



DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR) Regolamento (CE) 1107/2006

Il Regolamento (CE) 1107/2006 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario;
- in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria.

Per ricevere assistenza il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PMR) deve richiedere il servizio alla **compagnia aerea**, al suo agente o all'operatore turistico con cui effettua la prenotazione almeno **48 ore** prima della partenza. Si consiglia comunque di effettuare tale richiesta al momento della prenotazione.

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco da parte della compagnia aerea può avvenire solo per motivi di sicurezza oppure se le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni rendono fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto del PMR.

In questo caso, la compagnia aerea deve informare immediatamente il Passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro cinque giorni lavorativi.

Al PMR cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore deve essere offerto dalla compagnia aerea il rimborso del biglietto o il volo alternativo.

La compagnia aerea ha l'obbligo di rendere disponibili le proprie norme di sicurezza in materia nonché le eventuali restrizioni.

Qualora il PMR non sia autonomo rispetto agli obblighi in materia di sicurezza, la compagnia aerea può esigere che sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

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 e deve garantire gratuitamente ai PMR le seguenti forme di assistenza:

- trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
- trasporto oltre agli apparecchi medici, al massimo di due dispositivi di mobilità (comprese sedie a rotelle elettriche) previo preavviso di 48 ore, in base allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile e nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- comunicazione, in formati accessibili, delle informazioni essenziali sul volo;
- realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze del PMR nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
- assistenza, se necessario, per raggiungere i servizi igienici;
- realizzazione di ogni ragionevole sforzo affinché all'eventuale accompagnatore venga attribuito un posto a sedere vicino al PMR. Tuttavia, a causa di difficoltà operative l'assegnazione di un determinato posto può non essere garantita.

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;
- potersi recare ai 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

COME FARE RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra;
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo.

Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac, utilizzando il modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

In alternativa i reclami possono essere inviati alla struttura Carta dei Diritti Enac (per posta a Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via fax al numero 06 44596493 o via e-mail all'indirizzo pax.disabili@enac.gov.it), agli Organismi degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati i cui recapiti sono sempre disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

L'Enac è stato designato Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo e può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea, del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI MANCATA RICONSEGNA/DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO DA STIVA Regolamento (CE) 889/2002

LE MODALITÀ DI RECLAMO



In caso di **MANCATA RICONSEGNA / DANNEGGIAMENTO** del bagaglio registrato (il bagaglio consegnato al momento dell'accettazione e per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio") all'arrivo a destinazione si deve **aprire un rapporto di smarrimento o di danneggiamento bagaglio** facendo constatare l'evento, **prima di lasciare l'area riconsegna bagagli**, presso gli **Uffici Lost and Found** dell'aeroporto di arrivo, compilando gli appositi **Moduli**, comunemente denominati **PIR** (Property Irregularity Report).

SMARRIMENTO - Se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR non fossero state ricevute notizie sul ritrovamento, inviare tutta la documentazione per l'avvio della pratica di risarcimento, secondo le modalità di seguito specificate.

RITROVAMENTO - In caso di ritrovamento del bagaglio, entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare tutta la documentazione, secondo le modalità di seguito specificate, per l'avvio della pratica di risarcimento delle eventuali spese sostenute.

Documentazione necessaria da inviare per entrambi i casi all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli della compagnia aerea con la quale si è viaggiato:

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- l'originale del PIR rilasciato in aeroporto;
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio e la prova dell'eventuale avvenuto pagamento dell'ecedenza bagaglio;
- un elenco del contenuto del bagaglio nel caso di bagaglio smarrito;
- un elenco dell'eventuale contenuto mancante nel caso di bagaglio ritrovato;
- gli 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 e indirizzo della Banca, codici IBAN, ABI, CAB, numero di C/C, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente; 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).



DANNEGGIAMENTO - In caso di danneggiamento del bagaglio, entro 7 giorni dalla compilazione del PIR, inviare tutta la documentazione specificata 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.

Documentazione necessaria

- il codice di prenotazione del volo in caso di acquisto via internet oppure l'originale della ricevuta in caso di biglietto cartaceo;
- l'originale del PIR rilasciato in aeroporto;
- l'originale del talloncino di identificazione del bagaglio;
- l'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 1000 DSP - Diritti Speciali di Prelievo (circa € 1.000) dalle compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal e fino a 17 DSP (circa € 17) per kg dalle compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il Passeggero abbia sottoscritto una assicurazione integrativa.

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, non è previsto un Organismo responsabile nazionale ed un collegato sistema sanzionatorio. Eventuali segnalazioni, effettuate tramite il modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it, consentono comunque all'Enac di rilevare criticità ed esigenze degli utenti per il costante miglioramento dei servizi offerti dagli Operatori del trasporto aereo.



