



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 21.6.2000
COM(2000) 365 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE
AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO**

**PROTEZIONE DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO AEREO
NELL'UNIONE EUROPEA**

SINTESI

I. GENERALITÀ

1. Nonostante la crescita del trasporto aereo promossa dall'esistenza del mercato unico, sta intensificandosi l'insoddisfazione per quanto riguarda la qualità del servizio. Il fenomeno risulta preoccupante in quanto la Comunità ha adottato un corpus normativo volto a proteggere gli interessi dei passeggeri del trasporto aereo e composto da disposizioni che vanno dal risarcimento per il mancato imbarco, alla responsabilità in caso di incidenti, ai sistemi di prenotazione telematica e ai viaggi tutto compreso. In parte il problema deriva dal fatto che i passeggeri non conoscono i loro diritti e quindi non insistono per farli rispettare. Ciò ha indotto la Commissione a lanciare una campagna per rendere i passeggeri consapevoli dei diritti già posti in essere dalla normativa comunitaria, cominciando con la pubblicazione e affissione di una carta dei diritti dei passeggeri negli aeroporti europei.
2. Trattasi solo di un primo passo, tuttavia, e vi sono validi motivi per non fermarsi a questo per la tutela degli interessi dei passeggeri del trasporto aereo. Già nel 1998 la Commissione ha proposto di rendere più incisivo il regolamento in materia di compensazione per negato imbarco dovuto a prenotazioni in eccesso. La proposta è ancora sul tavolo del Consiglio che non è riuscito ad adottarla per ragioni politiche non associate al problema. All'inizio dell'anno la Commissione ha distribuito un documento di consultazione sulle difficoltà incontrate dai passeggeri e su eventuali soluzioni ai problemi constatati suscitando vasta eco da parte degli organismi che rappresentano le compagnie aeree, i passeggeri, gli aeroporti, gli agenti di viaggio e i portatori di handicap. Dopo la consultazione la Commissione ha definito la politica generale esposta nella presente comunicazione.
3. Detta politica generale è basata non soltanto sulle disposizioni comunitarie in materia di diritti dei passeggeri, ma anche su impegni assunti liberamente dal settore del trasporto aereo per migliorare la qualità del servizio. Onde pervenire ad un equilibrio ragionevole tra normativa e azione volontaria è importante prendere in esame come venga trattato un passeggero quando usufruisce di un trasporto aereo, il che misura i vantaggi che il passeggero trae da una politica comunitaria in materia di trasporto aereo. L'assunzione di impegni rigorosi ed efficaci da parte delle compagnie aeree e degli aeroporti per migliorare i loro servizi può quindi consentire una normativa meno rigida in alcuni settori.
4. In veste di legislatore la Comunità deve riuscire a conciliare due alternative, cioè limitarsi a porre in essere una situazione di certezza per i passeggeri e le compagnie, o ampliare ulteriormente i diritti dei passeggeri. Essa deve altresì rendere compatibile la protezione dei passeggeri con l'esigenza di evitare un eccesso di regolamentazione che potrebbe limitare la libertà del settore a rispondere alla domanda, ridurre lo spazio per la concorrenza e ostacolare la cooperazione tra compagnie aeree, cooperazione che facilita gli spostamenti internazionali.
5. Infine è compito della politica superare l'ambito proprio al legislatore e dei codici di natura volontaristica sulla qualità del servizio. I passeggeri domandano confronti aggiornati delle prestazioni delle compagnie aeree per effettuare una scelta informata tra i vari vettori. Essi sono spesso delusi e frustrati dal seguito riservato ai loro reclami e alla difficoltà di comporre le vertenze, problemi che sono di competenza della politica. Inoltre i loro interessi sono spesso debolmente rappresentati, mentre

tale rappresentanza andrebbe rafforzata per controbilanciare quella delle compagnie aeree e degli aeroporti.

II. PROPOSTE

6. La Commissione intende proporre disposizioni per:
 - **dar modo ai passeggeri vittime di ritardi di continuare il loro viaggio in buone condizioni**, conferendo loro il diritto o al rimborso del biglietto o ad un volo alternativo sul collegamento più tempestivo (2001),
 - **porre in essere nuovi diritti per i passeggeri stabilendo requisiti minimi per i contratti del trasporto aereo**, previa consultazione delle parti interessate (2001). Uno degli obiettivi sarebbe quello di **porre in essere una situazione di certezza** imponendo alle compagnie aeree di redigere chiaramente i contratti precisando il servizio offerto e le condizioni applicate. L'altro obiettivo sarebbe quello di **garantire contratti più equilibrati a favore dei passeggeri**; se alcune modifiche necessarie sono fuori discussione, altre richiederanno un'ulteriore analisi,
 - **fornire ai passeggeri le informazioni di cui hanno bisogno per poter scegliere in cognizione di causa tra le compagnie aeree** imponendo a queste ultime di trasmettere i dati necessari che consentano alla Commissione di pubblicare **periodicamente relazioni destinate ai consumatori** (2000). Ciò incentiverebbe inoltre le compagnie aeree a migliorare la qualità del servizio.
7. La Commissione intende promuovere la predisposizione e l'adozione di impegni di natura volontaristica da parte delle compagnie aeree europee (2000 - 2001) riguardanti in particolare:
 - **il miglioramento della qualità del servizio nella misura più ampia possibile**, ad esempio offrendo le tariffe più basse disponibili, consentendo la possibilità di mantenere la prenotazione per un certo tempo, informando rapidamente i passeggeri di ritardi, rispondendo alle esigenze dei portatori di handicap e rendendo più semplice la presentazione dei reclami,
 - **un'assistenza adeguata per i passeggeri vittime di ritardi** per ridurre al minimo il loro disagio,
 - **procedure semplici per la presentazione di reclami** e meccanismi di **composizione stragiudiziale delle vertenze**.

La Commissione intende altresì promuovere gli impegni di natura volontaristica da parte degli aeroporti per stabilire standard di qualità per i servizi ed esaminare la possibilità di introdurre standard progettuali per i terminali.

Questi codici di natura volontaristica dovrebbero essere ambiziosi, coinvolgere quanti più operatori possibili e comprendere meccanismi atti a monitorarne il rispetto. La Commissione intende incoraggiare energicamente la partecipazione di tutti gli interessati e il coordinamento qualora le responsabilità delle compagnie aeree e degli aeroporti si sovrappongano.

8. La Commissione intende altresì adottare le seguenti iniziative:
 - esaminare le migliori modalità di **rafforzare la rappresentanza dei passeggeri** con gli Stati membri e le organizzazioni di categoria dei passeggeri (2000),
 - esaminare gli effetti sul mercato dell'attività di **vendita e prenotazione via Internet** e la relativa **conformità con le regole di concorrenza e il codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione** (2000),
 - esaminare **gli effetti sulla concorrenza degli accordi di code-sharing** nel contesto di procedure individuali sotto il profilo della concorrenza e **del coordinamento delle tariffe negli accordi di interlining** in sede di riesame dell'esenzione per categoria per gli accordi di *interlining* (2001),
 - **valutare l'impatto delle condizioni di cabina sulla salute dei passeggeri** costituendo gruppi di esperti per esaminare la ricerca esistente e trarre conclusioni sui rischi per la salute (2001).

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO

PROTEZIONE DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO AEREO NELL'UNIONE EUROPEA

1. INTRODUZIONE

1. Un numero sempre più grande di cittadini dell'Unione europea viaggia in aereo per affari e turismo, spesso a prezzi che da lunga data sono alquanto contenuti. Comincia però in questo settore ad emergere un flusso costantemente crescente di reclami circa la qualità del servizio, la mancanza di informazioni e l'assistenza ai viaggiatori quando insorge qualche difficoltà. Apparentemente il trasporto aereo spesso non risponde alle attese della clientela e quando ciò accade i passeggeri non sanno come ottenere soddisfazione. Passare ad un'altra compagnia aerea può non risultare una soluzione pratica in quanto su alcune rotte la concorrenza è inesistente ed è difficile ottenere il rimborso.
2. Tale situazione insoddisfacente preoccupa per il fatto che i passeggeri devono poter beneficiare integralmente della politica comunitaria in materia di trasporti aerei. Il terzo pacchetto del 1992 ha posto in essere un mercato unico del trasporto aereo: dal 1º aprile 1997 ciascun vettore comunitario è libero di operare in tutti gli Stati membri, anche a titolo di cabotaggio. Ciò ha notevolmente accresciuto la concorrenza e ha indotto le compagnie aeree a elaborare strategie innovative per adattarsi a nuovi mercati. È superfluo ricordare che il mercato interno è ormai completo. Nella sua comunicazione del 1999 sul settore del trasporto aereo¹ la Commissione ha identificato le carenze dell'attuale quadro normativo ed ha proposto iniziative per completare l'integrazione del mercato e incentivare l'adattamento da parte dei vettori comunitari.
3. A parte la Convenzione di Varsavia² del 1929 (modificata nel 1999 dalla Convenzione di Montreal), che si occupa essenzialmente della responsabilità dei vettori aerei in caso di incidenti, perdita del bagaglio e ritardi, e le norme generali nazionali e comunitarie in materia di protezione del consumatore^{3 4 5}, in passato è stato fatto ben poco per proteggere i passeggeri del trasporto aereo. Certamente le stesse compagnie, attraverso l'Associazione internazionale del trasporto aereo (IATA) hanno tentato di organizzare il trasporto internazionale, ma le loro risoluzioni naturalmente non hanno forza di legge. Per tale motivo, e anche perché la

¹ "L'industria del trasporto aereo in Europa: dal mercato unico alle sfide mondiali". Comunicazione della Commissione COM(1999) 182 def. del 20.5.1999.

² Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale.

³ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso". GU L 158 del 23.6.1990.

