo blu;



- per strade comunali extraurbane a fondo bianco.



#### 4.4. I SEGNALI DI ITINERARIO

Sulle autostrade e sulle strade extraurbane principali si possono trovare i segnali di itinerario. Gli stessi vanno posti prima di ogni uscita per segnalare le località secondarie o lontane e i punti di interesse pubblico, turistico o geografico raggiungibili attraverso la viabilità ordinaria dall'uscita stessa.



#### 4.5. I SEGNALI DI LOCALITÀ E DI LOCALIZZAZIONE

I segnali che localizzano il territorio ai fini della circolazione stradale sono:

- segnali di località e fine località;
- localizzazione di punti di pubblico interesse.



I segnali di località si suddividono in:

- obbligatori, che sono disposti all'inizio del centro abitato e devono essere a fondo bianco con cornice e lettere nere;



- facoltativi, che possono essere disposti all'inizio e alla fine del territorio regionale o provinciale.



I segnali di "inizio e fine regione" ed "inizio e fine provincia" sono a fondo verde se installati nei tratti autostradali

I segnali di localizzazione dei luoghi o zone di pubblico interesse, non altrimenti individuabili, possono essere installati in corrispondenza dei posti di pronto soccorso, stazioni, posti di polizia o carabinieri, informazioni, ospedale, comune, polizia municipale, ecc...



#### 4.6. I SEGNALI DI CONFERMA

I segnali di conferma possono essere posti sulle strade di uscita dalle principali località o dopo attraversamenti di intersezioni complesse.

Questi segnali sono posti lungo l'itinerario nelle posizioni più idonee ad evitare errori di percorso in caso di distrazione o scarsa visibilità.

Sulle autostrade e sulle strade extraurbane principali, il segnale di conferma è posto a circa 500 metri dopo la fine delle corsie di accelerazione.



#### 4.7. IL SEGNALE NOME-STRADA

---

Il segnale nome-strada indica il nome di strade, vie, piazze, viali e di qualsiasi altra tipologia viaria e deve essere collocato nei centri abitati su entrambi i lati di tutte le strade in corrispondenza delle intersezioni.

Nelle zone centrali della città il segnale nome-strada può essere sostituito dalle targhe toponomastiche di tipo tradizionale.

#### 4.8. I SEGNALI TURISTICI E DI TERRITORIO

---

Le indicazioni di questa categoria possono essere inserite nei segnali di preavviso, di direzione, di itinerario, di località e di localizzazione e si suddividono nelle seguenti tipologie:

- turistiche;
- industriali, artigianali, commerciali;
- alberghiere;
- territoriali;
- di luoghi di pubblico interesse.

I segnali di indicazione turistica e territoriale sono a fondo marrone con cornici ed iscrizioni di colore bianco.



Nei centri abitati, ove la zona o le zone industriali, artigianali o commerciali sono ben localizzate, si deve fare uso di segnali indicanti collettivamente la zona industriale; tutte le attività e gli insediamenti particolari saranno indicati successivamente sulle intersezioni locali a valle degli itinerari principali di avvio alla «zona industriale» o «zona artigianale» o «zona commerciale» in genere.

Le parole ed i simboli indicanti il logo-tipo delle ditte possono essere riprodotti con la grafica propria, al fine di renderne visivamente più agevole la percezione.

I segnali di indicazione alberghiera fanno parte di un sistema unitario ed autonomo di segnalamento.

La segnaletica di indicazione alberghiera comprende:

- un segnale con funzione di preavviso di un punto o di un ufficio di informazioni turistico-alberghiere o del segnale di informazione;



- un segnale di informazione generale sul numero, categoria ed eventuale denominazione degli alberghi.

I segnali di indicazione alberghiera sono a fondo bianco con cornici, simboli, iscrizioni e composizione grafica come esemplificati dalle figure.

### 5.1. I DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI NEGATO IMBARCO, DI CANCELLAZIONE DEL VOLO O DI RITARDO PROLUNGATO

Le tutele si applicano:

- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario;
- ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.

Non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie.

In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.

#### 5.1.1. Le forme di tutela per negato imbarco (*overbooking*)

Si parla di negato imbarco quando l'aeromobile parte, ma il passeggero non viene imbarcato pur essendosi presentato al banco di registrazione e/o al cancello d'imbarco (gate) nei tempi previsti con una regolare prenotazione confermata. Il termine *overbooking* indica che i posti disponibili sull'aeromobile sono inferiori rispetto al numero di prenotazioni confermate e ai biglietti emessi per quel determinato volo. In tali ipotesi, la compagnia aerea è tenuta alle seguenti forme di tutela:

- appello ai volontari che la compagnia aerea deve effettuare in un primo momento per verificare se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare.