CONOSCI I TUOI DIRITTI

GUIDA RAPIDA SUI DIRITTI DEL PASSEGGERO NEI CASI DI DISSERVIZI DEL TRASPORTO AEREO

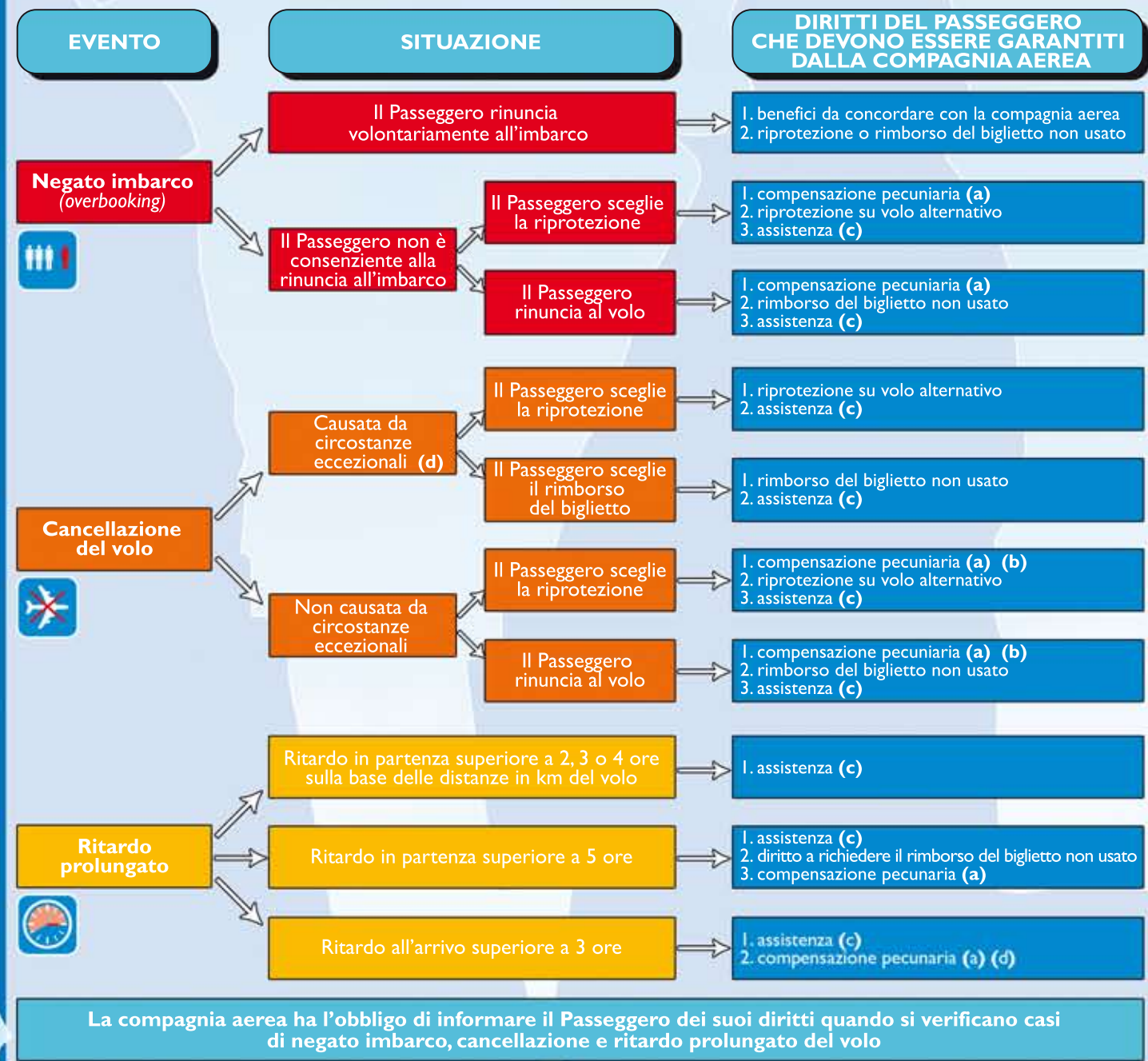
**Terza edizione
Novembre 2010**

Viale Castro Pretorio, 118 – 00185 Roma
tel. +39 06 445961 – fax +39 06 44596493
www.enac.gov.it

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO Regolamento (CE) 261/2004

Il Regolamento (CE) 261/2004 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da:

- un aeroporto comunitario
- un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione sul volo alternativo, assistenza)



(a) La **compensazione pecuniaria** è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km:

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 e 3500 km	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	tratte superiori a 3500 km	€ 600

La compagnia aerea può ridurre l'ammontare della compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato.