⁴ Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori. GU L 95 del 21.4.1993.

⁵ Direttiva 84/450/CEE del Consiglio, del 10 settembre 1984, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri in materia di pubblicità ingannevole (GU L 250 del 19.9.1984), modificata dalla direttiva 95/55/CE.

proliferazione di norme nazionali e l'interpretazione divergente delle disposizioni internazionali potevano nuocere al mercato unico, la Comunità ha deciso che era necessario intervenire al livello europeo. Essa ha pertanto adottato, sulla base dell'articolo 80, paragrafo 2 del trattato, norme che proteggono specificamente gli interessi dei passeggeri del trasporto aereo, in materia di compensazione per negato imbarco⁶, in materia di responsabilità delle compagnie aeree nei confronti dei passeggeri in caso di incidenti⁷ e di sistemi telematici di prenotazione⁸. Inoltre la Commissione ha proposto di modificare la normativa in caso di negato imbarco, per estenderla anche alla cancellazione del volo⁹ e intende proporre la ratifica della Convenzione di Montreal sulla responsabilità dei vettori aerei nonché la modifica dell'attuale regolamento comunitario (cfr. allegato 1).

4. Parte del problema consiste nel fatto che i passeggeri non sono consapevoli dei loro diritti giuridici e sono quindi incapaci di insistere sul loro rispetto. La Commissione ha pertanto annunciato una campagna volta ad informare i passeggeri circa i diritti già posti in essere dalla legislazione comunitaria¹⁰. L'elemento centrale di tale campagna è la pubblicazione di una carta dei diritti esistenti e la sua affissione nei luoghi nei quali i passeggeri possono vederla, all'inizio negli aeroporti e in seguito negli uffici delle agenzie di viaggio e delle compagnie¹¹. Ciò è stato fatto in stretto collegamento con le parti la cui cooperazione è essenziale al buon esito dell'iniziativa. A seguito di questa operazione la Commissione valuterà come estendere la campagna d'informazione, ad esempio inserendo la carta nel suo sito web "Dialogo con i cittadini" in modo da garantire una divulgazione permanente di tali informazioni via Internet. I cittadini dispongono già della possibilità di ottenere informazioni sui loro diritti e di superare le difficoltà pratiche grazie al "Servizio di orientamento dei cittadini". Un'altra parte del problema consiste nella difficoltà di far applicare la legislazione comunitaria per la quale possono non essere predisposti meccanismi e sanzioni adeguate.

2. UTILITÀ DI UN'ULTERIORE AZIONE

5. Le organizzazioni dei passeggeri e dei consumatori nondimeno continuano ad insistere sul fatto che i diritti esistenti non sono sufficienti a proteggere i passeggeri e a garantire che essi si avvantaggino pienamente della politica della Comunità in materia di trasporti aerei. L'esperienza insegna che fare semplicemente affidamento sul mercato per ottenere soluzioni può non risultare sempre efficace. In particolare alcuni elementi di come vengono trattati i passeggeri difficilmente saranno oggetto di

⁶ Regolamento (CEE) n. 295/91 del Consiglio, del 4 febbraio 1991, che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea. GU L 36 dell'8.2.1999.

⁷ Regolamento (CEE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti. GU L 285 del 17.10.1997).

⁸ Regolamento (CEE) n. 2299/89 del Consiglio, del 24 luglio 1989, relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione, modificato dal regolamento (CEE) n. 3089/93 del 29 ottobre 1993, GU L 17 del 25.1.1995 e dal regolamento (CE) n. 323/99 dell'8 febbraio 1999, GU L 40 del 13.2.1999.

⁹ Proposta di regolamento (CE) del Consiglio che modifica il regolamento (CEE) n. 295/91 che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea. COM(1998) 41 def. del 30.1.1998.

¹⁰ Il Consiglio Trasporti ha espresso il proprio sostegno a tale iniziativa nella riunione dell'8 marzo 2000.

¹¹ Cfr. documento di lavoro della Commissione "Diritti dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea" SEC(2000) 535 del 23.3.2000.

concorrenza tra le compagnie aeree. Un mercato in concorrenza è essenziale, ma non è escluso che debba essere integrato da misure specifiche per proteggere i consumatori del trasporto aereo, al pari di quelli di altri beni e servizi.

6. Di fatto, il passeggero è in posizione negoziale debole rispetto alla compagnia aerea quando acquista un biglietto o quando in seguito effettua il volo. Il passeggero deve conformarsi alle condizioni di trasporto e alle pratiche operative decise dalla compagnia aerea (cfr. allegato 1), ma spesso non sarà perfettamente al corrente delle condizioni esatte ed avrà poche alternative alla loro accettazione, anche se non le trova di suo gradimento. La posizione del cliente è ulteriormente indebolita dall'obbligo di pagare per il servizio prima di prendere effettivamente il volo. Sotto questo profilo il trasporto differisce da molti altri servizi per i quali solo una parte del prezzo è corrisposta prima della prestazione del servizio, il che lascia al cliente un certo potere negoziale se il servizio non è all'altezza delle sue aspettative. Infine un passeggero dipende in misura rilevante dall'efficienza e dalla buona volontà della compagnia aerea in caso di difficoltà, ad esempio quando i voli sono ritardati o soppressi e il bagaglio smarrito o danneggiato. Con tutta probabilità il passeggero non sarà in grado di predisporre un'altra soluzione avendo già avuto un esborso finanziario, essendo difficile reperire voli alternativi o in caso di assoluta impossibilità di utilizzare altre forme di trasporto quali il treno o l'automobile.
7. La Comunità dovrebbe quindi rafforzare ulteriormente i diritti dei passeggeri del trasporto aereo in modo che la politica in materia funzioni integralmente a loro vantaggio. Ciò sarebbe conforme alla nuova priorità che il trattato di Amsterdam assegna alla tutela dei consumatori che nel trasporto aereo sono i passeggeri¹². Il trattato inoltre affida alla Comunità il compito di combattere la discriminazione basata sulle menomazioni e a tener conto delle esigenze dei portatori di handicap nelle misure relative al mercato interno. Nella presente comunicazione la Commissione propone una politica generale articolata non soltanto sull'adozione di una normativa comunitaria, ma anche sugli impegni di natura volontaristica delle compagnie aeree e degli aeroporti volti ad elevare la qualità del servizio, a migliorare le informazioni fornite ai passeggeri e a rappresentare più adeguatamente i loro interessi. In generale ciò dovrebbe portare la tutela offerta ai passeggeri nella Comunità al livello di quella prevista negli Stati Uniti.
8. La Commissione è consapevole dei rischi di una regolamentazione esorbitante che può accrescere i costi, ridurre lo spazio per la concorrenza e ostacolare la cooperazione tra compagnie aeree grazie alla quale è più facile viaggiare su scala internazionale. Di qui l'importanza che essa riconosce alla realizzazione di un corretto equilibrio tra normativa e accordi di natura volontaristica per migliorare la qualità del servizio, in sintonia con l'accento posto dal Consiglio europeo di Lisbona sulla semplificazione della regolamentazione e sull'adozione di approcci più flessibili all'attività di legiferazione. Nel decidere come conciliare queste esigenze contrastanti deve considerare la qualità generale delle condizioni riservate al passeggero quando

¹²

L'articolo 153 del trattato di Amsterdam recita:

1. Al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, la Comunità contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi.
2. Nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività comunitarie sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori.

vola; i vantaggi per i passeggeri dovuti alla politica comunitaria in materia di trasporti aerei dovrebbero essere valutati alla luce di questi elementi. Di conseguenza una serie di impegni ambiziosi ed efficaci da parte del settore per migliorare i servizi possono dar modo di ridurre i lacchi della legislazione in alcuni settori e nei prossimi mesi sarà fatto tutto il possibile per promuovere l'autoregolamentazione da parte delle compagnie aeree nello spirito delle conclusioni del Consiglio europeo di Lisbona, prima di predisporre qualsiasi intervento normativo.

9. Una maggiore protezione dei passeggeri, che derivi dall'opera del legislatore o dall'assunzione di impegni di natura volontaristica o dalla disponibilità di informazioni comparate sulle prestazioni delle compagnie aeree, spingerà inoltre queste ultime ad offrire un servizio migliore. Le imprese europee saranno più incentivate a dare riscontro alle richieste dei passeggeri, a mantenere standard elevati ed evitare tutte le insufficienze del servizio che suscitano senso di insoddisfazione. Ciò dovrebbe migliorare la loro posizione sul mercato internazionale sul quale le imprese sono concorrenti sia sotto il profilo del prezzo che della qualità del servizio. Un'iniziativa comunitaria in materia di protezione dei passeggeri può quindi risultare atta a contribuire positivamente alla concorrenzialità dei vettori comunitari.
10. La Commissione riconosce che può anche essere necessario tutelare i passeggeri che utilizzano altri modi di trasporto. Essa intende esaminare debitamente i loro diritti, in particolare i contratti e le condizioni di trasporto e proporre le eventuali misure necessarie. Sembra tuttavia ragionevole iniziare a rafforzare i diritti dei passeggeri del trasporto aereo in quanto la Comunità ha compiuto progressi molto più rilevanti nella realizzazione di un mercato unico per il trasporto aereo che del trasporto dei passeggeri su strada e per ferrovia. D'altro lato va detto che spesso chi vola non ha mezzi alternativi di trasporto rispetto a quello aereo. In ogni caso i passeggeri del trasporto aereo sono confrontati a problemi notevolmente diversi da quelli incontrati da altri viaggiatori e quindi serve poco studiare soluzioni in parallelo.
11. La Commissione è altresì consapevole del fatto che un funzionamento senza intoppi dei sistemi di trasporto dipende da un atteggiamento responsabile dei passeggeri. Tuttavia per quanto efficienti tali sistemi possano essere, le compagnie aeree e le altre imprese di trasporto non sono in grado di fornire la qualità del servizio che potenzialmente possono prestare se una minoranza di passeggeri si mostra poco responsabile, ad esempio perché vi è chi non rispetta gli orari di partenza, non si presenta per i voli che ha confermato, ignora le regole di sicurezza o si comporta in modo scorretto nei confronti del personale o di altri passeggeri. La sua proposta di disposizioni dovrebbe pertanto comprendere anche gli obblighi imposti ai passeggeri oltre che alle compagnie aeree.
12. La Commissione riconosce poi che il peggioramento della situazione sotto il profilo ritardi e inadeguatezza degli aeroporti può essere un motivo di insoddisfazione al pari delle prestazioni delle compagnie aeree. Benché talvolta i ritardi derivino da eventi eccezionali e non prevedibili, è ben noto che il sistema di gestione del traffico aereo funziona ai limiti della sua capacità. Piccole difficoltà legate alle punte di traffico nell'estate possono incidere in misura seria sulle prestazioni della rete. Nel dicembre 1999 la Commissione ha presentato una comunicazione sulla creazione del