<sup>2</sup> Questa parte è una sintesi della "Carta dei Diritti del Passeggero" gentilmente realizzata dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, per questa pubblicazione.

Se non ci sono volontari, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea compensazione pecuniaria calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa.<sup>3</sup>

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 km e 3500 km	€ 400
Voli internazionali superiori a 3500 km	€ 600

La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due, le tre o le quattro ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto. Le forme di tutela sono:

- il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa;
- la riprotezione il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili.

**Assistenza:**

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori, nonché i bambini non accompagnati, hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

<sup>3</sup> Il regolamento europeo non preclude al passeggero il diritto a chiedere un risarcimento supplementare in base a quanto previsto dall'ordinamento nazionale in materia.

### 5.1.2. Le forme di tutela per cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto a:

- rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativa;
- riprotezione il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero, in condizioni di viaggio comparabili;
- rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure in alternativo;
- riprotezione il prima possibile o in una data successiva più conveniente per lui, in condizioni di viaggio comparabili.

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati, hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

In alcuni casi anche alla compensazione pecuniaria è calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

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 km e 3500 km	€ 400
Voli internazionali superiori a 3500 km	€ 600

La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due, le tre o le quattro ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto.

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 avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi;
- 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 rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto;

- meno di sette giorni prima 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 presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto.

### 5.1.3. Le forme di tutela per ritardo prolungato del volo

In questo caso il passeggero ha diritto alle seguenti forme di assistenza: - pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;

- adeguata sistemazione in albergo, nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti;
- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.<sup>4</sup>

Il diritto all'assistenza viene riconosciuto in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

Voli intracomunitari inferiori o pari a 1500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
Voli intracomunitari superiori a 1500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
Voli internazionali inferiori o pari a 1500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
Voli internazionali tra 1500 km e 3500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
Voli internazionali superiori a 3500 km	ritardo del volo almeno 2 ore

### 5.1.4. La rinuncia al volo

Se il ritardo è di almeno cinque ore, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata.

Le persone a mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori, nonché i bambini non accompagnati, hanno diritto alla precedenza nel ricevere l'assistenza.

<sup>4</sup> NdR: Con una recente sentenza, la Corte di Giustizia Europea ha stabilito che nel caso in cui i passeggeri, a causa di un ritardo, raggiungono la destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo previsto originariamente, gli stessi possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria prevista per il caso della cancellazione del volo. Tale diritto, tuttavia, viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

#### *5.1.5. Le modalità di reclamo*

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con i quali il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto. Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane, si può presentare reclamo:

- alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera;
- agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

#### *5.1.6. Il reclamo all'Enac*

È possibile inviare i reclami, oltre che via posta, fax, e-mail, utilizzando il modulo on-line, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) nel canale "I Diritti dei Passeggeri". I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento (CE) 261/2004 oltre che a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza. L'Enac, quale Organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato, può sanzionare le compagnie aeree risultate inadempienti. Fermo restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati vengono comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea.

#### *5.1.7. I consigli utili*

- Presentarsi in aeroporto con congruo anticipo per effettuare agevolmente le operazioni di imbarco. In ogni caso, è importante rispettare i tempi indicati dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o dall'agente di viaggio.

- Prima di procedere all'acquisto del biglietto verificare le condizioni restrittive collegate alla tariffa offerta. Normalmente a tariffe economicamente più appetibili corrisponde un livello più alto di restrizioni quali, ad esempio, la non modificabilità delle date e/o dei voli prenotati. Qualora l'acquisto venga effettuato via internet, di norma viene richiesto di prendere visione di dette condizioni e di fornire prova della relativa accettazione mediante la selezione di apposita casella.

- Nel caso il passeggero abbia acquistato una tariffa promozionale con condizioni restrittive e poi decida di non effettuare il volo non ha diritto al rimborso dell'intero costo

del biglietto, ma solo delle voci relative ai diritti aeroportuali e alla addizionale comunale e ministeriale.

- In caso di viaggio all'estero è importante controllare quali siano i documenti richiesti dalle autorità del Paese di destinazione e quale validità temporale di scadenza degli stessi sia prescritta.

Infatti, alcuni Paesi richiedono che il documento abbia una scadenza successiva di almeno tre o sei mesi rispetto alla data di arrivo. È importante, inoltre, accertarsi con anticipo se sia richiesto un visto di entrata e le relative modalità di rilascio, oppure sia necessario effettuare vaccinazioni o profilassi.

