COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 21.12.2001
COM(2001) 784 definitivo

2001/0305 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato

(presentata dalla Commissione)

RELAZIONE

Introduzione

1. La liberalizzazione del trasporto aereo ha recato numerosi vantaggi ai passeggeri. Il gioco della concorrenza su molte tratte aeree ha fatto diminuire i prezzi in termini reali cosicché la domanda è in rapido aumento. Questo quadro ottimistico è tuttavia incompleto. Ad onta infatti di questi sviluppi positivi, il trasporto aereo non soddisfa le attese dei consumatori che, troppo spesso, hanno validi motivi di lamentarsi. Imbarchi negati e voli cancellati per motivi economici creano un profondo disappunto, non solo perché causano notevoli ritardi e perturbano il programma dei viaggiatori, ma anche perché sono la testimonianza del fatto che il vettore aereo non mantiene l'impegno di trasportare i passeggeri con ragionevole sollecitudine (anche se, in determinate circostanze, a norma di contratto ha questo dovere). Il problema dei ritardi eccessivi è ancora diverso. Malgrado, nella maggior parte dei casi, tali ritardi non siano imputabili ai vettori aerei o agli operatori turistici, è inaccettabile che i passeggeri siano abbandonati per ore negli aeroporti, senza poter cambiare le prenotazioni o annullare il volo se non sono più interessati al viaggio.

2. Nel maggio 2001 le associazioni delle compagnie aeree europee si sono impegnate a migliorare su base volontaristica la qualità dei servizi forniti raccomandando alle compagnie affiliate di sottoscrivere a tale impegno. Si prevede che la maggior parte di esse risponderà favorevolmente all'appello. Tali misure rappresentano un concreto passo avanti e, una volta pienamente poste in essere, consentiranno di migliorare il livello del servizio fornito al pubblico. Esse stabiliscono che venga fornita un'assistenza ai passeggeri vittime di ritardi presso gli aeroporti o a bordo degli aeromobili ma non prevedono un indennizzo ed un'assistenza per i passeggeri a cui viene negato l'imbarco o il cui volo viene cancellato. È necessario che la legislazione garantisca una migliore tutela di tali passeggeri e nella comunicazione sulla protezione dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea[1], la Commissione ha annunciato la propria intenzione di ritirare la proposta del 1998 intesa a modificare il regolamento (CEE) n. 295/91 relativo al sistema di compensazione per negato imbarco[2], che riguardava anche i voli cancellati, e di sostituirla con una proposta che garantirà una maggiore tutela dei passeggeri. La Commissione ha inoltre dichiarato la propria intenzione di presentare una normativa che autorizzi i passeggeri vittime di ritardi ad annullare il viaggio o a proseguirlo in condizioni soddisfacenti. Tali sono gli obiettivi della presente proposta.

---

[1] Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio. Protezione dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea. COM(2000) 365 def. del 21.6.2000.

[2] Regolamento (CEE) n. 295/91, del Consiglio, che stabilisce norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti di linea. GU L 36 dell'8.2.1991, pag. 5.

Situazione attuale

3. Adottando il regolamento (CEE) n. 295/91, dieci anni or sono, la Commissione individuava già la necessità di stabilire norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri a cui viene negato l'imbarco. I passeggeri hanno grazie ad esso acquisito il diritto di ottenere una compensazione finanziaria, di scegliere tra l'imbarco su un volo alternativo quanto prima possibile o il rimborso del prezzo del biglietto (importante se il ritardo ha reso inutile il viaggio) e di usufruire di un'assistenza per attenuare i disagi legati all'attesa di un volo successivo. Nel 1998 la Commissione, ritenendo necessario rafforzare e chiarire tali disposizioni, ha proposto una modifica del regolamento[3]. Il Consiglio non è tuttavia riuscito ad adottare la proposta a causa della divergenza di posizioni circa l'applicazione del regolamento all'aeroporto di Gibilterra.

4. Nella versione modificata a seguito del parere del Parlamento europeo[4], la proposta avrebbe notevolmente allargato il campo di applicazione del regolamento. Lo avrebbe in particolare esteso ai voli non di linea, ai voli da aeroporti extracomunitari verso aeroporti comunitari, ai voli cancellati per motivi diversi dalla sicurezza tecnica o fisica e ai nuovi tipi di biglietti non cartacei. Inoltre, i passeggeri sarebbero stati meglio informati in merito ai loro diritti.

5. La Commissione ritiene che, pur modificato, il regolamento (CEE) n. 295/91 rischia di non proteggere adeguatamente i passeggeri vittime di negato imbarco o di cancellazione del volo. Il regolamento iniziale e la sua versione modificata obbligano sia i vettori aerei che gli operatori turistici (designati col termine collettivo "operatori") a compensare ed a fornire un'assistenza ai passeggeri. Essi non dissuadono tuttavia tali soggetti dall'abuso di queste pratiche di negato imbarco e cancellazione del volo, né prevedono incentivi intesi a instaurare un equilibrio tra il vantaggio che ne ricavano sul piano economico e il costo per i passeggeri. Di conseguenza, sarebbero ancora troppi i passeggeri vittime di queste pratiche.