(b) La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui 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 dell'orario originariamente previsto e con arrivo alla destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto;
- meno di sette giorni prima della data di partenza 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 alla destinazione finale meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto.

(c) Il Passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito queste forme di **assistenza**:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti;
- il trasporto aeroporto - albergo - aeroporto;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

(d) 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 condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi).

COME FARE 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.

I recapiti sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it

IL RECLAMO ALL'ENAC

È possibile inviare i reclami, oltre che via posta, fax, e-mail, utilizzando il **modulo online**, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolarne la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nel canale "I Diritti dei Passeggeri".

L'Enac è stato designato Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 relativo ai diritti del Passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato e può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea.



RIGHTS FOR DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY (PRM) REGULATION (EC) No. 1107/2006

This regulation shall apply to all flights (scheduled and non-scheduled):

- departing or in transit from an airport located in the territory of a Member State, Norway, Iceland or Switzerland;
- departing from an airport located in a third country, to an airport situated in the territory of a Member State (including Norway, Iceland or Switzerland), if the operating carrier of the flight concerned is a Community carrier (or from Norway, Iceland or Switzerland).

Notification must be made to the air carrier, its agent or to the tour operator at least 48 hours before the departure time. It is advised that requests are made at the time of booking.

The refusal of a booking or of boarding may only occur for security reasons or if the size of the aircraft or its doors makes the embarkation or carriage of the PRM physically impossible.

The air carrier shall immediately inform the PRM of their reasons and, on request, communicate these reasons in writing within five working days of the request and propose a re-routing or reimbursement.

The air carrier may require that a PRM be accompanied by another person who is capable of providing the assistance required.

The air carrier that receives the request shall book the required assistance at least 36 hours before the scheduled time of departure transmitting the information to the managing bodies of the departure, arrival and transit airports. It shall guarantee at no charge:

- carriage of recognised assistance dogs in the cabin, subject to national regulations;
- in addition to medical equipment, transport of up to two pieces of mobility equipment per disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs (subject to advance warning of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft), and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods
- communication of essential information concerning a flight in accessible formats;
- the making of all reasonable efforts to arrange seating to meet the needs of PRM's on request and subject to safety requirements and availability;
- assistance in moving to toilet facilities if required;
- when assisted by an accompanying person, the air carrier will make all reasonable efforts to give such person a seat next to the PRM.

The airport managing body shall make available, at no charge, the assistance necessary for PRMs to:

- communicate their arrival at an airport and their request for assistance at the designated points inside and outside terminal buildings;
- move from a designated point to the check-in counter;
- check-in and register baggage;
- proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures;
- board and disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate;
- proceed from the aircraft door to their seats;
- proceed from their seats to the aircraft door;
- proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures;
- proceed from the baggage hall to a designated point;
- reach connecting flights when in transit, with assistance on the air and land sides and within and between terminals as needed;
- move to the toilet facilities if required;
- be assisted by an accompanying person with embarking and disembarking;
- receive, subject to advance warning of 48 hours, ground handling of all necessary mobility equipment;
- receive assistance with ground handling of recognised assistance dogs, when relevant;
- have access, in accessible formats, to information needed to take flights.

HOW TO CLAIM

Complaints must be addressed to the airport managing body regarding lack of or poor assistance on the ground; to the air carrier regarding bookings or for lack of assistance in the air.

It is possible to send complaints using the on-line form available on the ENAC web site www.enac.gov.it.

Alternatively, complaints can be sent by post to the following address:

Carta dei Diritti Enac - viale Castro Pretorio 118, 00185 Rome Italy, or via Fax to +39 06 44596493 or via e-mail: pax.disabili@enac.gov.it, or to the relative Bodies of Member States, Norway, Iceland and Switzerland, for flights originating in or arriving in those States from third countries. Details can be found on the ENAC web site www.enac.gov.it, in the section "Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta".

ENAC is the Body responsible for the application of Regulation (EC) 1107/2006 relative to the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility and has the power to sanction those air carriers, the airport managing bodies or tour operators failing to comply with the regulation.

The results of any investigations carried out by ENAC will be communicated to the passenger who will be able to use them to support any legal action they may take.

RIGHTS FOR PASSENGERS FOR LOSS OF OR DAMAGE TO CHECKED BAGGAGE REGULATION (EC) No. 889/2002

THE METHOD OF CLAIM



UNDELIVERY BAGGAGE - Make a lost baggage claim in order to report the event, at the airport Baggage Services office, before leaving the baggage reclaim area. The report should be filed using the appropriate PIR - Property Irregularity Report form.