cielo unico europeo¹³ che ha proposto sia misure a breve termine per migliorare la situazione, sia una strategia a medio termine per eliminare le frontiere nella gestione dei cieli europei. La presente comunicazione costituisce il punto di partenza di un dialogo più fitto con le parti interessate, che dovrebbe sfociare per la fine dell'anno in una relazione corredata da un piano d'azione. Per gli aeroporti, la Commissione sta tentando di mantenere o accrescere la loro capacità integrandoli nelle reti transeuropee multimodali e predisponendo una disciplina quadro comune ai fini dell'ambiente¹⁴.

3. DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

13. Nel gennaio 2000 la Commissione ha distribuito a fini consultivi un documento sulla protezione dei passeggeri del trasporto aereo¹⁵. Il documento esaminava i seguenti temi:
- il contratto tra la compagnia aerea e il passeggero¹⁶: condizioni di trasporto, responsabilità in caso di morte e lesioni alle persone, ritardi, cancellazioni e prenotazioni in eccesso; smarrimento e danni al bagaglio; trasferibilità dei biglietti; uso in sequenza dei tagliandi di viaggio; assistenza ai portatori di handicap. Erano inoltre menzionate le responsabilità degli aeroporti e il fallimento delle compagnie aeree;
 - pratiche operative delle compagnie aeree: *code-sharing*, *franchising* e subappalto, *interlining*; programmi di accumulo miglia (*frequent flyer*), tariffe aeree;
 - condizioni all'interno della cabina dell'aereo: qualità dell'aria e radiazioni cosmiche, inclinazione del sedile; comportamenti escandescenti dei passeggeri (*air rage*);
 - informazioni e trasparenza: informazioni per i passeggeri prima e durante il volo, comprese le relazioni destinate ai consumatori; codici di autodisciplina adottati dalle compagnie aeree; reclami.
14. Più di settanta risposte contenevano la posizione delle compagnie aeree, dei passeggeri e dei consumatori, degli aeroporti, delle agenzie di viaggio e dei portatori di handicap¹⁷. Per semplificare la sintesi delle risposte complete e argomentate, vanno menzionati i seguenti problemi che risultano avere importanza predominante per la politica comunitaria: incertezza sui contratti e sulle condizioni di trasporto delle compagnie aeree¹⁸; il relativo squilibrio a favore delle compagnie aeree;

¹³ "La creazione del cielo unico europeo". Comunicazione della Commissione, COM(1999) 614 def. del 1º dicembre 1999.

¹⁴ "Trasporti aerei e ambiente". Comunicazione della Commissione COM(1999) 640 def. del 1º dicembre 1999.

¹⁵ "I diritti dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea. Documento di consultazione sulla protezione dei consumatori nei trasporti aerei".

¹⁶ Cfr. allegato 1 per una sintetica illustrazione dei contratti e delle condizioni di trasporto delle compagnie aeree.

¹⁷ Cfr. allegato 2 per l'elenco degli organismi che hanno risposto.

¹⁸ In seguito denominati semplicemente contratti.

assistenza prestata ai passeggeri in caso di ritardo dei voli; informazioni ai passeggeri sotto varie forme; assistenza prestata ai portatori di handicap; reclami e riparazione.

15. Come era prevedibile, le associazioni che rappresentano i passeggeri e i consumatori, gli agenti di viaggio e i portatori di handicap ritengono assolutamente necessario rafforzare i diritti dei passeggeri. I rappresentanti dei passeggeri, dei consumatori e degli agenti di viaggio hanno sostenuto energicamente che i contratti favorivano le compagnie aeree e che tale situazione poteva essere corretta solo mediante disposizioni comunitarie. Tuttavia, in aggiunta a raccomandare norme in materia di contratti e di condizioni di trasporto, essi hanno altresì auspicato codici di natura volontaristica sugli standard di servizio che le compagnie aeree dovrebbero adottare, una serie organica di contratti tra aeroporti, compagnie aeree e altri prestatori di servizi, relazioni destinate ai consumatori in cui si confrontano le prestazioni delle compagnie aeree, miglioramento delle informazioni a favore dei passeggeri e nuove regole per esaminare i reclami.
16. Invece di disposizioni legislative, le associazioni delle compagnie aeree hanno evidenziato una preferenza per gli impegni di natura volontaristica sulla modifica dei loro contratti e condizioni di trasporto, ritenendo tali elementi intimamente collegati. Le disposizioni emanate dalla Comunità potrebbero standardizzare i prodotti e quindi ridurre la concorrenza, porre le compagnie aeree europee in una posizione di svantaggio concorrenziale e nuocere a una rete mondiale di servizi in quanto le compagnie aeree non potrebbero operare sotto regimi giuridici diversi senza costi addizionali. L'intervento di natura normativa suscita altresì problemi di portata, tra cui l'applicazione extraterritoriale. Le organizzazioni delle compagnie aeree e degli aeroporti si sono pronunciate contro l'adozione di disposizioni in materia di diritti dei passeggeri in caso di ritardo dei voli in quanto ciò spesso renderebbe questi soggetti responsabili per eventi al di fuori del loro controllo. Si sono invece pronunciate a favore di codici di natura volontaristica sugli standard di servizio sui quali stanno lavorando ritenendoli atti a fornire soluzione a molti problemi. La Commissione ha proceduto anzitutto ad un'analisi particolareggiata di tutte le risposte ed ha quindi selezionato le tematiche sulle quali l'azione comunitaria volta a migliorare la protezione dei consumatori era motivata; la presente comunicazione fa perno su dette tematiche.

4. CONTRATTI: DISPOSIZIONI COMUNITARIE

17. Va anzitutto effettuata una distinzione essenziale. Le disposizioni comunitarie in materia di contratti potrebbero essere finalizzate esclusivamente a porre in essere una situazione di certezza per entrambe le parti circa gli obblighi e diritti rispettivi. Potrebbe essere imposto alle compagnie aeree di precisare chiaramente il prodotto offerto e le relative condizioni, senza peraltro andare oltre. Ciò lascerebbe al soggetto che fornisce il servizio piena libertà di basarsi sulla sua valutazione commerciale circa la natura del prodotto da fornire. Ma lo scopo delle norme potrebbe anche essere quello di proteggere gli interessi di una o dell'altra parte e spostare il tradizionale equilibrio del contratto a favore di una parte. Il rischio sarebbe quello di produrre norme che riducono la libertà commerciale e la concorrenza ed è quindi necessario trovare un giusto equilibrio.

Ragioni di legiferare

18. Vi sono validi motivi che giustificano la scelta di legiferare a livello comunitario in materia di contratti e condizioni di trasporto. Ne deriverebbe certezza per entrambe le parti, compagnie aeree e passeggeri, circa i rispettivi diritti ed obblighi e la possibilità di prevedere una riparazione a' termini di legge per i passeggeri qualora tali diritti non fossero rispettati. La possibilità giuridica di far valere i propri diritti è essenziale in quanto senza di essa i passeggeri non beneficerebbero di diritti effettivi. Per realizzare questi obiettivi non basta un accordo in seno all'Associazione internazionale del trasporto aereo (IATA) di modificare la sua raccomandazione in materia di condizioni di trasporto. Tale testo non è vincolante per i membri e quindi questi ultimi possono stabilire condizioni diverse, né si applica ai voli interni o ai servizi operati da compagnie aeree che non sono membri della IATA.
19. Comunque i contratti delle compagnie aeree sono stati oggetto di discussione per molti anni senza risultati concreti. Nel 1997 la Commissione ha chiesto di effettuare uno studio sulla compatibilità tra la raccomandazione IATA in materia di condizioni di trasporto e la direttiva della Comunità sulle condizioni vessatorie contenute nei contratti; ciò ha suggerito modifiche della raccomandazione. L'anno successivo anche una riunione di esperti degli Stati membri è giunta alla medesima conclusione circa la necessità di modifiche. Nel Regno Unito l'Air Transport Users Council ha negoziato per vari anni con la IATA la revisione delle condizioni di trasporto. Nel 1999 la vicenda si è conclusa con una denuncia presentata all'Office of Fair Trading che ha intimato alla IATA di modificare la sua raccomandazione; le due parti non sono ancora giunte ad un accordo. Se ne può dedurre che i negoziati con le compagnie aeree sulle modifiche dei loro contratti e condizioni di trasporto non hanno ancora dato risultati concludenti. Non è dunque esclusa la possibilità di ulteriori denunce alle autorità nazionali garanti della concorrenza o ai giudici nazionali e quindi il rischio che gli Stati membri interpretino la compatibilità dei contratti delle compagnie aeree con le norme in materia di concorrenza o a favore dei consumatori in modi diversi, il che porterebbe all'insorgere di regimi disparati all'interno della Comunità.
20. L'elaborazione di norme comunitarie sarebbe altresì l'occasione di esaminare l'equilibrio nei contratti tra diritti ed obblighi incombenti alle compagnie aeree e ai passeggeri. Le organizzazioni dei vettori aerei e dei passeggeri hanno posizioni diverse in materia; attraverso un esame e un'analisi approfondita sarà necessario chiarire quali condizioni sono vessatorie e individuare modifiche appropriate laddove necessario. Vi dovrebbe essere altresì una consultazione completa sulla normativa prevista in materia di assistenza minima ai passeggeri in caso di ritardo dei loro voli, che servirebbe a lottare contro una importante fonte di insoddisfazione.
21. Ancorché la Commissione sia favorevole a legiferare in materia di contratti, è consapevole dei rischi da evitare. Le norme devono essere limitate a quanto è necessario per porre in essere una situazione di certezza e proteggere i passeggeri, ma non devono privare le compagnie aeree della libertà di innovare né vanificare la concorrenza in contrasto con gli obiettivi generali della politica comune dei trasporti.
22. La normativa comunitaria può incidere sulla competitività dei vettori europei sui mercati internazionali. Gran parte dei loro proventi deriva da servizi prestati al di fuori della Comunità per i quali essi sono in concorrenza con gli operatori dei paesi terzi. La Commissione è conscia del fatto che la normativa può incidere sulla posizione dei vettori comunitari sul mercato globale, benché sia difficile valutare l'equilibrio tra eventuali aumenti dei costi e vantaggi compensativi quali l'espansione