6. Entrambi i regolamenti presentano inoltre l'inconveniente di fissare compensazioni forfettarie, ignorando pertanto il fatto che ogni passeggero ha una propria valutazione personale del disagio subito e della perdita di tempo. Alcuni di essi rinuncerebbero volentieri al posto dietro una compensazione, modesta ma soddisfacente. Altri invece, come le persone in viaggio d'affari per le quali il tempo è più prezioso, insisterebbero sul rispetto della prenotazione a dispetto di qualsiasi compensazione, anche generosa. In ultimo, i due regolamenti non prevedono il diritto specifico per i passeggeri vittime di ritardi prolungati di annullare il biglietto o imbarcarsi su un altro volo. Nonostante le ragioni siano diverse, anche i passeggeri che subiscono ritardi sono vittime di disagi e perdite di tempo, allo stesso modo di coloro cui viene negato l'imbarco o che vengono lasciati a terra a causa della cancellazione del volo. La Commissione ritiene pertanto necessario presentare una nuova proposta che garantisca in generale una maggiore tutela dei passeggeri. Tale proposta, illustrata

---

[3] 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 di linea. COM(1998) 41 def. del 30.1.1998.

[4] Proposta modificata 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 di linea. COM(1998) 580 def. del 19.10.1998.

nelle grandi linee alla fine della presente relazione, si basa sulle considerazioni riportate di seguito.

Ragioni per il negato imbarco

7. Pur essendo attualmente applicata con troppa leggerezza, la pratica del negato imbarco non può essere del tutto eliminata, per due motivi. Il primo è la necessità di trasferire su un volo successivo i passeggeri che non possono prendere il volo sul quale hanno prenotato a causa di problemi operativi quali l'arrivo tardivo o la cancellazione della corrispondenza, o della sostituzione di un aeromobile in avaria con un aeromobile di minore capienza. I passeggeri trasferiti generano una domanda di posti imprevista, che talvolta impone di negare l'imbarco ai passeggeri del volo successivo. Nel 50% dei casi il negato imbarco è dovuto a problemi operativi.

8. La seconda causa è il cosiddetto "no-show", ossia la tendenza dei passeggeri a non presentarsi alla partenza di un volo per il quale hanno confermato la prenotazione. La mancata presentazione di un passeggero può essere involontaria ed essere dovuta ai problemi operativi poc'anzi menzionati: il passeggero non è semplicemente in grado di prendere il volo che ha prenotato. In altri casi, invece, la mancata presentazione interviene deliberatamente ed è il risultato delle correnti pratiche di commercializzazione secondo cui la prenotazione del posto è sganciata dall'acquisto del biglietto. In tal modo, i passeggeri in possesso di biglietti flessibili rimborsabili (più costosi) possono utilizzarli per un altro volo o farsi rimborsare qualora non li utilizzino. Anche le agenzie possono approfittarne procedendo a prenotazioni di posti per una eventuale futura vendita ai loro clienti, visto che non devono pagare immediatamente. Se in seguito omettono di annullare le prenotazioni non utilizzate o le annullano troppo tardi contribuiscono a tale fenomeno.

9. Gli operatori, estrapolando il numero probabile di passeggeri che non si presenteranno all'imbarco, accettano prenotazioni a concorrenza della capienza dell'aeromobile aumentata del numero stimato di passeggeri che non si presenteranno, vale a dire accettano prenotazioni in eccesso. Il sopraggiungere di eventi imprevisti può tuttavia falsare il calcolo delle probabilità oppure gli operatori si prefiggono tassi di occupazione posti estremamente alti e dunque redditizi, e in tal modo restringono il loro margine di errore. Non rimane allora che negare l'imbarco. Stando ai dati in possesso della Commissione, nel 1999 circa 250 000 passeggeri sono stati vittima di tale pratica sui voli dei principali vettori aerei della Comunità (voli di linea), valore che corrisponde a una percentuale dell'1,1 per mille.

10. Se gli operatori non avessero la possibilità di praticare prenotazioni in eccesso, resterebbero inoccupati posti liberi che potrebbero essere venduti ad altri passeggeri. I proventi e profitti dei vettori ne risentirebbero tanto da indurli ad aumentare i prezzi, il che non andrebbe a vantaggio di nessuno. E' dunque certo che gli operatori necessitano di una certa flessibilità operativa per far fronte ad eventi imprevisti, ma è altrettanto certo che essi non vengono "dissuasi" dal puntare a tassi di occupazione eccessivamente elevati né vengono sufficientemente incitati a trovare un congruo equilibrio tra prenotazioni in eccesso e *no-show*.

Appello a volontari

11. La Commissione propone ora un nuovo approccio alla problematica del negato imbarco, fondata su un appello ai volontari perché accettino di rinunciare alla propria prenotazione e su un sistema dissuasivo basato sulla compensazione dei passeggeri a cui è stato negato l'imbarco. Un sistema di natura volontaristica costituirebbe un notevole passo avanti perché garantirebbe la flessibilità indispensabile. In previsione di un diniego di imbarco gli operatori sarebbero anzitutto tenuti a rivolgersi ai volontari affinché rinuncino al posto in cambio di determinati vantaggi (pecuniari o di altro tipo). L'operatore e i volontari dovrebbero in seguito definire di concerto le condizioni dello scambio; tali condizioni rispecchierebbero il valore che ogni passeggero attribuisce alla perdita di tempo e al disagio subiti.

12. Non si tratterebbe, in caso di rinuncia volontaria, di una costrizione, bensì di una scelta concordata. I passeggeri che accettano lo scambio non si vedrebbero dunque negare l'imbarco ma rinuncerebbero al volo di propria iniziativa. Il sistema volontaristico è applicato per legge negli Stati Uniti, dove produce buoni risultati. Nel 2000 i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco contro la loro volontà sono stati circa 18 000, vale a dire una percentuale dello 0,1 per mille; i volontari sono stati circa 330 000, ossia venti volte il numero di passeggeri vittime di mancato imbarco (statistiche relative ai soli vettori aerei principali).