È sempre raccomandabile, per i passeggeri italiani che si recano temporaneamente all'estero, la registrazione sul sito del Ministero degli Affari Esteri

<https://www.dovesiamonelmondo.it>

Grazie alla registrazione, l'Unità di Crisi potrà pianificare gli interventi di assistenza qualora sopraggiunga una grave situazione di emergenza.

## 5.2. I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

L'Unione europea ha previsto forme di tutela a favore delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta (PMR, Passeggeri a Mobilità Ridotta).

Ha diritto alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria il passeggero che ha difficoltà nell'uso del mezzo di trasporto aereo per qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), handicap mentale o qualsiasi altra causa di disabilità, ragioni di età.

### Le tutele si applicano:

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

### Le tutele non si applicano:

- ai voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie.

In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.

### 5.2.1. Le forme di tutela assicurate dalla compagnia aerea

Una compagnia aerea, un suo agente o un operatore turistico non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare un PMR, purché lo stesso sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione. La compagnia aerea con cui si è prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale), dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo).

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco può avvenire solo:

- per motivi di sicurezza;
- se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del PMR.

Tale limitazione viene applicata al fine di dare massima priorità alla sicurezza dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta e in generale di tutti i passeggeri, specialmente in caso di abbandono dell'aeromobile per emergenze.

In caso di rifiuto, la compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve:

- informare immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, dietro richiesta, fornirle per iscritto entro cinque giorni lavorativi;
- proporre un volo alternativo o il rimborso del biglietto.

La compagnia aerea, il suo agente o l'operatore turistico deve mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Infine, la compagnia aerea deve fare ogni ragionevole sforzo, nel rispetto dei requisiti di sicurezza, per assegnare i posti richiesti dal PMR e dal suo eventuale accompagnatore.

### Presenza dell'accompagnatore

La compagnia aerea, inoltre, può esigere che il PMR sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria, qualora non sia autonomo nello svolgimento delle seguenti funzioni:

- respirare: il passeggero non dovrebbe aver bisogno di ossigeno supplementare;
- alimentarsi: il passeggero dovrebbe essere capace di alimentarsi da solo. Nel caso di disabili visivi il personale di cabina può assistere il passeggero aprendogli le confezioni di cibo e descrivendo il servizio di ristorazione;
- sollevarsi: il passeggero dovrebbe essere in grado di spostarsi dal posto a sedere alla sedia a rotelle di bordo;
- comunicare: il passeggero dovrebbe essere in grado di relazionarsi con gli assistenti di cabina e comprendere i loro avvisi/istruzioni;
- fruire dei servizi igienici: il passeggero dovrebbe essere in grado di utilizzare i servizi igienici. Il personale di cabina può assistere il passeggero per spostarsi nella cabina mediante la sedia a rotelle di bordo;

- prendere medicinali: il passeggero dovrebbe essere in grado di assumere le proprie medicine e le proprie medicazioni autonomamente.

### 5.2.2. Come richiedere il servizio

Per ricevere assistenza il passeggero deve richiedere il servizio alla compagnia aerea, al suo agente o all'operatore turistico con cui effettua la prenotazione, con un preavviso di almeno 48 ore dall'ora di partenza del volo pubblicata.

La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio almeno 36 ore prima dall'ora di partenza del volo pubblicata, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito. Il passeggero ha diritto a essere informato anticipatamente in merito alla compagnia aerea che effettua il volo (vettore aereo operativo) nel caso in cui questa sia diversa da quella con cui ha prenotato il trasporto (vettore aereo contrattuale). La compagnia aerea con la quale è stato prenotato il volo e richiesta l'assistenza (vettore aereo contrattuale) dovrà trasmettere appena possibile le informazioni alla compagnia che effettuerà il trasporto (vettore aereo operativo), se diversa.

### Segle identificative di servizi di assistenza a terra condivise a livello internazionale:

- BLND, Passeggeri ipovedenti o ciechi.
- WCHR, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia.
- WCHS, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile.
- WCHC, Passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale.
- DEAF, Passeggeri con disabilità uditiva.
- DPNA, Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali.