del mercato e l'aumento dei proventi che può derivare da standard più elevati di servizio. Tuttavia essa intende limitare l'impatto di eventuali interventi normativi circoscrivendo le sue proposte all'essenziale richiesto per proteggere i passeggeri.

23. La normativa comunitaria non dovrebbe nemmeno bloccare una proficua cooperazione tra compagnie aeree. Ancorché in concorrenza, le compagnie aeree internazionali cooperano per far sì che un passeggero con un unico biglietto possa prendere i voli di varie compagnie aeree, siano esse vettori comunitari o no. La normativa non dovrebbe ostacolare questo tipo di cooperazione e privare i viaggiatori delle possibilità che sono loro attualmente aperte.
24. Questi rischi possono essere evitati se la normativa comunitaria relativa ai contratti si limita a specificare nella sostanza gli obblighi necessari per tutelare gli interessi dei passeggeri. Ciò eviterebbe un eccesso di regolamentazione e lascerebbe le compagnie aeree libere di ricorrere alle proprie valutazioni commerciali in altri settori. Un corretto equilibrio potrà essere individuato grazie ad un'analisi completa dei progetti di regolamentazione di concerto con le parti interessate.

Predisposizione di una situazione di certezza

25. Legiferare in materia di contratti avrebbe tra l'altro lo scopo di porre in essere una situazione di certezza per le compagnie aeree e i passeggeri. La normativa imporre alle compagnie aeree di definire un contratto stabilendo chiaramente i servizi offerti e le condizioni applicate senza lasciare importanti decisioni al loro apprezzamento discrezionale o a condizioni speciali fuori contratto. Essa specificherebbe gli elementi che un contratto dovrebbe disciplinare, un elenco che probabilmente sarebbe simile al contenuto delle condizioni di trasporto raccomandate dalla IATA (cfr. allegato 3) e obbligherebbe le compagnie aeree ad informare i passeggeri circa il contratto e, ove praticabile, a formalizzarlo con le autorità di vigilanza degli Stati membri. In aggiunta, per garantire che queste condizioni vengano praticamente inserite nei contratti e la regolamentazione rispettata, sarà probabilmente necessario definire prescrizioni sussidiarie. Un principio comune nelle disposizioni a tutela dei consumatori darebbe luogo automaticamente a condizioni contrattuali sostitutive per i punti che il contratto omette di disciplinare; queste condizioni sussidiarie non sarebbero vincolanti.

26. Ciò significa che la normativa comunitaria imporre il servizio da fornire e le condizioni da applicare in ciascun settore. In molti casi lascerebbe le compagnie aeree libere di definire i loro prodotti e stabilire condizioni in funzione delle loro valutazioni commerciali. Tuttavia le obbligherebbe a dichiarare chiaramente nel contratto in che cosa consiste il servizio e quali condizioni si applicano. Così inquadrata, la normativa non limiterebbe la concorrenza come a volte qualcuno sostiene. Ove necessario per tutelare gli interessi dei passeggeri, tuttavia, la normativa prescriverebbe che cosa le imprese di trasporto aereo dovrebbero fare (sull'esempio della normativa esistente sul rifiuto di imbarco e responsabilità per incidenti) ponendo così in essere nuovi diritti per i passeggeri.

Creazione di nuovi diritti

27. L'altro obiettivo sarebbe quello di instaurare nei contratti un corretto equilibrio tra gli interessi della compagnia aerea e quelli del passeggero. Questi contratti non dovrebbero essere iniqui nel senso di dar luogo a uno squilibrio rilevante tra i diritti e

gli obblighi delle parti a sfavore del consumatore; questo è quanto richiede sostanzialmente la direttiva 93/13/CE che riguarda le condizioni vessatorie nei contratti con i consumatori. Nelle risposte al documento di consultazione le organizzazioni dei passeggeri hanno raccomandato varie modifiche per rendere i contratti più favorevoli ai consumatori. Alcuni di questi suggerimenti impongono un esame ulteriore con le organizzazioni delle compagnie aeree e dei passeggeri. Su altri suggerimenti è possibile prendere posizione già in questa fase.

28. In primo luogo, la trasparenza dei diritti, oneri e tasse aggiunti al prezzo del biglietto. Per comprendere appieno che prezzo pagano, i passeggeri dovrebbero essere informati del costo totale del loro volo quando prenotano i biglietti. Spetta alla normativa comunitaria introdurre un obbligo di questo tipo. Tuttavia, poiché le variazioni dei diritti, oneri e tasse emanano dalle autorità, dovrebbe essere prevista la possibilità per le compagnie aeree di ripercuotere eventuali aumenti purché abbinata all'obbligo di rimborsare le somme corrispondenti a diminuzioni che intervengono dopo che un passeggero ha prenotato un biglietto.
29. In secondo luogo, la possibilità di aumentare il prezzo del biglietto dopo che è stata fatta la prenotazione, facoltà che in genere le compagnie aeree si riservano. Tuttavia i passeggeri effettuano la scelta del volo e di solito si impegnano finanziariamente al momento della prenotazione del biglietto. Nel contempo le compagnie aeree assumono obblighi nei confronti dei loro clienti. Non vi è un motivo ovvio per cui le compagnie aeree debbano essere autorizzate ad aumentare il prezzo fissato. Gli aumenti dei loro costi, che rientrino od esulino dal loro controllo, costituiscono un normale rischio commerciale di cui deve essere tenuto conto in sede di fissazione dei prezzi. L'obbligo di rispettare il prezzo convenuto non è atto ad interferire con l'ampia libertà delle compagnie aeree di determinare autonomamente i loro prezzi come previsto dal regolamento (CEE) n. 2409/92¹⁹.
30. In terzo luogo, il *code-sharing* (voli in condivisione di codice): il biglietto riporta il codice della compagnia aerea con cui il passeggero ha stipulato il contratto, benché un'altra compagnia operi il volo sotto la sua denominazione. Le organizzazioni dei passeggeri si sono preoccupate della mancanza di trasparenza circa l'identità del vettore che effettivamente opera il volo. I viaggiatori possono finire per volare con un vettore che non avevano scelto e che offre un servizio diverso. La normativa in materia di contratti dovrebbe obbligare la compagnia aerea parte al contratto a specificare il vettore che opera effettivamente il volo. Ciò sarebbe compatibile con le norme comunitarie in materia di sistemi telematici di prenotazione che impongono la necessità di informare i passeggeri dell'identità del vettore che opera effettivamente il volo se il biglietto è prenotato attraverso un'agenzia di viaggio o una compagnia aerea (nei suoi locali, in una postazione di vendita, per telefono o tramite Internet). Trattasi dunque della questione di far concretamente applicare la disposizione, compito che incombe agli Stati membri (anche i passeggeri possono denunciare la violazione).
31. Un altro problema del *code-sharing* è quello del contratto che si applica, quello del vettore che ha stipulato il contratto o quello del vettore che opera il volo. Ciò deve essere chiaro per i passeggeri, in modo da sapere le condizioni esatte che si applicano

¹⁹

Regolamento (CEE) n. 2409/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sulle tariffe aeree per il trasporto di passeggeri e di merci, GU L 240 del 24.8.1992.

al biglietto. Correlate a questo problema sono le questioni della compagnia aerea alla quale devono essere rivolti i reclami, nonché del diritto applicabile o del foro competente se il passeggero vuole ottenere una riparazione per via legale. È generalmente ammesso che per ragioni di chiarezza e di semplicità dovrebbe essere applicato il contratto della compagnia aerea che lo ha stipulato (vale a dire del vettore il cui codice appare sul biglietto). Ciò dovrebbe trovare riscontro nella normativa comunitaria in materia di contratti.

32. I contratti possono essere meglio riequilibrati a favore dei passeggeri in altre maniere. Sono stati fatti vari suggerimenti, tra cui:

- trasferibilità dei biglietti. L'attuale prassi delle compagnie aeree esclude che il passeggero trasferisca il suo biglietto ad altri;
- uso in sequenza dei tagliandi di volo. I passeggeri che hanno acquistato un biglietto per un viaggio articolato in una serie di voli debbono utilizzare tutti i tagliandi del loro biglietto nell'ordine per non rischiare che la compagnia aerea dichiari nullo il biglietto. Ciò può impedire loro di utilizzare un biglietto a basso prezzo comprendente una tratta che passa per un aeroporto comodo. Tale pratica può essere interpretata come un modo legittimo di differenziare i prodotti per mercato, o come una restrizione sleale delle scelte del consumatore;
- utilizzo di entrambi i tagliandi di andata e ritorno. Ciò può essere interpretato in modo analogo all'uso in sequenza;
- conferma e riconferma dei biglietti, benché prenotati e pagati. Ciò può essere considerato un onere seccante imposto ai passeggeri o un mezzo per scoraggiare prenotazioni multiple che non sono utilizzate.