13. Gli operatori sarebbero autorizzati a negare l'imbarco se, e soltanto se, il numero di volontari non fosse sufficiente. In tal caso, i passeggeri sarebbero indennizzati con una somma fissa, sufficientemente elevata da compensare il ritardo e i disagi e da dissuadere gli operatori dal ricorrere alla pratica della sovraprenotazione con tale frequenza da essere regolarmente costretti a negare l'imbarco ai passeggeri. Per questo, l'importo della compensazione dovrebbe essere tale da far sì che il negato imbarco non aumenti ma anzi riduca i proventi di tali operatori.

Livello dell'indennizzo

14. Nella propria proposta la Commissione ha tentato di fissare importi che, oltre a compensare i passeggeri, dissuadessero anche gli operatori dal ricorrere troppo spesso alla pratica della sovraprenotazione ma per calcolare tali importi ha dovuto accontentarsi di dati generici sulle tariffe e delle scarse informazioni che le compagnie aeree erano disposte a fornire in merito al beneficio economico derivante da suddetta pratica. Lo scorso anno la tariffa media ponderata per la business class era di circa 310 euro per i voli intraeuropei (la maggior parte delle tariffe rientrava nella forbice 150-600 euro). Ipotizzando che il costo del trasporto dei passeggeri vittime di sovraprenotazione ma non di negato imbarco sia marginale - gli operatori dovrebbero infatti sostenere praticamente tutti i costi, fissi e variabili, per trasportare gli altri passeggeri - sembra logico correlare l'importo dell'indennizzo a quello della tariffa. Per dissuadere gli operatori dal praticare il diniego di imbarco nei confronti di tutti i passeggeri, a prescindere dalla classe in cui viaggiano, la Commissione propone di fissare un livello di indennizzo fisso, pari al doppio dell'importo della maggior parte delle tariffe business, vale a dire 750 euro per le tratte aeree inferiori a 3 500 km. Considerate le differenze tariffarie tra i voli intraeuropei e quelli intercontinentali la compensazione per le tratte aeree uguali o superiori a 3 500 km dovrebbe essere fissata a 1 500 euro.

15. Questi importi non dovrebbero comunque essere tali da impedire alle compagnie aeree di procedere alla sovraprenotazione nell'intento di riempire posti che altrimenti rimarrebbero vuoti, con conseguente riduzione dei loro proventi e contestuale aumento dei prezzi. La proposta della Commissione si basa sul principio volontaristico; solo se il numero di passeggeri che rinunciano volontariamente è insufficiente l'operatore nega l'imbarco ed indennizza i passeggeri secondo un importo fisso stabilito. Negli Stati Uniti il rapporto tra volontari e passeggeri ai quali viene effettivamente negato l'imbarco è di circa 20 a 1, nonostante il livello dell'indennizzo sia basso. Ne consegue che gli operatori sarebbero tenuti a pagare l'importo fisso dell'indennizzo solo in casi rari, sempreché non ricorrano con eccessiva leggerezza alla pratica della sovraprenotazione e siano efficaci nella ricerca di volontari.

16. Si potrebbe nondimeno obiettare che anche i potenziali volontari potrebbero chiedere sistematicamente il nuovo importo fisso di indennizzo, vanificando così il sistema volontaristico. Resta tuttavia il fatto che, insistendo sull'importo fisso, tali passeggeri correrebbero il rischio di vedere altri passeggeri accettare un'offerta inferiore in un numero sufficiente a eliminare il problema della sovraprenotazione. In tal caso, essi non otterrebbero alcun indennizzo ma viaggerebbero in condizioni normali. Infine, non va perso di vista lo scopo centrale della proposta della Commissione, che è quello di spingere gli operatori ad una sufficiente prudenza nella loro politica delle prenotazioni in modo da rendere la pratica del diniego di imbarco un'eccezione piuttosto che la regola. Non si tratta di approvare una pratica in generale e di offrire nel contempo dei rimedi ai passeggeri.

Altri diritti

17. I passeggeri ai quali viene effettivamente negato l'imbarco devono comunque avere il diritto di proseguire il viaggio il più rapidamente possibile (volo alternativo), secondo modalità comparabili a quelle del volo iniziale. In alternativa, qualora ritengano che non valga più la pena proseguire il viaggio, essi dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto. La Commissione ritiene che tali diritti debbano adeguatamente essere stabiliti dalla legislazione e propone pertanto di rafforzare il corrispondente articolo del regolamento del 1991; i passeggeri acquisirebbero in particolare il diritto al viaggio di ritorno, oltre al rimborso del prezzo del biglietto (quando optano per questa possibilità piuttosto che per un volo alternativo il più presto possibile). Chi rinuncia volontariamente dovrebbe avere gli stessi diritti in quanto è confrontato agli stessi disagi. La Commissione propone inoltre che le disposizioni relative all'assistenza ai passeggeri a cui viene negato l'imbarco si applichino anche durante l'attesa per il volo successivo, sotto forma, a seconda dei casi, di pasti, rinfreschi o sistemazione in albergo.

18. Questo diritto deve tuttavia essere accompagnato dall'obbligo, per i passeggeri, di comportarsi correttamente e di non disturbare durante il volo. Ciò implica che gli operatori dovrebbero essere autorizzati a rifiutare i passeggeri il cui comportamento potrebbe nuocere alla sicurezza o al comfort degli altri passeggeri e dell'equipaggio. È importante che questo diritto sia istituito e che siano definite le condizioni alle quali gli operatori possono rifiutare passeggeri in possesso di biglietti validi e di prenotazioni confermate, nell'interesse dei passeggeri stessi e delle altre persone a bordo. In questo ambito appare più efficace varare un'iniziativa a livello comunitario in modo che i passeggeri siano soggetti allo stesso obbligo di comportamento

corretto - e ne siano a conoscenza - e che gli operatori debbano sottostare alle stese regole in tutto il mercato unico. Nel preparare le proposte legislative in materia di requisiti minimi per i contratti delle compagnie aeree la Commissione esaminerà con attenzione come sancire al meglio tali diritti ed obblighi.