### 5.2.3. Le forme di tutela assicurate dal gestore aeroportuale

Il gestore aeroportuale deve prestare gratuitamente ai PMR le forme di assistenza che consentono di:

- comunicare il proprio arrivo in aeroporto, utilizzando punti designati all'interno e all'esterno del terminal;
- spostarsi da un punto designato al banco di accettazione (check-in);

- adempiere le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- procedere dal banco dell'accettazione (check-in) all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- imbarcarsi sull'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere e viceversa;
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- recarsi dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli e ritirare il proprio bagaglio, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- essere accompagnati a un punto designato;
- prendere i voli in coincidenza, se il PMR è in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- poter utilizzare i servizi igienici in caso di necessità;
- poter essere assistito in aeroporto, su richiesta, dal proprio accompagnatore per le operazioni di imbarco e sbarco;
- ricevere, previo preavviso di 48 ore, assistenza a terra per tutte le attrezzature necessarie per la mobilità;
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno;
- poter accedere alle informazioni sui voli.

#### 5.2.4. Le modalità di reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati alle compagnie aeree o al gestore aeroportuale. Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac oppure agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea e della Norvegia per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati.

#### 5.2.5. Il reclamo all'Enac

È possibile inviare i reclami utilizzando il modulo on-line, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolare la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) nella sezione dedicata ai Diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

In alternativa i reclami possono essere inviati per posta alla struttura: Carta dei Diritti Enac - viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via fax al numero 0644596493 o via e-mail all'indirizzo: [pax.disabili@enac.gov.it](mailto:pax.disabili@enac.gov.it).

I reclami contribuiscono ad attivare le verifiche dell'Enac per l'accertamento di possibili violazioni del Regolamento (CE) 1107/2006, oltre che a monitorare la qualità dei servizi offerti all'utenza. L'Enac è l'organismo responsabile in Italia del rispetto dei diritti del passeggero diversamente abile o a mobilità ridotta. Il Governo italiano ha adottato definitivamente lo schema di Decreto legislativo recante il sistema sanzionatorio attraverso il quale l'Enac può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.<sup>5</sup>

Fermo restando la possibile irrogazione di sanzioni, le conclusioni degli accertamenti effettuati vengono comunicate al passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea o del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

#### 5.2.6. I consigli utili

- Il numero massimo di PMR consentito dalle norme di sicurezza comunitarie in uno stesso volo dipende da diversi fattori, come il tipo di aeromobile e la sua configurazione, il tipo e il grado di riduzione della mobilità dei PMR che chiedono di essere imbarcati, e inoltre il numero delle persone in normali condizioni di mobilità. Si raccomanda di fare la richiesta di assistenza al momento dell'acquisto del biglietto.
- È necessario informare la compagnia aerea con precisione delle proprie esigenze per avere l'assistenza appropriata.
- Verificare che il codice che identifica la tipologia di assistenza indicata nel documento di viaggio coincida con quella effettivamente richiesta al momento della prenotazione.
- Non è possibile trasportare sedie a rotelle all'interno della cabina; queste devono essere imbarcate nella stiva dell'aeromobile. Sono previste limitazioni al trasporto di sedie a rotelle a batteria. Sono ammesse infatti nella stiva carrozzelle provviste di batterie non soggette a fuoriuscita di liquido; la batteria dovrà essere, oltre che ben fissata alla struttura della carrozzella, anche scollegata e con i terminali opportunamente isolati. Qualora si desideri comunque trasportare questo tipo di attrezzatura occorre contattare preventivamente la compagnia aerea, prima della prenotazione, per ottenere l'autorizzazione.

<sup>5</sup> Decreto legislativo n°24 del 24 febbraio 2009

### 5.3. I LIMITI DI RESPONSABILITÀ DELLE COMPAGNIE AEREE

#### 5.3.1. Il bagaglio

All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento.

La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report).

Per bagaglio a mano si intendono quegli articoli che il passeggero può portare con sé in cabina per sistemarli nei compartimenti portaoggetti sovrastanti o sotto il sedile anteriore.

Per bagaglio registrato si intendono quegli articoli che vengono consegnati alla compagnia aerea per il trasporto nelle stive di un aeromobile e non sono accessibili al passeggero durante il volo. Tali bagagli vengono pesati, etichettati e registrati sul biglietto del passeggero per la loro identificazione all'arrivo.

All'arrivo a destinazione, in caso di mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio registrato (per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio"), il passeggero deve compilare un rapporto di smarrimento o di danneggiamento. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report).

#### 5.3.2. Lo smarrimento

Se entro 21 giorni dall'apertura del PIR non sono state ricevute notizie sul ritrovamento, è necessario 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.

#### 5.3.3. Il ritrovamento

In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna è necessario inviare tutta la documentazione indicata 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 delle eventuali spese sostenute.

