



## Notifica di violazione del regolamento CE n. 1107/2006

La preghiamo di compilare **un modulo di ricorso per persona e per inconveniente**, di firmarlo e di inviarlo per posta all'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC), Diritti dei passeggeri, 3003 Berna **oppure tramite un'e-mail a [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)**. Il modulo va debitamente compilato e firmato. I moduli senza firma non verranno accettati. La preghiamo inoltre di allegare una copia della/e Sua/e conferma/e di prenotazione e della/e Sua/e ricevuta/e di pagamento. Attenzione: la Sua notifica all'UFAC verrà trattata solo se successiva a una Sua denuncia presso i vettori aerei o gli aeroporti in questione.

Cognome:
Nome:
Indirizzo:
NPA, città, Paese:
Telefono:
E-mail:
Sono minorenne: <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sì, nome dei genitori o di chi ne fa le veci:
Sono l'avvocato o il tutore/curatore della suddetta persona : <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sì - Procura:
Ha già presentato ricorso presso un altro organismo nazionale preposto all'esecuzione di tale regolamento? <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sì, Paese:
Ha prenotato il volo presso un operatore turistico? <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sì:  Nome: Indirizzo: NPA, città, Paese: E-mail:

Luogo o aeroporto in cui si sono verificati i fatti:
Tratta aerea complessiva prevista:
Data e numero del volo:
Nome/i del/i vettore/i aereo/i:
<p>1. Il vettore aereo, i suoi agenti e/o l'operatore turistico L'hanno informata, in formato accessibile, sulle norme di sicurezza applicabili al momento del trasporto dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta o sulle restrizioni al trasporto di attrezzature per la mobilità?</p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì</p>
<p>2. Ha già reclamato presso il vettore aereo interessato o presso il gestore aeroportuale e/o l'operatore turistico in questione?</p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì: per posta/e-mail: <b>allegare la risposta</b>  <input type="checkbox"/> sì: telefonicamente: <i>fornire i dettagli del colloquio</i></p>
<p>3. Le sono stati rifiutati il trasporto o l'accettazione della prenotazione a causa di una disabilità o della mobilità ridotta?</p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì, da parte del vettore aereo: <i>data, ora</i>  <input type="checkbox"/> sì, da parte dell'operatore turistico: <i>data, ora</i></p> <p><b>In caso affermativo:</b> il vettore aereo, i suoi agenti e/o l'operatore turistico Le hanno proposto un'alternativa accettabile?</p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì, il vettore aereo mi ha offerto la seguente alternativa:  <i>vettore aereo, numero del volo, data, ora</i>  <input type="checkbox"/> sì, l'operatore turistico mi ha offerto la seguente alternativa:  <i>vettore aereo, numero del volo, data, ora</i></p>
<p>4. Le è stato rifiutato l'imbarco nell'aeromobile a causa della Sua disabilità o della Sua mobilità ridotta, sebbene fosse in possesso di un biglietto aereo e di una prenotazione valida? <b>Alleggi la copia della Sua conferma di prenotazione e, se disponibile, la copia del Suo biglietto aereo.</b></p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì, nome del vettore aereo:  <b>compilate il modulo di notifica relativo al regolamento (CE) n. 261/2004.</b></p>
<p>5. Ha informato il vettore aereo, i suoi agenti e/o l'operatore turistico delle Sue esigenze particolari?</p> <p><input type="checkbox"/> no  <input type="checkbox"/> sì, ho informato il vettore aereo in questione o i suoi agenti: <i>data, ora</i>  <input type="checkbox"/> sì, ho informato l'operatore turistico in questione: <i>data, ora</i>  <input type="checkbox"/> solo per il volo di andata  <input type="checkbox"/> solo per il volo di ritorno</p>