Nuova proposta

19. La Commissione ha deciso di ritirare la proposta del 1998 e di sostituirla con una nuova, che contiene comunque tutti gli aspetti innovativi del testo del 1998 e gli emendamenti proposti dal Parlamento europeo, tra cui ad esempio l'estensione del campo di applicazione del regolamento anche ai voli non di linea, compresi quelli dei viaggi "tutto compreso", ai nuovi tipi di biglietti non cartacei e agli obblighi in materia di informazione. La differenza principale riguarda le modalità di applicazione del regolamento ai voli gestiti da compagnie comunitarie che collegano aeroporti di paesi terzi ad aeroporti situati nel territorio degli Stati membri. La proposta del 1998, già applicabile ai voli di questo tipo, avrebbe però sottoposto gli operatori a due ordinamenti: quello comunitario e quello del paese terzo. Gli operatori si sarebbero così venuti a trovare in una situazione insostenibile e i paesi terzi avrebbero potuto dichiarare inaccettabile questa applicazione extraterritoriale del diritto comunitario. La Commissione propone di conseguenza che il regolamento si applichi ai voli tra paesi terzi ed aeroporti comunitari soltanto quando, nel paese terzo in questione, i passeggeri non beneficiano di un sistema di compensazione e di assistenza.

Cancellazione dei voli

20. Anche la cancellazione di un volo da parte di un operatore rappresenta di fatto un rifiuto di prestare il servizio per il quale esso si è impegnato contrattualmente, salvo in circostanze straordinarie che esulano dalla sua responsabilità quali l'instabilità politica, le avverse condizioni meteorologiche, un inadeguato livello di sicurezza o impreviste avarie tecniche. Per il passeggero, la cancellazione in circostanze normali, motivata da considerazioni di tipo commerciale, comporta disagi e ritardi inaccettabili, soprattutto se non ne è stato avvisato anticipatamente.

21. La Commissione propone pertanto di rifarsi ad un'importante disposizione della proposta del 1998, quale modificata a seguito del parere del Parlamento europeo, ossia di estendere le disposizioni in materia di compensazione, rimborso o percorso alternativo e assistenza negli aeroporti ai passeggeri il cui volo è stato cancellato. Sarà ovviamente prevista un'eccezione quando l'operatore è in grado di dimostrare che la cancellazione del volo esula dalla sua responsabilità. Vi è la possibilità che un vettore aereo faccia valere il pretesto della sicurezza tecnica e fisica per cancellare un volo quando in realtà le sue motivazioni sono di tipo economico? In realtà, in virtù della propria licenza di esercizio il vettore aereo è tenuto a registrare gli incidenti tecnici ed a sottoporsi alle ispezioni delle autorità competenti. Si garantisce in tal modo un controllo efficace che dovrebbe limitare le pratiche abusive.

22. Gli inconvenienti e i disagi legati ad una cancellazione del volo poco prima della partenza sono in parte dovuti al fatto che i passeggeri spesso non vengono avvertiti in tempo utile e non sono pertanto in grado di modificare il loro programma. La proposta modificata del 1998 non affrontava questo problema. La Commissione propone ora una soluzione esigendo dagli operatori che facciano il possibile per informare i passeggeri prima dell'ora di partenza prevista ed offrendo loro appositi

incentivi. L'incentivo potrebbe consistere nel trovare passeggeri che rinuncino volontariamente alla prenotazione in cambio di determinati benefici, come nel caso del negato imbarco. Il vantaggio per i passeggeri non consisterebbe solo nei benefici concordati con l'operatore ma anche nel fatto di essere informati in anticipo e di poter prendere, se lo desiderano, nuove disposizioni. E' chiaro che non sarà possibile contattare tutti i passeggeri, e che alcuni di essi rifiuteranno l'offerta proposta dal vettore aereo in cambio della loro rinuncia alla prenotazione. Se si presentano all'accettazione, tali passeggeri avranno gli stessi diritti in materia di compensazione, rimborso del prezzo del biglietto, percorso alternativo ed assistenza in attesa del volo successivo, riconosciuti ai passeggeri vittime di negato imbarco. La presente proposta prevede un certo grado di flessibilità, a vantaggio sia degli operatori che dei passeggeri, pur tutelando gli interessi essenziali di questi ultimi.

Ritardi prolungati

23. Benché i ritardi comportino per i passeggeri disagi e frustrazioni simili a quelli subiti in caso di negato imbarco o di cancellazione del volo, la differenza tra queste due situazioni sta nel fatto che l'operatore è di massima responsabile di un negato imbarco e della cancellazione di un volo (salvo nei casi che esulano dalla sua responsabilità), ma non necessariamente di un ritardo. I ritardi sono infatti spesso imputabili al sistema di gestione del traffico aereo e alla insufficiente capacità degli aeroporti. Come indicato nella comunicazione sulla protezione dei passeggeri del traffico aereo, la Commissione ritiene che nelle circostanze attuali gli operatori non debbano essere tenuti ad indennizzare i passeggeri vittime di ritardi.

24. È intollerabile, tuttavia, che gli operatori abbandonino i passeggeri per ore negli aeroporti quando si erano invece impegnati a trasportarli con ragionevole sollecitudine. I passeggeri dovrebbero avere la possibilità di scegliere se prendere un altro volo il prima possibile o ottenere il rimborso del biglietto qualora ritengano che non abbia più senso proseguire il viaggio (come nel caso del negato imbarco e della cancellazione di un volo). La Commissione propone pertanto di estendere l'applicazione di queste disposizioni ai passeggeri vittime di ritardi prolungati. La durata del ritardo a partire dalla quale il passeggero avrebbe diritto alla suddetta assistenza dipenderebbe dalla percorrenza del volo in quanto uno stesso ritardo causa più disagio e frustrazione per una tratta breve che per una tratta lunga.