Per quanto riguarda la compensazione per negato imbarco a causa di *overbooking* è necessario rafforzare i diritti dei passeggeri; e la Commissione intende ritirare la sua proposta volta a modificare l'attuale regolamento e sostituirla con una che è più severa.

Poiché vantaggi e svantaggi della normativa in materia sono complessi e controversi, la Commissione ritiene necessario riflettere ulteriormente. Nella predisposizione della sua proposta di normativa concernente i contratti essa intende consultare in modo esauriente le parti interessate .

Diritti dei portatori di handicap

33. L'eco data al documento di consultazione dalle organizzazioni rappresentative dei portatori di handicap è stata larga: esse hanno presentato proposte comportanti sia obblighi giuridici che metodi di lavoro delle compagnie aeree e degli aeroporti. Benché le compagnie aeree e gli aeroporti siano all'avanguardia rispetto ad altri modi di trasporto per quanto riguarda l'assistenza prestata ai portatori di handicap, i loro singoli servizi variano sotto il profilo qualitativo. I portatori di handicap tuttavia debbono essere in grado di contare su un'assistenza equivalente per programmare i loro viaggi in anticipo ed evitare sorprese sgradevoli all'atto pratico.
34. La normativa comunitaria potrebbe stabilire vari obblighi, senza imporre costi onerosi, almeno per l'assistenza gratuita da e per l'aeromobile, un'assistenza speciale in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo, trasporto di cani guida

dei ciechi nella cabina dell'aeromobile, responsabilità integrale per perdita o danni alle sedie a rotelle. Un altro obbligo potrebbe essere quello di consentire a un passeggero di salire a bordo di un aeromobile se ha comunicato la propria minorazione al momento di prenotare il biglietto e ha avuto conferma. Per quanto riguarda le restrizioni delle compagnie aeree al trasporto dei portatori di handicap per ragioni di sicurezza, l'obiettivo delle Comunità dovrebbe essere quello di eliminare l'incertezza e garantire la coerenza. Il legislatore europeo in materia di sicurezza dovrebbe elaborare la definizione di criteri obiettivi che potrebbero formare la base di prescrizioni. Nell'esaminare le proposte la Commissione terrà conto delle ampie regolamentazioni già in vigore negli Stati Uniti e in Canada.

Forma dell'atto normativo

35. La normativa comunitaria in materia di contratti potrebbe stabilire obblighi di base per le compagnie aeree del tipo:

- predisporre un contratto che indichi chiaramente diritti ed obblighi di entrambe le parti;
- specificare i servizi da fornire incluso il prezzo, i diritti, gli oneri e tasse addizionali, la somma totale da pagare, il tipo di biglietto, le condizioni di rimborso, l'identità del vettore che opera il volo, nonché informare i passeggeri degli elementi fondamentali prima della prenotazione del biglietto;
- specificare le condizioni di trasporto (gli elementi sarebbero fissati dalla normativa) e informare il passeggero di queste condizioni o al momento della prenotazione o prima del volo;
- specificare i vari nuovi diritti, compresi quelli per i portatori di handicap.

Per garantire la totale protezione dei passeggeri la normativa si applicherebbe ai contratti per voli verso, da e all'interno della Comunità a prescindere dallo Stato in cui ha sede il vettore o dalla nazionalità del passeggero. Di conseguenza la sua portata sarebbe analoga a quella della regolamentazione relativa alla compensazione per negato imbarco che si applica a tutte le partenze dagli aeroporti comunitari. Essa si estenderebbe ai contratti effettuati tramite Internet.

La Commissione intende proporre norme per introdurre nuovi diritti per i passeggeri stabilendo prescrizioni minime per i contratti di trasporto aereo previa consultazione delle parti interessate (2001).

36. Benché questa normativa armonizzi le disposizioni sui contratti all'interno della Comunità, nell'insieme rimarrebbe in vigore un mosaico di regole nazionali. Ciò obbliga le compagnie aeree ad operare sotto regimi diversi e fa sì che i passeggeri si trovino a confronto con una sconcertante varietà di diritti ed obblighi. Diversamente dal trasporto marittimo o in una certa misura dal trasporto ferroviario, il settore dell'aviazione non ha beneficiato di un accordo internazionale sui contratti, ad eccezione delle convenzioni di Varsavia e di Montreal. Le compagnie aeree stesse, tramite la IATA, hanno tentato di standardizzare i contratti e le condizioni di trasporto, ma le loro iniziative hanno limitazioni e svantaggi. Lasciando impregiudicate le misure comunitarie, è forse giunto il momento di esaminare l'armonizzazione dei regimi contrattuali a livello mondiale, un compito che l'ICAO (*International Civil Aviation*

Organisation) potrebbe intraprendere. La Comunità europea dovrebbe esaminare la possibilità di lanciare un'iniziativa di questo tipo nell'assemblea ICAO del 2001.

5. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO: IMPEGNI DI NATURA VOLONTARISTICA

37. La normativa può essere integrata da impegni di natura volontaristica o da codici per aumentare gli standard di servizio. Questi impegni possono indurre un settore ad aumentare i suoi standard di servizio per i clienti sfruttando la sua capacità a individuare le loro richieste, ad adattare i suoi prodotti e ad elaborare soluzioni innovative. I clienti possono beneficiare della garanzia di un certo standard di servizio da una compagnia aerea che aderisce a un codice di questo tipo.
38. Su sollecitazione delle autorità statunitensi, l'ATA (*Air Transport Association*) ha adottato un codice sulla qualità del servizio "*Customers First*" e i principali vettori si sono adeguati con piani dettagliati per darvi attuazione. Le compagnie aeree hanno notificato i loro piani al Congresso e al Dipartimento dei trasporti che si occuperà di controllarne l'attuazione. Questo codice di ampio respiro potrebbe servire come esempio, se non come modello preciso, per i piani di assistenza alla clientela di altri gruppi di compagnie aeree. Esso contiene numerose e interessanti innovazioni, compreso l'impegno di offrire, sul sistema di prenotazione telefonica della compagnia aerea, la tariffa più bassa per le date, il volo e la categoria di servizio richiesti. Un altro è l'impegno di consentire ai clienti di mantenere per 24 ore una prenotazione telefonica senza pagare o di cancellarla senza penali in questo intervallo per dare loro la possibilità di individuare tariffe più basse attraverso altri canali di distribuzione.
39. La IATA sta attualmente lavorando su un quadro globale per il servizio alla clientela a cui spera si impegneranno tutte le compagnie aeree aderenti; esso riguarda un ambito analogo a quello del piano ATA. Su questa base le compagnie aeree elaborerebbero i loro singoli impegni di servizio e piani per la relativa attuazione. L'Associazione delle compagnie aeree europee sta per parte sua avviando lavori preparatori su una serie di impegni di base sul servizio ai passeggeri.
40. La Commissione accoglie favorevolmente queste iniziative di natura volontaristica che considera un complemento essenziale alla normativa e spera che le compagnie aeree europee, comprese quelle associate all'AEA, gli operatori charter, le compagnie aeree regionali e i vettori a basso costo adottino rapidamente un accordo di largo respiro che potrebbe essere basato su questi impegni minimi:
 - offrire la tariffa più bassa disponibile su un sistema di prenotazione delle compagnie aeree per la data, il volo e la categoria di servizio richiesti,
 - consentire il mantenimento o la cancellazione delle prenotazioni senza penali per 24 ore,
 - informare i passeggeri dell'itinerario, del cambio di aeromobile, delle regole di cancellazione, delle condizioni connesse ai programmi *frequent flyer* e configurazione dell'aeromobile (su domanda),
 - informare rapidamente i passeggeri di ritardi, cancellazioni e cambiamenti di rotta,

- assistenza adeguata ai passeggeri in caso di ritardo in un aeroporto,
- assistenza adeguata ai passeggeri in caso di ritardo a bordo dell'aeromobile,
- allineamento sulle migliori pratiche nell'assistenza ai portatori di handicap, compresa la pubblicazione di obblighi prescritti alle compagnie aeree,
- dispositivi per rispondere alle esigenze dei portatori di handicap (ad esempio addestramento di personale e accessibilità dell'informazione),
- massimali più elevati per la responsabilità per il bagaglio,
- consegna del bagaglio entro un lasso di tempo determinato,
- assistenza minima ai passeggeri che hanno subito la perdita o danni ai bagagli,
- facilitazione della presentazione di reclami e garanzia di risposta entro un tempo determinato.

Il codice potrebbe altresì comprendere un meccanismo per comporre le vertenze tra compagnie aeree e passeggeri in sede stragiudiziale (cfr. sezione X). Se le compagnie aeree non si accordano su impegni convincenti entro l'aprile 2001, la Commissione esaminerà l'inclusione di alcuni degli elementi sopra menzionati nella normativa che prevede di emanare per i contratti.

41. L'*Airports Council International-Europe* sta attualmente lavorando su standard generali per gli aeroporti di tutta Europa, i quali provvederebbero poi ad elaborare le modalità di attuazione. Potrebbe trattarsi degli standard seguenti:

- tempo passato nell'attesa, ad esempio al *check-in* o alla riconsegna bagaglio,
- segnaletica che guida i passeggeri alla loro destinazione,
- addestramento del personale addetto all'assistenza alla clientela,
- gestione della sicurezza,
- pulizia e manutenzione,
- sensibilità a reclami della clientela,
- trasporto e accesso ai terminali.