In case of retrieved baggage, within 21 days from its actual return to the passenger, it is necessary to send all the documentation indicated in POINT A) to the Office of Customer Services and/or Baggage Assistance of the airline that operates the flight, in order to initiate the procedure for the refund of any costs sustained.

If the baggage has not been found within 21 days of the PIR Report being filed, the passenger should send the documentation indicated in POINT A) below to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office to begin the compensation procedure.



DAMAGED BAGGAGE - Make a damaged baggage claim in order to report the event, at the airport Baggage Services office, before leaving the baggage reclaim area. The report should be filed using the appropriate PIR - Property Irregularity Report form.

In the case of damage to baggage, within 7 days of filing a "Damaged Baggage Report" the passenger should send the documentation indicated in POINT B) below to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office to begin the compensation procedure.

POINT A) - Documentation required to be sent to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office:

- The flight booking number if the ticket was purchased via internet or the original receipt in the case of a paper ticket;
- The original PIR report made in the airport;
- The original baggage receipt and proof of having paid for any excess baggage;
- In the case of lost baggage a list of the contents;
- In the case of baggage that is located and returned, a list of any missing items;
- Original receipts indicating goods purchased (relative to the period of the delay) replacing personal effects contained in the baggage;
- Confirmation of complete bank account coordinates: name of account holder, IBAN and SWIFT code - for foreign bank accounts. If the account details do not match those of the person making the claim, the claimant should also indicate the address, telephone number, fax and email (if available) of the account holder.

POINT B) - Documentation required to be sent to the carrier's Customer Service or Baggage Assistance office:

- The flight booking number if the ticket was purchased via internet or the original receipt in the case of a paper ticket;
- The original PIR report made in the airport;
- The original baggage receipt;
- The list of contents of the baggage that have been damaged.

In the case of lost, damaged or delayed baggage, the Passenger has a right to compensation of up to 1000 SDRs ("Special Drawing Rights - approximately € 900) for air carriers from Member States and from countries adhering to the Montreal Convention, and up to 17 SDRs (approx. € 16) per kg from air carriers adhering to the Warsaw Convention, unless the passenger has taken out additional baggage assurance.

There is no national Body with specific responsibility or with the power to take action in the case of lost, damaged or delayed baggage. Complaints made via the online form on the ENAC web site www.enac.gov.it do however allow the Authority to highlight critical issues and Passengers' needs in order to constantly monitor and improve the service offered by air transport operators.