25. L'assistenza ai passeggeri vittime di ritardi negli aeroporti o a bordo degli aeromobili è una questione diversa. La Commissione ritiene che gli operatori debbano poter decidere che tipo di assistenza prestare ai passeggeri in attesa (rinfreschi, pasti o sistemazione in albergo), sempreché questi ultimi non siano sottoposti ad eccessivi disagi o fastidi. È incoraggiante notare, in proposito, che numerose compagnie, seppur non tutte, progettano di inserire disposizioni relative all'assistenza dei passeggeri vittime di ritardi nei propri codici di condotta applicati su base volontaria. La Commissione ne seguirà attentamente l'applicazione e considererà l'opportunità di un intervento legislativo in materia solo qualora i suddetti codici di condotta non dovessero produrre risultati soddisfacenti. Dato tuttavia che i passeggeri a mobilità ridotta, i minori non accompagnati e le persone con esigenze particolari sono particolarmente vulnerabili, il regolamento dovrebbe stabilire l'obbligo, per i vettori aerei, di prestare assistenza a tali categorie.

Applicazione del regolamento

26. Dai reclami presentati risulta che i passeggeri non sempre ricevono la compensazione prevista dalle norme vigenti. Vanno pertanto adottate, sin dall'inizio, misure che garantiscano la piena osservanza del nuovo regolamento. La Commissione ha quindi inserito un nuovo articolo che fa obbligo agli Stati membri di applicare sanzioni pecuniarie efficaci, proporzionate e dissuasive e di designare appositi organismi preposti al controllo dell'applicazione della normativa. Tali organismi avranno inoltre il compito di esaminare i reclami presentati dai passeggeri e di provvedere affinché i diritti di questi ultimi siano rispettati in caso di infrazione. Grazie alle disposizioni proposte un passeggero potrebbe, a prescindere dal luogo in cui si è prodotta l'eventuale trasgressione al regolamento, sporgere reclamo presso l'organismo dello Stato membro di residenza che, ove occorra, trasmetterebbe il reclamo all'organismo competente al quale spetta poi intervenire. Queste modalità consentiranno di aggirare il problema linguistico ed altre difficoltà che spesso dissuadono un passeggero dal presentare reclamo in un paese diverso dal suo.

Monitoraggio

27. Il regolamento dovrebbe recare notevoli vantaggi ai passeggeri, in particolare perché ridurrà la frequenza del negato imbarco e delle cancellazioni di voli. La Commissione eserciterà un attento monitoraggio sul funzionamento del sistema previsto dal regolamento e sui vantaggi che ne derivano per i passeggeri, esaminando anche la riduzione della frequenza dei casi di negato imbarco e di cancellazione. Entro cinque anni dall'entrata in vigore del regolamento la Commissione pubblicherà una relazione, accompagnata da nuove misure qualora i vantaggi per i passeggeri non risultino convincenti.

Sussidiarietà e proporzionalità

28. La Comunità ha istituito un mercato interno dei servizi di trasporto aereo nel quadro del quale la concorrenza tra i vettori aerei è disciplinata da norme comuni. Tali norme non regolano solo l'accesso al mercato e la sicurezza; esse consentono anche di meglio tutelare i diritti dei passeggeri, un obiettivo, questo, di crescente importanza. In mancanza di armonizzazione, gli operatori sarebbero soggetti a regimi diversi, con la conseguenza che i loro costi aumenterebbero e la concorrenza verrebbe vanificata. I passeggeri sarebbero dal canto loro soggetti a regole di diverso tipo ed avrebbero difficoltà a conoscere e far valere i propri diritti. Inoltre, ai voli tra Stati membri potrebbero applicarsi regimi diversi; verrebbe così a mancare la necessaria certezza del diritto, a scapito sia dei passeggeri che degli operatori. Per questo motivo, le regole nazionali, ancorché teoricamente atte a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, non solo non basterebbero a realizzare gli obiettivi essenziali della Comunità, ma ne potrebbero addirittura compromettere la realizzazione.

29. La Comunità ha riconosciuto da tempo la necessità di adottare norme armonizzate in materia di protezione dei passeggeri del trasporto aereo, attraverso atti normativi su un sistema di compensazione per negato imbarco[5] e sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti[6]. A norma dell'ex articolo 100A, la Comunità ha inoltre adottato una direttiva relativa ai viaggi, ai circuiti e alle vacanze "tutto compreso", intesa a garantire un elevato livello di protezione per i consumatori e a definire norme comuni[7]. Il nuovo regolamento proposto sarebbe pertanto l'ultimo di una serie di atti relativi a settori di esclusiva competenza della Comunità che non ha a disposizione altri mezzi, se non l'intervento normativo, che siano fonte di diritti per i passeggeri del trasporto aereo.

30. Un insieme di regole precise e complete va a beneficio tanto degli operatori quanto dei passeggeri. Il trasporto aereo è un servizio di tipo internazionale, che presenta però nel contempo caratteri omogenei e se i regimi applicabili sono diversi non è escluso che insorgano gravi difficoltà. Inoltre, la decisione circa i diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco o cancellazione del volo va presa rapidamente, il che milita a favore di regole precise a livello comunitario. Di conseguenza, il regolamento sembra essere uno strumento più adeguato della direttiva, come del resto già rilevato per altri provvedimenti tesi a tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto aereo. Le disposizioni del regolamento sono proporzionate rispetto all'obiettivo perseguito ed adeguate alle circostanze.