Secondo la Commissione questi standard dovrebbero comprendere l'assistenza ai portatori di handicap e ai passeggeri che hanno subito un ritardo prima della registrazione. Essa ritiene altresì che il settore dovrebbe esaminare gli standard progettuali per gli aeroporti e i terminali in modo da inserire nella progettazione degli aeroporti criteri di qualità quali limiti superiori per il tempo di transito, il tempo di rullaggio, le distanze da percorrere a piedi, ecc.

42. Per elaborare questi impegni di natura volontaristica la Commissione di concerto con la *European Civil Aviation Conference* nel quadro del dialogo UE-ECAC prevede di riunire i rappresentanti dei vari gruppi di compagnie aeree e di aeroporti. Essa raccomanda vivamente la partecipazione di organismi che rappresentano i

passeggeri, i consumatori e i portatori di handicap e il coordinamento dei lavori sul codice delle compagnie aeree con quelli sugli aeroporti in quanto soggetti che condividono le responsabilità in vari campi, ad esempio la registrazione e la movimentazione del bagaglio. Essa intende anche esaminare meccanismi per l'elaborazione di relazioni e il monitoraggio dei risultati che ritiene essenziali per il successo e la credibilità di tali accordi di natura volontaristica. Inoltre pensa di valutare l'opportunità di definire standard comunitari per alcuni servizi, ad esempio la movimentazione a terra e la consegna del bagaglio.

La Commissione intende promuovere l'elaborazione e l'adozione di impegni di natura volontaristica da parte delle compagnie aeree e degli aeroporti europei per migliorare la qualità del servizio nella misura più ampia possibile (2000-2001).

6. RITARDO DEI VOLI: NORMATIVA COMUNITARIA E IMPEGNI DI NATURA VOLONTARISTICA

43. I passeggeri subiscono il medesimo tipo di disagio e frustrazione sia per i ritardi, che il negato imbarco o la cancellazione del volo. Tuttavia i passeggeri hanno diritto ad assistenza e compensazione soltanto in caso di negato imbarco negli aeroporti della Comunità. Il regolamento (CEE) n. 295/91 conferisce rilevanti diritti a tutti i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco in un aeroporto comunitario a causa di *overbooking* di un volo di linea. Trattasi di:
 - rimborso della frazione del biglietto pertinente o imbarco su un volo alternativo quanto prima possibile, il che consente al passeggero di continuare il suo viaggio;
 - compensazione finanziaria che dipende dalla lunghezza del volo e dal ritardo dell'arrivo dovuto all'imbarco su un volo alternativo;
 - assistenza minima sotto forma di telefonate gratuite, pasti e bevande e sistemazione in albergo.
44. Nel 1998 inoltre la Commissione ha proposto una modifica a detto regolamento. Oltre ad aumentare le somme della compensazione finanziaria per tener conto delle spese, essa ha proposto l'estensione del regolamento ai voli non di linea e l'inclusione di nuove forme di emissione di biglietti e di informazioni sui diritti dei passeggeri cui è stato rifiutato l'imbarco. Essa ha altresì adottato un importante emendamento del Parlamento per estendere la portata del regolamento alla cancellazione dei voli per ragioni commerciali. Benché gli Stati membri siano favorevoli alla proposta della Commissione, l'accordo del Consiglio è rimasto bloccato per ragioni politiche non correlate. Non appena il regolamento di modifica sarà adottato, i passeggeri cui è stato rifiutato l'imbarco saranno ben protetti, diversamente da quelli che hanno subito ritardi.
45. Esiste tuttavia una differenza in quanto la compagnia aerea è sempre responsabile per l'*overbooking*, ma non per i ritardi. A prescindere dal caso di forza maggiore, i ritardi possono essere causati dagli aeroporti, dai soggetti che gestiscono il traffico aereo o da altri fornitori di servizi oltre che dalle compagnie aeree. La soluzione ovvia sarebbe quella che la compagnia aerea assista e compensi il passeggero e poi

ripercossa il costo su altri fornitori di servizi qualora il ritardo non fosse dovuto a sua colpa. Attualmente tuttavia ciò rischia di scontrarsi con due difficoltà. In primo luogo l'identificazione della causa del ritardo può risultare ardua, in particolare quando deriva da ritardi precedenti. In secondo luogo la serie dei contratti tra compagnie aeree, aeroporti, soggetti che gestiscono il traffico aereo ed altri fornitori di servizi non è continua, mentre se lo fosse una compagnia aerea potrebbe recuperare i costi. La Commissione riconosce che in queste circostanze è tecnicamente impossibile prevedere una normativa sulla compensazione finanziaria per i casi di ritardo, ma intende riflettere sulle modalità atte a superare queste difficoltà.

46. Resta la questione dell'assistenza ai passeggeri che hanno subito un ritardo, in modo da far loro continuare il viaggio al più presto possibile. Secondo la Commissione non è accettabile che le compagnie aeree lascino i passeggeri arenati per ore, quando hanno assunto l'impegno di fare del loro meglio per trasportarli "con ragionevole rapidità" ed hanno incassato una somma per fornire tale servizio. Essa intende pertanto proporre una normativa che prescriva alle compagnie aeree di offrire ad un passeggero che ha subito un ritardo di più di poche ore in un aeroporto comunitario la scelta tra il rimborso della frazione pertinente del biglietto o un volo alternativo alla sua destinazione al più presto possibile. Ciò sarebbe di aiuto ai passeggeri che hanno subito un ritardo. Inoltre né la cancellazione di un volo, né l'aver omesso di prendere un volo per una tratta a causa di un ritardo dovrebbe valere come pretesto per annullare l'intero biglietto. Anche questa possibilità dovrebbe essere disciplinata dalla normativa.
47. Lievemente diverso è il caso dell'assistenza minima per i passeggeri che hanno subito un ritardo. Le compagnie aeree europee potrebbero assumere l'impegno di assistere i passeggeri che hanno subito un ritardo in ottemperanza a un codice di natura volontaristica. Questo avrebbe il vantaggio rispetto alla normativa di consentire alle compagnie aeree di reperire le migliori soluzioni e farsi concorrenza per quanto riguarda il servizio offerto ai passeggeri che hanno subito un ritardo. Alcune compagnie aeree possono offrire l'assistenza completa, altre, specie i vettori a basso costo, un servizio considerevolmente ridotto. Se e in quanto hanno ottenuto informazioni adeguate, i passeggeri potrebbero scegliere la soluzione che risponde meglio alle loro esigenze e alla loro borsa. Tuttavia in alcune circostanze i ritardi possono causare ai viaggiatori gravi difficoltà, ad esempio quando si protraggono fino al giorno successivo o quando sono coinvolti bambini o persone con esigenze particolari. La Commissione esaminerà se disciplinare tali casi nella normativa. Infine i passeggeri possono subire un ritardo prima della registrazione; in tal caso spetta all'aeroporto occuparsene e gli aeroporti potrebbero includere tale assistenza essenziale nel loro codice.
48. Altre due misure sarebbero atte ad aiutare in misura sensibile i passeggeri. Una è una rapida informazione sulla causa e sulla durata prevista del ritardo non appena esso si verifica (e informazioni analoghe sull'*overbooking* e sulla cancellazione dei voli). Le compagnie aeree potrebbero comprendere questo elemento nel codice - cfr. sezione 5. L'altra è il confronto dei risultati constatati per le compagnie aeree in materia di puntualità, confronto che la Commissione intende effettuare nella sua relazione programmata sugli indicatori di puntualità - cfr. sezione successiva.

Affinché i passeggeri che hanno subito un ritardo possano continuare il loro viaggio in condizioni adeguate, la Commissione intende proporre una normativa che conferisca loro il diritto o al rimborso del biglietto o all'imbarco su un volo alternativo il più presto possibile (2001).

Per ridurre al minimo per i passeggeri il disagio dovuto a ritardi la Commissione intende promuovere l'inclusione di un'assistenza adeguata tra gli impegni assunti a titolo volontario dalle compagnie aeree per migliorare la qualità del servizio (2000-2001).

7. RELAZIONI DESTINATE AI CONSUMATORI

49. Per effettuare una scelta oculata tra compagnie aeree, sia in generale che su rotte specifiche, i passeggeri hanno bisogno di informazioni sulle prestazioni delle diverse compagnie aeree. Essi potrebbero così effettuare confronti fondati delle prestazioni dei vettori e selezionare la compagnia con lo stato di servizio migliore. Inoltre rendere pubbliche tali informazioni su larga scala darebbe un forte incentivo alle compagnie aeree a farsi concorrenza sulla qualità del servizio, aumentando quindi gli standard di tutto il settore. Per alcuni anni l'amministrazione statunitense ha pubblicato relazioni mensili destinate ai consumatori, divulgandole a un vasto pubblico. Queste relazioni confrontano le prestazioni dei dieci principali vettori sotto il profilo puntualità²⁰, percentuale di bagaglio non correttamente smistato, percentuale di passeggeri a cui è stato negato l'imbarco a causa di *overbooking*, numero di reclami e relative cause. Le compagnie aeree sono classificate per ordine in base alle loro prestazioni per ciascuna di queste voci in modo facilmente comprensibile.
50. Un'iniziativa comunitaria volta a introdurre relazioni di questo tipo sarebbe utile ai passeggeri europei. Giudicando dall'esperienza maturata negli Stati Uniti, le relazioni non soltanto consentirebbero ai consumatori di effettuare scelte informate, ma servirebbero anche a stimolare le compagnie aeree a realizzare livelli di servizio più elevati. Come annunciato nella sua comunicazione su un cielo unico europeo, la Commissione intende pubblicare relazioni mensili relative alla puntualità e proporre una normativa per ottenere i dati necessari dalle compagnie aeree. Tali relazioni potrebbero anche riguardare altri aspetti della qualità del servizio, quali la percentuale di passeggeri a cui è stato negato l'imbarco a causa di *overbooking* o cancellazione del volo per motivi commerciali, casi di bagaglio ritardato, perso o danneggiato, livello di reclami e relativi motivi ed eventualmente la percentuale di posti venduti alla tariffa più bassa. Le compagnie aeree sarebbero classificate in funzione delle loro prestazioni relative ai vari indicatori e, se possibile, su una base generale. Dopo esame dei precisi indicatori con le parti interessate, la Commissione proporrà la normativa necessaria per ottenere le statistiche. Ancorché conscia del fatto che le compagnie aeree possono ritenere questo un onere aggiuntivo, la Commissione ritiene che i predetti indicatori siano uno strumento ordinario di gestione e che i dati dovrebbero essere prontamente disponibili presso le imprese.

