



Ministero delle  
Attività Produttive  
**DG AMTC**



**DG SANCO**



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## Due compagnie aeree si vedono revocare la propria licenza di volare

### Il caso delle compagnie Air Madrid e Club Air

Il 14 e 15 dicembre 2006 si sono verificati due casi di sospensione di attività di vettori europei. Le compagnie in questione sono l'Air Madrid e la Club Air, le cui licenze sono state revocate rispettivamente dal Ministero dell'Economia spagnolo e dall'Aviazione Civile Italiana (ENAC).

Questi eventi hanno provocato notevoli disagi ai passeggeri. Giuseppe Cassarà presidente della Fiavet, Federazione Italiana degli agenti di viaggi e turismo, si è espresso rammaricato dell'accaduto: "Niente lascia sperare che questa doppietta resti un caso isolato. In questo clima di competizione esasperata e di rincorsa di prezzi al basso, magari tentando inutilmente di seguire i prezzi civetta, i rischi di questo tipo sono destinati a ripetersi. I consumatori dovranno gioco forza imparare a selezionare, a valutare l'affidabilità, e non solo a correre dietro all'ultima promessa ineguagliabile".

Nata nel 2002, la **Club Air** aveva sede legale a Verona ed operava principalmente con la Romania e la Moldavia. Il provvedimento di sospensione è stato dovuto alle numerose problematiche organizzativo-gestionali che hanno pregiudicato la possibilità di operare secondo gli standard di sicurezza del volo richiesti dalla normativa in materia.

L'ENAC ha invitato le compagnie aeree attive sulle tratte fino ad oggi servite dalla Club Air ad agevolare i passeggeri muniti di biglietti ormai non più utilizzabili. All'invito dell'ENAC hanno risposto le compagnie low cost My Air e Alpi Eagles che hanno offerto ai possessori di biglietti Club Air tariffe scontate sui propri voli.

La compagnia aerea **Air Madrid** Líneas Aéreas S.A con sede a Madrid ha iniziato la sua attività nel 2004 effettuando voli verso Spagna, Tenerife, Mexico, Centro e Sud America, Europa e Israele. A causa della sospensione delle operazioni di volo il 15 dicembre scorso, circa 330,000 passeggeri provenienti prevalentemente dall'America Latina e dalla Spagna sono rimasti a terra.

### Procedure di reclamo contro l'Air Madrid

Tutti i passeggeri che hanno acquistato un biglietto con la compagnia Air Madrid e che, quindi, si trovano nell'impossibilità di utilizzare il titolo di viaggio acquistato dalla compagnia aerea, possono richiedere, secondo quanto stabilito dal Regolamento CE/261/2004 **l'intero rimborso del biglietto** e in alcuni casi, anche una compensazione per i disagi subiti.

#### Il reclamo potrà essere presentato:

- alla compagnia interessata al seguente indirizzo:

Air Madrid Lineas Aereas SA,  
Avida de la Industria 6, 28108 Alcobendas  
(Madrid)

- all'Aviazione Civile Spagnola:  
via e-mail al seguente indirizzo  
[pasajeros.aereo@fomento.es](mailto:pasajeros.aereo@fomento.es) oppure per posta:

Direccion General de Aviacion Civil Servicio de  
Inspeccion y Relaciones con Usuarios Despacho  
A 259. Paseo de la Castellana n. 67 - 28071-  
Madrid



Se il volo in questione è stato acquistato all'interno di un **viaggio organizzato**, cioè di un "pacchetto di viaggio", il reclamo dovrà essere presentato anche all'agenzia di viaggio o al tour operator.

In caso di difficoltà (ad es. a contattare il venditore del pacchetto turistico o il tour operator) è possibile presentare il proprio reclamo in qualsiasi aeroporto spagnolo.

**Per maggiori informazioni o assistenza i consumatori possono telefonare** al Call Centre istituito dall'Aviazione Civile Spagnola : Tel. 0034 954 589 64.

In caso di mancato rimborso entro 7 giorni, i passeggeri potranno rivolgersi al Dipartimento dell'Aviazione Civile Spagnola o adire le vie legali.

### Cancellazione del volo. I diritti del consumatore

In caso di cancellazione del volo il consumatore può chiedere alla compagnia interessata:

- Il rimborso del biglietto entro sette giorni se il volo è diventato inutile, nonché se necessario, un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

- La compensazione pecuniaria di:

a) 250 euro per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500km;

b) 400 euro per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1.500km e tutte le altre comprese tra 1.500 e 3.500km;

c) 600 euro per tutte le altre tratte.

Tale indennità forfettaria può essere ridotta del 50 %, qualora il passeggero si sia imbarcato su un volo alternativo che gli consenta di raggiungere la destinazione finale con un orario d'arrivo che non superi rispettivamente di 2 ore sub a), 3 ore sub b) o 4 ore sub c), l'orario d'arrivo del volo originario prenotato.

Il reclamo non potrà essere presentato se il passeggero è stato avvertito: due settimane prima della partenza, tra due

settimane e sette giorni prima della partenza se gli è stato proposto un volo alternativo due ore prima dell'ora prevista (ovvero con un ritardo all'arrivo inferiore a quattro ore) o meno di sette giorni prima della partenza e gli sia stato offerto un volo alternativo che gli permetta di arrivare a destinazione con meno di due di ritardo rispetto all'orario previsto.

Il passeggero, inoltre, ha **diritto** a pasti e rinfreschi, alla sistemazione in albergo e al trasporto dall'aeroporto all'albergo, a due telefonate o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

**N.B.** La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora la cancellazione del volo sia dipesa da cause di forza maggiore.

### Qualche informazione sul sistema dei controlli per la sicurezza degli aerei

La sicurezza delle operazioni dei vettori aerei e dei loro aeromobili è garantita da un complesso di regole internazionali e dai controlli dell'applicazione delle suddette regole. La responsabilità della garanzia del rispetto degli standard di sicurezza è dello Stato di appartenenza del vettore aereo. Gli stati sorvolati o presso i quali si svolgono i collegamenti aerei internazionali accettano le certificazioni di navigabilità e di idoneità degli operatori aerei di paesi terzi, senza l'obbligo di ulteriori controlli.

L'effettuazione dell'attività del trasporto aereo è subordinata al rilascio della relativa licenza di esercizio da parte dell'ENAC che effettua costantemente una serie di controlli sugli vettori utilizzati dalle compagnie aeree.

Le compagnie aeree devono, inoltre, entrare in possesso del Certificato di Operatore Aereo (COA) un attestato che riconosce all'operatore la capacità professionale e le organizzazioni necessarie per poter assicurare l'esercizio dei suoi aeromobili in condizioni di sicurezza.

Per maggiori informazioni potete visitare il sito dell'ENAC [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)