---

5 Regolamento (CEE) n. 295/91, del Consiglio. Cfr. supra.

6 Regolamento (CE) 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, pag. 1.

7 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, pag. 59.

SINTESI

VOLI DI LINEA		
	Regolamentazione attuale	**Nuova regolamentazione proposta**
Negato imbarco	I tre diritti del passeggero: • compensazione pecuniaria (tra 75 e 300 euro), • Scelta tra volo alternativo o rimborso del prezzo del biglietto, e • Assistenza durante l'attesa: rinfreschi, pasti, albergo.	1) Obbligo per i vettori aerei di fare appello a volontari che accettino di rinunciare alla prenotazione in cambio di vantaggi definiti di comune accordo (oltre alla scelta tra volo alternativo e rimborso del prezzo del biglietto). 2) Se si verifica comunque un negato imbarco, il passeggero può far valere i tre diritti seguenti: • compensazione pecuniaria più elevata (tra 375 e 1 500 euro), • scelta tra volo alternativo o rimborso del prezzo del biglietto, e • assistenza durante l'attesa: rinfreschi, pasti, albergo.
Volo cancellato	Non regolamentato	1) Obbligo per i vettori aerei di contattare i passeggeri e cercare volontari che accettino di rinunciare alla prenotazione 2) Il passeggero che non accetta di rinunciare alla prenotazione gode di tre diritti: • compensazione pecuniaria come in caso di negato imbarco (tra 375 e 1 500 euro), • scelta tra volo alternativo o rimborso del prezzo del biglietto, e • assistenza durante l'attesa: rinfreschi, pasti, albergo.
Ritardo prolungato	Non regolamentato	1) Il passeggero può scegliere tra un volo alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto. 2) I passeggeri con esigenze particolari o a mobilità ridotta hanno diritto ad un livello minimo di assistenza durante l'attesa: rinfreschi, pasti, albergo.
VOLI NON DI LINEA		
	Regolamentazione attuale	**Nuova regolamentazione proposta**
Negato imbarco	Non regolamentato	Cfr. sopra
Volo cancellato	Non regolamentato	Cfr. sopra
Ritardo prolungato	Non regolamentato	Cfr. sopra

COMMENTO AGLI ARTICOLI

L'articolo 1 stabilisce lo scopo generale del regolamento.

L'articolo 2 contiene la definizione dei termini utilizzati nel regolamento.

L'articolo 3 stabilisce le circostanze nelle quali il regolamento è o non è applicabile nei confronti dei passeggeri. Precisa inoltre che il regolamento si applica sia ai vettori aerei che agli operatori turistici e tratta la questione dei voli in *code-sharing*.

L'articolo 4 obbliga il vettore aereo o l'operatore turistico ad elaborare e pubblicare le disposizioni applicate in materia di diniego di imbarco.

L'articolo 5 stabilisce gli obblighi del vettore aereo o dell'operatore turistico che prevede di dover negare l'imbarco, precisando l'ordine secondo il quale assolvervi, ossia, dapprima facendo appello a volontari e in seguito negando l'imbarco solo in caso di numero insufficiente di volontari. L'articolo stabilisce inoltre che il passeggero a cui viene negato l'imbarco ha diritto ad una compensazione pecuniaria conformemente all'articolo **7** e ad un'assistenza conformemente agli articoli 8 e 9, e che il volontario ha diritto ad un'assistenza conformemente all'articolo 8.

L'articolo 6 tutela dal negato imbarco le persone disabili o aventi esigenze particolari.

L'articolo 7 fissa ad un livello dissuasivo la compensazione da corrispondere al passeggero vittima di negato imbarco. L'importo della compensazione varia in funzione della percorrenza del volo.

L'articolo 8 stabilisce che i passeggeri a cui viene negato l'imbarco devono poter scegliere tra un volo alternativo quanto prima possibile o il rimborso del prezzo del biglietto, qualora non siano più interessati a proseguire il viaggio.

L'articolo 9 definisce il livello di assistenza di cui devono beneficiare i passeggeri a cui viene negato l'imbarco perché siano attenuati i disagi legati all'attesa di un volo successivo.

L'articolo 10 stabilisce che, qualora cancelli un volo per ragioni che esulano dalle sue responsabilità, il vettore aereo o l'operatore turistico devono fare tutto il possibile per informare i passeggeri interessati e cercare passeggeri disposti a rinunciare volontariamente alla propria prenotazione. Lo stesso articolo prevede inoltre che i passeggeri che non rinunciano volontariamente alla prenotazione usufruiscano della compensazione di cui all'articolo 7 e dell'assistenza di cui agli articoli 8 e 9.

L'articolo 11 riconosce ai passeggeri che subiscono ritardi prolungati il diritto ad un'assistenza conformemente all'articolo **8**. I passeggeri con esigenze particolari hanno inoltre diritto ad un'assistenza conformemente all'articolo **9**.

L'articolo 12 precisa che il regolamento lascia impregiudicati eventuali altri diritti riconosciuti ai passeggeri.

L'articolo 13 precisa che il regolamento lascia impregiudicato il diritto del vettore aereo o dell'operatore turistico tenuto ad assolvere agli obblighi stabiliti dal presente regolamento ad esigere un indennizzo da terzi.

L'articolo 14 istituisce l'obbligo di informare i passeggeri in merito ai loro diritti al momento della registrazione e in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

L'articolo 15 stabilisce che i diritti previsti dal regolamento sono non limitabili o irrinunciabili per effetto di clausole contrattuali.

L'articolo 16 obbliga gli Stati membri ad istituire un sistema sanzionatorio efficace in caso di violazione del regolamento.