²⁰

Generale, per aeroporto di arrivo e di partenza (articolata per fascia oraria giornaliera) per i principali collegamenti tra città.

Al fine di fornire ai passeggeri le informazioni necessarie per effettuare scelte fondate tra compagnie aeree, la Commissione intende proporre una normativa che imponga alle compagnie aeree di presentare i dati necessari per procedere alla pubblicazioni di relazioni periodiche destinate ai consumatori (2000).

8. RECLAMI

51. I passeggeri presentano i reclami alle compagnie aeree in quanto soggetti con i quali hanno stipulato un contratto e ad esse incombe rispondere e trovare un accomodamento. L'insoddisfazione e la frustrazione prodotta dal trattamento riservato ai reclami è un fenomeno che è emerso dal processo di consultazione e le associazioni dei passeggeri e degli agenti di viaggio hanno sollecitato la revisione delle procedure. Nel codice di natura volontaristica le compagnie aeree europee potrebbero impegnarsi ad adottare procedure semplici e standardizzate per la presentazione dei reclami, a porre in essere sistemi efficaci per il loro esame e a rispondere entro brevi termini. Esse potrebbero anche precisare chiaramente ai passeggeri l'ufficio al quale inviare i loro reclami, in quanto questi ultimi spesso non sanno come procedere.
52. Anche in presenza di tali miglioramenti, le compagnie aeree e i passeggeri non saranno d'accordo circa la composizione di alcune vertenze e spesso non vale la pena per un passeggero portare la questione davanti a un giudice. Entrambe le parti hanno interesse ad un dispositivo di composizione delle vertenze in sede stragiudiziale, ad esempio attraverso un meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR). Benché si possa immaginare ad esempio che le autorità nazionali o la Commissione intervengano in qualità di mediatori per agevolare la composizione, questa resta una soluzione pesante e maldestra. Sarebbe meglio per le compagnie aeree porre in essere un sistema di composizione accessibile a ciascuna parte, conformandosi ai principi stabiliti nella raccomandazione della Commissione²¹ sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e cioè i principi di indipendenza, trasparenza, del contraddittorio, dell'efficacia, della legalità e della libertà di rappresentanza.
53. La risoluzione delle controversie diventa più complessa e costosa se il consumatore risiede in uno Stato membro e la compagnia aerea ha sede in un altro. Per le compagnie aeree europee una soluzione consisterebbe nell'istituire un unico sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie per la Comunità nel suo insieme, previa consultazione con organismi costituiti a tutela degli interessi dei passeggeri e dei consumatori. Un'altra possibilità sarebbe quella di istituire sistemi nazionali separati in ciascuno Stato membro e prevedere il trasferimento dei reclami transfrontalieri tramite la Rete europea extragiudiziale (una rete su scala comunitaria di organi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo)²². La Commissione intende esaminare le varie opzioni con le parti interessate e promuovere una soluzione generalmente accettabile.

²¹ Raccomandazione n. 98/257/CE della Commissione del 30 marzo riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, GU L 115 del 17.4.1998.

²² Risoluzione del Consiglio relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, 13 aprile 2000.

Tra gli impegni assunti a titolo volontaristico dalle imprese per migliorare la qualità del servizio la Commissione intende promuovere l'inclusione di procedure semplificate per la presentazione dei reclami e di un meccanismo di composizione delle controversie in sede stragiudiziale (2000-2001).

9. RAPPRESENTANZA DEI PASSEGGERI

54. Attualmente a livello comunitario e in vari Stati membri manca una solida rappresentanza degli interessi dei passeggeri, il che è una indiscutibile debolezza per la protezione dei loro diritti. La formulazione espressa di un chiaro e deciso sostegno degli interessi dei passeggeri farebbe da contrappeso alla voce delle compagnie aeree e degli aeroporti e garantirebbe da parte dei responsabili politici un'attenzione prestata alle posizioni di tutte le parti. Ciò contribuirebbe anche all'elaborazione di impegni di natura volontaristica da parte delle compagnie aeree e degli aeroporti per migliorare i servizi - occorre infatti una valida controparte che esprima richieste, critici costruttivamente le proposte e aderisca a soluzioni soddisfacenti per tutte le parti. Inoltre le associazioni dei passeggeri con qualche risorsa potrebbero contribuire a monitorare l'osservanza di tali impegni, valutare in quale misura i contratti stipulati dalle compagnie aeree sono correttamente equilibrati e, qualora le compagnie aeree e gli aeroporti non si conformino alle norme della Comunità, chiedere i provvedimenti per ottenerne l'osservanza se sono lesi gli interessi collettivi dei consumatori²³.
55. Nei vari paesi la rappresentanza dei passeggeri è alquanto disparata. In alcuni Stati membri esistono organismi specifici che rappresentano i passeggeri del trasporto aereo; in altri esplicano tali compiti le associazioni dei consumatori. Il livello di attività varia considerevolmente, al pari delle risorse disponibili per tali compiti. Un primo passo è quindi quello di promuovere da parte degli Stati membri l'insediamento e il rafforzamento degli organismi rappresentativi.
56. Per quanto riguarda la Comunità nel suo insieme, la FATURE (*Federation of Air Transport Users Representatives*) difende attivamente gli interessi dei passeggeri, ma ha poche risorse e dipende da organismi nazionali per un'analisi della situazione e la rappresentanza a livello politico. La Commissione intende esaminare con gli Stati membri e con le associazioni dei passeggeri e dei consumatori come rafforzare la rappresentanza a livello comunitario, ivi compresa la possibilità di sostegno finanziario.

La Commissione intende esaminare con gli Stati membri e con le associazioni dei passeggeri come rafforzare la rappresentanza degli interessi dei passeggeri a livello comunitario (2001).

10. ALTRE MISURE

57. Vendite e prenotazioni via Internet: le agenzie di viaggio, le compagnie aeree e i sistemi telematici di prenotazione (CRS) sono tutti attualmente in concorrenza per catturare l'attenzione dei consumatori grazie alla realizzazione di siti web attraverso i

²³ Agendo in qualità di "enti legittimati" in forza della direttiva 98/27/CE del 19 maggio 1998 relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori, GU L 166 dell'11.6.1998.

quali possono essere acquistati servizi di trasporto aereo. Tali sviluppi potenzialmente offrono ai consumatori grandi occasioni di confrontare i prezzi e avere un controllo diretto dei propri piani di viaggio. Le compagnie aeree stesse si sono impegnate ampiamente nello sviluppo di siti web sotto la propria ragione sociale per vendere biglietti direttamente al pubblico. Comunque tre gruppi di grandi vettori aerei statunitensi, europei e appartenenti alla regione Asia-Pacifico hanno annunciato che intendono predisporre portali Internet comuni per conquistare una frazione del mercato on line.

58. Sarà importante controllare questi programmi ambiziosi delle più importanti compagnie aeree e assicurarsi che non rendano più difficile né ai vettori di dimensione minore la distribuzione dei loro prodotti in modo efficace, né ai consumatori l'ottenimento di informazioni esaurienti sui servizi disponibili. L'esistente codice di condotta CE per i CRS impone che le informazioni fornite da questi sistemi attraverso le tradizionali agenzie di viaggio siano imparziali e complete. Visto che si sviluppano le agenzie di viaggio operanti su Internet, la Commissione intende esaminare gli effetti sul mercato e la conformità del fenomeno sia con le regole di concorrenza che con il codice di condotta e valutare se il codice affronta adeguatamente i problemi che possono emergere.
59. **Concorrenza.** La Commissione intende esaminare gli effetti della pratica di *code-sharing* sulla concorrenza, in particolare nel contesto di procedure individuali. In sede di riesame dell'esenzione per categoria dell'*interlining* (accordi per cambio flotta) nel 2001, essa verificherà l'impatto del coordinamento delle tariffe sulla concorrenza. Inoltre la Commissione esaminerà gli effetti sulla concorrenza dei programmi *frequent flyer*, in particolare nel contesto di fusioni e imprese comuni.
60. Nel corso della procedura di consultazione sono stati sollevati vari altri problemi.

Fallimento delle compagnie aeree: la Commissione non vede la necessità specifica di tutelare i consumatori nei confronti del rischio fallimento della compagnia aerea contrapposto ad altri rischi finanziari poiché le possibilità di fallimento non sono particolarmente elevate. Comunque il regolamento (CEE) n. 2407/92 sul rilascio delle licenze ai vettori aerei²⁴ garantisce una certa solidità finanziaria e esistono già varie forme di tutela. Inoltre la IATA e l'ECTAA (*Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU*) stanno esaminando la costituzione di un fondo di garanzia che pagherebbe per il rimborso di biglietti o voli alternativi e sarebbe finanziato da un modesto prelievo sui biglietti. La Commissione intende esaminare se questo sistema riscuota sostegno sufficiente per funzionare e sia compatibile con le regole di concorrenza prima di prendere in considerazione altre iniziative.