#### 5.3.4. La documentazione necessaria per i casi di smarrimento e ritrovamento bagagli

- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo.
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto.
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio e prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio.
- Elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito.
- Elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato.
- 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 del titolare del conto corrente, nome e indirizzo della banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero.
- 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).

#### 5.3.5. Il danneggiamento

In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla data di apertura del PIR, è necessario inviare tutta la documentazione indicata 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.

#### 5.3.6. La documentazione necessaria

- Codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo.
- Originale del PIR rilasciato in aeroporto.
- Originale del talloncino di identificazione del bagaglio.
- 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 1.000 DSP (circa 1.164,00 euro) in caso di compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, fino a 17 DSP (circa 19,00 euro) per kg in caso di compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.

### 5.3.7. I consigli utili

Articoli di valore, documenti importanti e contanti, medicinali salvavita e articoli fragili (telefonini e carica batterie, macchine fotografiche, videocamere, lettori CD, etc.) vanno inseriti nel bagaglio a mano o custoditi personalmente.

Il peso del bagaglio registrato ammesso al trasporto varia da compagnia a compagnia: per evitare di dover pagare un costo aggiuntivo, è bene verificare in anticipo quale sia il peso consentito. Questo è specificato sul biglietto e, nel caso di biglietti elettronici, nella e-mail di conferma.

Paesi aderenti alla Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale (firmata a Montreal il 28 maggio 1999 ed entrata in vigore il 4 novembre 2003):

*Albania, Arabia Saudita, Australia, Austria, Bahrain, Barbados, Belgio, Belize, Benin, Bosnia-Erzegovina, Botswana, Brasile, Bulgaria, Camerun, Canada, Capo Verde, Cina, Cipro, Colombia, Croazia, Cuba, Danimarca, Egitto, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Ecuador, Estonia, Finlandia, Francia, Gambia, Germania, Giappone, Giordania, Grecia, Irlanda, Islanda, Isole Cook, Italia, Kenya, Kuwait, Lettonia, Libano, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Madagascar, Maldive, Malesia, Mali, Malta, Messico, Mongolia, Namibia, Nigeria, Norvegia, Nuova Zelanda, Oman, Paesi Bassi, Pakistan, Panama, Paraguay, Perù, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Qatar, Regno Unito, Repubblica Araba Siriana, Repubblica Ceca, Repubblica di Korea, Repubblica Dominicana, Repubblica Unita della Tanzania, Romania, Saint Vincent e Grenadines, Singapore, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stati Uniti d'America, Sud Africa, Svezia, Svizzera, Tonga, Ungheria, Uruguay, Vanuatu.*

(Elenco aggiornato a febbraio 2009, consultabile sul sito Internet dell'International Civil Aviation Organization (ICAO) alla pagina <http://www.icao.int/icao/en/leb/mtf199.pdf>)

In Sicilia il servizio di trasporto ferroviario è svolto dalla società Trenitalia in una situazione pressoché di monopolio.

### 6.1. LE TIPOLOGIE DI TRENI

---

La “Carta dei Servizi” di Trenitalia prevede che il trasporto ferroviario può essere locale, nazionale ed internazionale, a seconda che venga effettuato un servizio all'interno di una regione, dell'Italia o tra stati diversi; per ogni tipo di servizio sono adibite diverse tipologie di treni.

#### 6.1.1. Il trasporto locale

Tale categoria riguarda il trasporto in ambito suburbano, in ambito regionale ed in ambito metropolitano.

- I treni per il trasporto suburbano si fermano in quasi tutte le stazioni collegando le piccole località alle grandi città.
- I treni per il trasporto regionale raggiungono anche località più lontane.
- I treni per il trasporto metropolitano circolano nelle aree metropolitane delle grandi città.

#### 6.1.2. Il trasporto nazionale

Le linee ferroviarie nazionali provvedono al trasporto di media e lunga percorrenza, collegando le principali città italiane. Per questo tipo di trasporto sono adibiti treni:

- Eurostar Italia ed Eurostar Italia Fast (ES – ES Fast): garantiscono un elevato confort a spostamenti veloci tra le principali località ed i centri città;
- Eurostar Italia Alta Velocità ed Eurostar Italia Fast Alta Velocità (ES AV – ES Fast AV): in alcune tratte è possibile trovare i treni ad alta velocità che garantiscono tempi più brevi di percorrenza;
- Intercity – Intercity Plus - EurostarCity (IC, IC Plus, EC): è la rete che offre il miglior