L'articolo 17 obbliga gli Stati membri a designare un organismo incaricato di applicare il regolamento.

L'articolo 18 riguarda il diritto dei passeggeri di sporgere reclamo dinanzi l'organismo appositamente designato da ogni Stato membro nonché l'esame dei reclami provenienti dall'estero.

L'articolo 19 prevede che la Commissione riferisca sugli effetti del regolamento e proponga, se del caso, altre misure.

L'articolo 20 abroga il regolamento (CEE) n. 295/91.

L'articolo 21 stabilisce la data di entrata in vigore del regolamento.

2001/0305 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 80, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione[8],

visto il parere del Comitato economico e sociale[9],

visto il parere del Comitato delle Regioni[10],

deliberando in conformità della procedura di cui all'articolo 251 del trattato[11],

considerando quanto segue:

(1) L'intervento della Commissione nel settore del trasporto aereo deve mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri, vanno inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di tutela dei consumatori.

(2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo o i ritardi prolungati sono causa di gravi problemi e disagi per i passeggeri

(3) È opportuno che la Comunità stabilisca norme minime comuni in materia di protezione, sia per rafforzare i diritti dei passeggeri che per provvedere affinché, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate.

(4) Malgrado il 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[12] abbia istituito un regime di base per la tutela dei passeggeri, il numero di persone non consenzienti a cui viene negato l'imbarco continua ad essere eccessivamente elevato. Il miglior modo per limitare il ricorso a tale pratica consiste nell'obbligare i vettori aerei a fare appello a persone che rinuncino

---

8 GU C … del …, pag. …
9 GU C … del …, pag. …
10 GU C … del …, pag. …
11 GU C … del …, pag. …
12 GU L 36 dell'8.2.1991 pag. 5.

volontariamente alla prenotazione in cambio di determinati vantaggi e nel dissuadere gli stessi vettori aerei dal negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti, imponendo loro il pagamento di una compensazione pecuniaria di entità dissuasiva.

(5) I passeggeri a cui viene negato l'imbarco devono avere la possibilità di annullare il viaggio, usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto, o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti, nonché di beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa del volo successivo.

(6) Occorre che anche i passeggeri che rinunciano volontariamente al posto abbiano la possibilità di annullare il viaggio o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti, in quanto sono confrontati a difficoltà analoghe a quelle dei passeggeri vittime di negato imbarco.

(7) È opportuno limitare al massimo i disagi e i fastidi causati dalla cancellazione di un volo, salvo se questa si produce in circostanze eccezionali che esulano dalla responsabilità del vettore aereo o del suo subappaltatore. Il miglior modo per conseguire tale obiettivo è esigere che, prima dell'ora prevista per la partenza, i vettori aerei informino i passeggeri interessati e concordino con loro le condizioni alle quali questi accetterebbero di rinunciare alla loro prenotazione.

(8) I passeggeri il cui volo è cancellato e che non sono disposti a rinunciare volontariamente alla prenotazione devono poter ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o avere la possibilità di proseguire il viaggio in condizioni soddisfacenti, nonché beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa del volo successivo.

(9) Analogamente, i passeggeri il cui volo subisce un ritardo di durata definita devono avere la possibilità di annullare il viaggio o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti.

(10) Poiché la distinzione tra servizi aerei di linea e non di linea tende ad attenuarsi, occorre che la protezione valga non solo per i passeggeri dei voli di linea ma anche per quelli dei voli non di linea, compresi quelli dei viaggi, vacanze ed escursioni "tutto compreso".

(11) In considerazione del fatto che sono generalmente gli operatori turistici a prendere le decisioni commerciali in merito a viaggi, vacanze ed escursioni "tutto compreso", in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, è ad essi che deve incombere la responsabilità di versare una compensazione pecuniaria e di assistere i passeggeri dei voli facenti parte dei viaggi, vacanze ed escursioni "tutto compreso".

(12) Considerata la progressiva diffusione dei nuovi tipi di biglietti non cartacei, al fine di garantire una totale protezione dei passeggeri occorre che il presente regolamento si applichi a tutte le forme di biglietti aerei.

(13) Affinché i passeggeri possano efficacemente esercitare i propri diritti è necessario che essi siano pienamente informati in merito ai loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato.

(14) Gli Stati membri devono stabilire le sanzioni applicabili in caso di violazione delle disposizioni del presente regolamento ed assicurare che esse siano effettivamente applicate. Tali sanzioni devono risultare efficaci, proporzionate e dissuasive.

(15) Il regolamento (CEE) n. 295/91 deve di conseguenza essere abrogato,

HANNO ADOTTATO IL SEGUENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1
Oggetto

Il presente regolamento stabilisce i diritti minimi dei passeggeri del trasporto aereo in caso di:

(a) negato imbarco;

(b) cancellazione del volo, salvo per ragioni che esulano dalla responsabilità del vettore aereo o del suo subappaltatore;

(c) ritardo di volo di durata definita.

Articolo 2
Definizioni

Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

(a) "vettore aereo", un'impresa di trasporto aereo titolare di una licenza di esercizio in corso di validità;

(b) "vettore aereo comunitario", un vettore aereo titolare di una licenza di esercizio in corso di validità rilasciata da uno Stato membro conformemente alle disposizioni del regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio[13];

(c) "operatore turistico", un organizzatore o rivenditore, ad esclusione di un vettore aereo, ai sensi dell'articolo 2, punti 2 e 3 della direttiva 90/314/CEE del Consiglio[14];

(d) "servizio tutto compreso", i servizi definiti all'articolo 2, punto 1 della direttiva 90/314/CEE;

(e) "biglietto", documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, rilasciato o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato;

(f) "prenotazione confermata", il fatto che il passeggero è in possesso di un biglietto, o di un altro titolo, che attesti che la prenotazione è stata registrata e confermata dal vettore aereo o dall'operatore turistico;

(g) "*code sharing*", situazione in cui il passeggero ha stipulato un contratto e confermato una prenotazione con un vettore aereo, che vende il servizio, ma è trasportato da un altro vettore, che opera il servizio;

(h) "destinazione finale", la destinazione indicata sul biglietto esibito al banco di accettazione o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo.