61. **Sicurezza dei partner degli accordi di *code-sharing*:** sarebbe assolutamente inaccettabile che un accordo di *code-sharing* finisca per imporre ai passeggeri livelli di sicurezza inferiori sui voli di compagnie aeree partner di paesi terzi rispetto a quelli dei vettori comunitari. Si sostiene che le compagnie aeree dovrebbero effettuare obbligatoriamente verifiche della sicurezza dei partner in *code-sharing*, in particolare dei vettori dei paesi terzi. Ciò comporterebbe uno spostamento di

²⁴

Regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul rilascio delle licenze ai vettori aerei, GU L 240 del 24.8.1992.

responsabilità dalle autorità di regolamentazione alle compagnie aeree o, qualora tale verifica fosse compito delle autorità in Europa, ciò equivarrebbe ad un'applicazione extraterritoriale delle regole di sicurezza della Comunità. Attualmente il regolamento (CEE) n. 2407/92 impone alle compagnie aeree di ottenere un'approvazione preventiva per la locazione/noleggio di aeromobili che non può essere rilasciata nel caso di noleggio con equipaggio, a meno che si applichino standard di sicurezza equivalenti a quelli della Comunità. La Commissione ritiene che tali disposizioni valgano anche per il *code-sharing* e il *franchising* nonché per il subappalto e intende ricordare tali obblighi agli Stati membri.

62. Condizioni nella cabina dell'aeromobile. Alcuni esperti hanno richiamato l'attenzione sugli effetti per la salute della bassa pressione, dell'inclinazione del sedile e delle radiazioni cosmiche e sul rischio di trasmissione di malattie. Le risposte al documento di consultazione hanno evidenziato un largo accordo sul fatto che sia necessario anzitutto determinare la portata e la natura di un problema, esaminando la ricerca esistente e l'eventuale necessità di ulteriori lavori. La Commissione intende costituire gruppi di esperti per esaminare la ricerca esistente e trarre conclusioni sui rischi per la salute, in cooperazione con le parti interessate. Essa intende altresì esplorare e se possibile prendere misure comunitarie per far fronte a comportamenti escandesceni dei passeggeri ("air rage"). Nell'esame di eventuali misure comunitarie nei campi sopra menzionati, la Commissione terrà pienamente conto del principio di sussidiarietà.

Internet

La Commissione intende esaminare gli effetti sul mercato delle vendite e prenotazioni via Internet e la loro conformità con le regole di concorrenza e il codice di condotta per i sistemi di prenotazione telematica.

Concorrenza

La Commissione intende esaminare gli effetti delle pratiche di code-sharing nel contesto di procedure individuali e, nello studio sull'interlining, l'impatto del coordinamento delle tariffe in sede di riesame dell'esenzione per categoria dell'interlining (2001).

Condizioni nella cabina dell'aeromobile

La Commissione costituirà gruppi di esperti per valutare la ricerca esistente sugli effetti delle condizioni di cabina e trarre conclusioni sui rischi per la salute (2001).

ALLEGATO 1

Note esplicative

1. Contratto e condizioni di trasporto

Il contratto è sostanzialmente un accordo vincolante che prevede la fornitura e l'acquisto di un certo servizio ad un certo prezzo, subordinatamente a una serie di condizioni. La IATA ha elaborato norme relative ai contratti che si applicano ai voli internazionali operati dalle compagnie aeree aderenti. I contratti relativi ai voli nazionali e effettuati da compagnie non aderenti, quali le compagnie charter e i vettori a basso prezzo, possono essere diversi.

Le regole IATA sui contratti disciplinano gli elementi sostanziali dello scambio, in particolare la definizione del servizio, il prezzo e le limitazioni della responsabilità. Altre condizioni sono previste nelle "condizioni di trasporto" che costituiscono parte del contratto. La IATA non ha adottato regole vincolanti sulle condizioni di trasporto, ma soltanto raccomandazioni (Recommended Practice 1724). Ciascuna compagnia aerea aderente ha le proprie condizioni che possono differire dalla pratica raccomandata. Quest'ultima comunque riconosce alle compagnie aeree poteri discrezionali in vari settori. Come le sue regole relative ai contratti, la pratica raccomandata della IATA si applica ai voli internazionali prestati da compagnie aeree aderenti.

A seguito di un reclamo l'autorità antitrust (*Office of Fair Trading*) del Regno Unito ha esaminato la conformità della pratica raccomandata 1724 con la direttiva 93/13/CEE sulle condizioni vessatorie contenute nei contratti ed ha chiesto alla IATA di modificare la pratica raccomandata. Sono ancora in corso discussioni tra le due parti.

2. Responsabilità dei vettori aerei per decesso, lesioni alle persone e perdita o danni al bagaglio

Nella Convenzione di Varsavia, nel testo emendato, i limiti alla responsabilità sono fissati ad un livello modesto. Nel 1997 la Comunità ha adottato un regolamento che stabilisce una responsabilità illimitata in caso di decesso e lesioni personali quando ricorrono varie condizioni (regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti). L'anno scorso è stato sottoscritto un nuovo accordo internazionale, la Convenzione di Montreal (Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto aereo internazionale). Le sue clausole sono simili a quelle del regolamento della Comunità, tranne il fatto che si riferisce anche alla responsabilità per il bagaglio. La Convenzione di Montreal deve essere ora ratificata e il regolamento comunitario modificato.

ALLEGATO 2

Elenco degli organismi che hanno risposto al documento di consultazione

Stati membri e organizzazioni ufficiali

Ministerio de Fomento (Spagna)
Repubblica francese
Bundesministerium für Verkehr (Germania)
Department of Environment, Transport and Regions (Regno Unito)
Department of Public Enterprise (Irlanda)
Ministry of Justice (Finlandia)
Finnish National Consumer Administration
Das Büro für Konsumentenfragen, Bundeskanzleramt (Austria)
Rappresentanza permanente della Grecia presso l'Unione europea
Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (Austria)
Det Kongelige Samfedsels-departement (Ministero dei trasporti, Norvegia)
Civil Aviation Authority (Regno Unito)

Vettori aerei

International Air Transport Association (IATA)
Association of European Airlines (AEA)
International Air Carriers Association (IACA)
European Regions Airline Association (ERA)
Air Transport Association of America
Arab Air Carriers Association
British Airways
Airtours International
Virgin Atlantic
Go Fly
Britannia Airways
Ryanair
Portugalia Airlines
Cyprus Airways
United Airlines
Braathens

Associazioni dei passeggeri e dei consumatori

Federation of Air Transport User Representatives in Europe (FATURE)
International Airline Passengers Association (IAPA)
European Consumers' Organisation (BEUC)
Air Transport Users Council (Regno Unito)
Comitato Consumatori, Altro Consumo (Italia)
Unione Nazionale Consumatori (Italia)
Comité des Usagers du Transport Aérien (Francia)
ANWB (Royal Dutch Touring Club)
Associação Portuguesa a defesa do consumidor (DECO)
Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (Portogallo)
Forbrugerradet (Danimarca)
General Consumer Council for Northern Ireland

Agenzie di viaggio

Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU²⁵ (ECTAA)
Guild of European Business Travel Agents (GEBTA)
Association of British Travel Agents

Aeroporti

Airports Council International, European Region

Organismi rappresentativi dei portatori di handicap

European Disability Forum
Disabled Peoples' International, European Region
European Blind Union
European Association for Cochlear Implant Users
Royal National Institute for the Blind (Regno Unito)
Deutscher Blinden-und-Sehbehindertenverband e.V.
De Samvirkende Invalidorganisationer (Danimarca)
DPI - Italia
IHD Airport Services
Disabled Persons Transport Advisory Committee (Regno Unito)²⁶
Access to the Skies (Regno Unito)²

²⁵ Risposta comune.

²⁶ Risposta comune.

Altri

International Union of Aviation Insurers
Worldspan (Servizi informazione viaggio)
European Cockpit Association
Aviation Health Institute (Regno Unito)

ALLEGATO 3

IATA: PRATICA RACCOMANDATA 1724 **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

(Versione 1998)

Applicabilità:	generalità operazioni charter code-sharing disposizioni inderogabili prevalenza delle condizioni rispetto alle regolamentazioni obbligo di biglietto valido periodo di validità sequenza e uso dei tagliandi di volo nome e indirizzo del vettore
Biglietti:	
Tariffe e oneri:	generalità tariffe applicabili tasse ed oneri moneta
Prenotazioni:	obblighi di prenotazione limiti temporali di emissione dei biglietti dati personali posto addebito di servizio per spazio non occupato riconferma delle prenotazioni
Accettazione/imbarco	
Rifiuto e limitazione del trasporto:	diritto di rifiutare il trasporto assistenza speciale
Bagaglio:	franchigia di bagaglio bagagli in eccedenza articoli non accettabili come bagaglio diritto di rifiutare il trasporto del bagaglio diritto di ispezione bagaglio registrato dichiarazione del valore in eccedenza e corrispettivo presa e consegna di bagaglio registrato animali
Orari, ritardi, cancellazione di voli:	orari cancellazioni, percorso alternativo, ritardi, ecc.
Rimborso:	rimborso obbligato rimborso facoltativo rimborso di biglietto perso diritto di rifiutare il rimborso moneta data limite di rimborso del biglietto

Comportamento a bordo:	generalità apparecchi elettronici disposizioni per servizi extra
Formalità amministrative:	generalità documenti di viaggio rifiuto di accesso responsabilità del passeggero per multe, spese di fermo, ecc. ispezione doganale ispezione di sicurezza
Vettori successivi	
Responsabilità per danno	
Termine ultimo per la presentazione di reclami e azioni:	notifica del reclamo prescrizione delle azioni