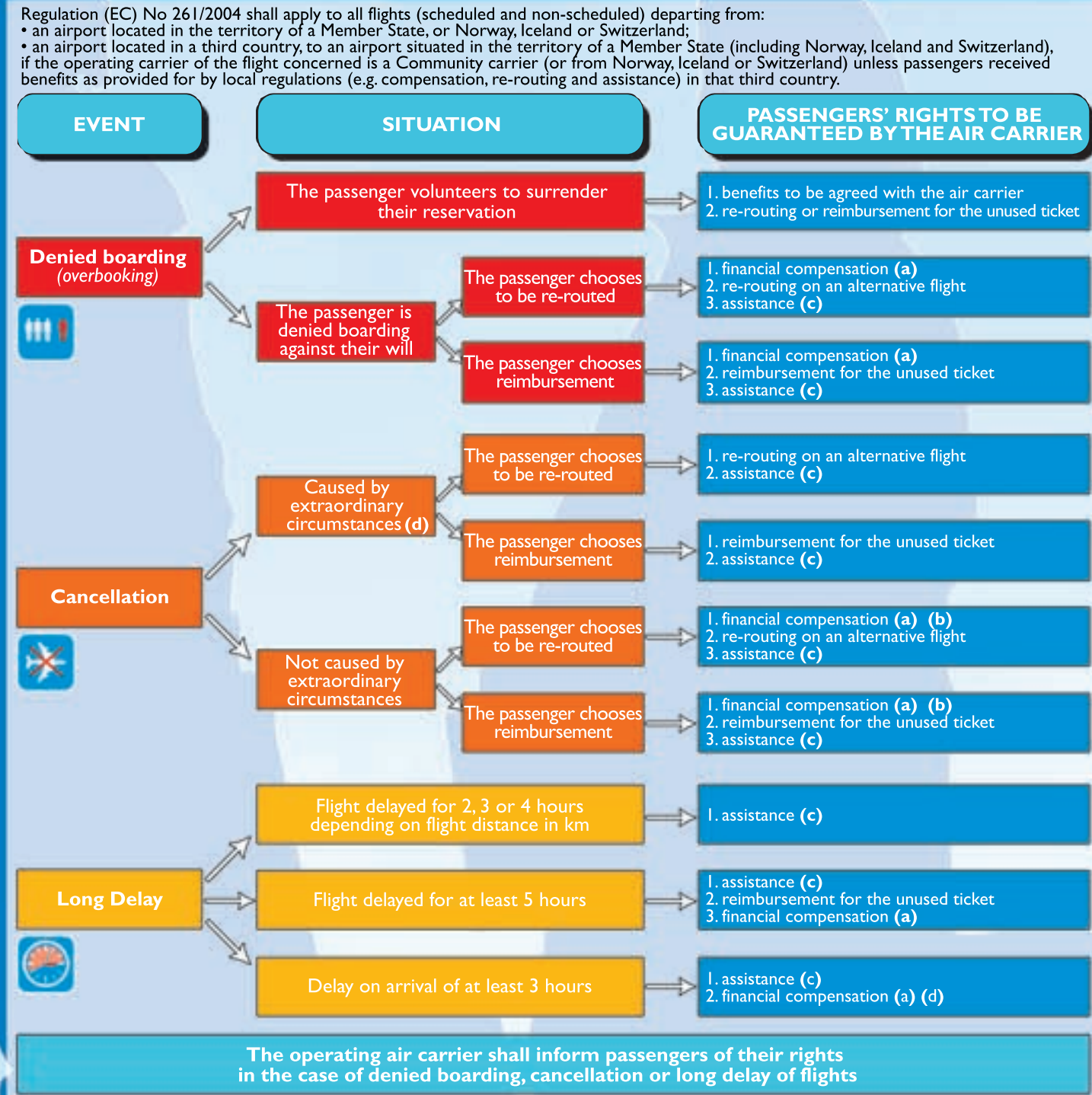
WHAT YOU NEED TO KNOW

A QUICK GUIDE TO PASSENGER RIGHTS WHEN TRAVELLING BY AIR

Third edition
November 2010
English translation

HEADQUARTERS
Viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Rome - Italy
phone +39 06 44596.1 - fax +39 06 44596493
www.enac.gov.it

PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF DENIED BOARDING AND OF CANCELLATION OR LONG DELAY OF FLIGHTS - REGULATION (EC) No. 261/2004



(a) Compensation is payable to the passenger relative to the flight (intra-community or International) and distance in km (see table).

INTRA-COMMUNITY FLIGHTS	1500 km or less	€ 250
INTRA-COMMUNITY FLIGHTS	more than 1500 km	€ 400
INTERNATIONAL FLIGHTS	1500 km or less	€ 250
INTERNATIONAL FLIGHTS	between 1500 and 3500 km	€ 400
INTERNATIONAL FLIGHTS	in excess of 3500 km	€ 600

The air carrier can reduce the total compensation by 50% if re-routing involves a delay in arrival of not more than 2, 3 or 4 hours (based on the respective distances in km) compared to the scheduled arrival time of the original flight.

(b) The passenger does not have the right to compensation if they are informed of the cancellation:

- at least two weeks before the scheduled time departure;
- between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival;
- less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

(c) The Passenger has the right to receive, free of charge the following assistance:

- meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time; hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights becomes necessary;
- transport between the airport and place of accommodation; two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.

(d) The Passenger does not have the right to compensation where the air carrier can prove that a cancellation/long delay has been caused by extraordinary circumstances (e.g. meteorological conditions incompatible with the operation of the flight, security risks or strikes).

HOW TO CLAIM

Complaints must be addressed in the first instance to the air carrier with whom the Passenger booked their flight. Should the passenger not receive a satisfactory response within six weeks, complaints can be made to:

- The ENAC offices of the national airport where the infringement took place, or where the flight landed for an event taking place outside the Member States, Norway, Iceland and Switzerland;
- The relevant Bodies of Member States, Norway, Iceland and Switzerland for flights originating and arriving in those States from third countries - the contact details are available on the ENAC web site www.enac.gov.it, in the section "I Diritti dei Passeggeri (Passengers' Rights)".

COMPLAINTS TO ENAC

It is possible to send complaints by post fax and email, or by using the on-line form specially designed to collect all relevant information and facilitate the complaints procedure. The form is available on the ENAC web site www.enac.gov.it in the section "I Diritti dei Passeggeri (Passengers' Rights)".

ENAC is the Body responsible for the application of Regulation (EC) 261/2004 relative to the rights of passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and has the power to sanction those air carriers failing to comply with the regulation.

The results of any investigations carried out by ENAC will be communicated to the passenger who will be able to use them to support any legal action they may take.