6. L'assistenza da parte del vettore aereo è stata insufficiente?

no

sì, **nome del vettore aereo**

**In caso affermativo:** quale assistenza prestata dal vettore aereo e/o dai suoi agenti è stata insufficiente?

comunicazione delle informazioni essenziali sul volo in formato accessibile

trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti

trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità comprese le sedie a rotelle elettriche

considerazione delle mie richieste in merito all'attribuzione dei posti a sedere

il mio accompagnatore non si è potuto sedere vicino a me

necessaria assistenza per recarsi ai servizi igienici

7. L'assistenza da parte dell'aeroporto in questione è stata insufficiente?

no

sì, **nome dell'aeroporto**

**In caso affermativo:** quale assistenza prestata dall'aeroporto è risultata insufficiente?

non ho potuto comunicare il mio arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno del terminal

non è stato possibile spostarmi da un punto designato al banco d'accettazione

non ho ottenuto le informazioni essenziali sul volo in formato accessibile

non mi è stata garantita la gestione a terra di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché del rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose

non è stato possibile adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli

non mi è stata fornita assistenza a terra per cani di assistenza riconosciuti

non ho potuto procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile ed espletare i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza

non è stato possibile imbarcarmi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria

non ho potuto procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere

non ho potuto riporre il bagaglio a bordo

non ho potuto recuperare il bagaglio a bordo

non ho potuto procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile

non ho potuto sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria

non ho potuto procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli, ritirare i bagagli e completare i controlli per l'immigrazione e doganali

non ho potuto procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato

in transito, non sono riuscito/a a prendere i voli in coincidenza, con la necessaria assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi

non mi sono potuto/a recare ai servizi igienici

il mio accompagnatore non mi ha potuto prestare la necessaria assistenza in aeroporto nonché per l'imbarco e lo sbarco

non mi è stata garantita la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, nei casi in cui quest'ultima non doveva essere sostituita da dispositivi identici

**8.** La rivendicazione di una o più delle suddette prestazioni di assistenza Le ha causato spese aggiuntive?

no

sì, segnatamente (importo e valuta): **ricevute**

L'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC) è l'organo preposto all'esecuzione del regolamento (CE) n. 1107/2006 in Svizzera e ne controlla la corretta applicazione. In caso di violazione di tale regolamento, l'Ufficio può infliggere delle sanzioni.

**Importante:** l'UFAC non è competente per l'esercizio delle azioni civili individuali avviate sulla base del regolamento (CE) n. 1107/2006 contro i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici. Tali azioni civili devono essere esercitate conformemente alle relative disposizioni procedurali in vigore nell'ambito del diritto civile.

L'UFAC è l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto regolamento (National Enforcement Body, NEB) in tutti gli aeroporti in Svizzera, a tutti i vettori aerei svizzeri e i vettori aerei che non provengono da uno Stato membro dell'UE, dalla Norvegia o dall'Islanda. Se per quanto riguarda il Suo ricorso, è applicabile il regolamento (CE) n. 1107/2006, non è possibile escludere una violazione delle disposizioni del suddetto regolamento e l'UFAC non è competente; il Suo caso dovrà essere trasmesso all'organismo di esecuzione competente. L'UFAC Le comunicherà i nuovi dati di contatto. Eventuali domande dovranno essere inviate direttamente a tale organismo, poiché l'UFAC non potrà rilasciare ulteriori informazioni relative ai casi trasmessi.

Il sottoscritto\* prende atto del fatto che, a seguito della sua notifica, può essere avviata una procedura contro la compagnia aerea / l'aeroporto. Il sottoscritto autorizza quindi l'UFAC a trasmettere tutta la documentazione allegata a un altro organismo di esecuzione nazionale, qualora non fosse competente. L'UFAC o l'organismo di esecuzione nazionale competente è autorizzato a prendere visione dei dati personali in possesso della compagnia aerea / dell'aeroporto. Il sottoscritto consente inoltre lo scambio di dati e di informazioni (incl. il modulo di notifica) tra i servizi interessati (ad es. organismo di esecuzione, compagnie aeree, aeroporto, passeggeri) – anche per via elettronica. Conferma infine di avere allegato tutte le copie delle ricevute e di avere fornito informazioni corrette e veritiere.

\*Nome e cognome: \_\_\_\_\_

Luogo/data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_