---

[13] GU L 240 del 24.8.1992 pag. 8.
[14] GU L 158 del 23.6.1990 pag. 59.

Articolo 3
Campo di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato e ai passeggeri che hanno stipulato un contratto con un vettore aereo comunitario o un operatore turistico per un servizio "tutto compreso" venduto nel territorio della Comunità, in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato, salvo se i suddetti passeggeri beneficiano di una compensazione pecuniaria e di un'assistenza nel paese terzo in questione, quando

   (a) dispongono di una prenotazione confermata su un volo e si presentano all'accettazione, secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto dal vettore aereo, l'operatore turistico o un agente di viaggio autorizzato, oppure, qualora non sia indicata l'ora, al più tardi trenta minuti prima dell'ora di partenza pubblicata; o

   (b) sono stati trasferiti da un vettore aereo o un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione confermata ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.

2. Il presente regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico. Rientrano tuttavia nel campo di applicazione del regolamento i passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei.

3. Il presente regolamento si applica ad ogni vettore aereo o operatore turistico con il quale un passeggero di cui al paragrafo 1 e al secondo comma del paragrafo 2 ha stipulato un contratto. L'operatore turistico o, nel caso di *code-sharing*, il vettore che vende il servizio prende con il vettore che opera il servizio tutte le misure necessarie per garantire l'applicazione delle disposizioni del presente regolamento.

4. Le disposizioni del presente regolamento lasciano impregiudicati i diritti dei passeggeri stabiliti dalla direttiva 90/314/CEE.

Articolo 4
Regole stabilite dal vettore aereo o operatore turistico

Conformemente al presente regolamento, i vettori aerei o operatori turistici stabiliscono e rendono pubbliche le regole applicate in caso di negato imbarco, ivi comprese le regole relative alle precedenze di imbarco. Tali regole formano parte integrante del contratto o delle condizioni di trasporto dei vettori o operatori turistici.

Articolo 5
Obblighi nei confronti dei passeggeri in caso di negato imbarco

1. Qualora possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo, il vettore aereo o operatore turistico in primo luogo individua tutti i passeggeri ancora in attesa di registrazione sul volo in questione al momento della chiusura della registrazione stessa e in seguito fa appello a viaggiatori disposti a rinunciare volontariamente alla prenotazione confermata in cambio di benefici da concordare tra passeggero e vettore aereo o operatore turistico.

2. Chi rinuncia volontariamente beneficia di un'assistenza conformemente alle disposizioni dell'articolo 8. Tale assistenza lascia impregiudicati i benefici di cui al paragrafo 1. Qualora il numero di coloro che rinunciano volontariamente non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazioni confermate, il vettore aereo o operatore turistico può negare l'imbarco ai passeggeri non consenzienti conformemente alle regole stabilite dal vettore aereo o operatore turistico, di cui all'articolo 4.

3. In caso di negato imbarco il vettore aereo o operatore turistico provvede immediatamente a versare una compensazione pecuniaria ai passeggeri interessati conformemente alle disposizioni dell'articolo 7 e presta loro assistenza conformemente alle disposizioni degli articoli 8 e 9.

4. Il vettore aereo o operatore turistico che sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato non può esigere alcun supplemento o pagamento. Il vettore aereo o operatore turistico che sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato rimborsa la differenza tra il prezzo del biglietto del passeggero e la tariffa più economica pubblicata per la classe nella quale il passeggero viene sistemato per quella parte del viaggio.

Articolo 6
Imbarco di passeggeri disabili e di passeggeri con esigenze particolari

Un vettore aereo o operatore turistico non nega l'imbarco ai passeggeri disabili e ai loro eventuali accompagnatori, ai passeggeri con mobilità ridotta e ai minori non accompagnati.

Articolo 7
Diritto a compensazione pecuniaria

1. In caso di negato imbarco i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria pari a:

   (a) 750 euro per le tratte aeree inferiori a 3 500 km;

   (b) 1 500 euro per le tratte aeree uguali o superiori a 3 500 km.

   Nel determinare la percorrenza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione alla quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo a causa del negato imbarco.

2. Se i passeggeri accettano di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo conformemente alle disposizioni dell'articolo 8, il cui orario di arrivo non supera di due ore, per le tratte aeree inferiori a 3 500 km, o di quattro ore, per le tratte aeree uguali o superiori a 3 500 km, l'orario di arrivo del volo originariamente prenotato, il vettore aereo o operatore turistico può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1.

3. La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1 è pagata in contanti o, previo accordo firmato dal passeggero, con versamento bancario, assegno, buono viaggio e/o altri servizi.

4. Le distanze di cui ai paragrafi 1 e 2 sono misurate secondo il metodo della rotta ortodromica.

Articolo 8
Diritto ad assistenza

1. In caso di negato imbarco al passeggero è offerta la scelta tra:

   (a) il rimborso del prezzo pieno del biglietto, alle stesse condizioni alle quali è stato pagato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate ma divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;

   (b) un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile, o

   (c) un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva a suo gradimento.

   Al passeggero viene inoltre offerta la possibilità di effettuare gratuitamente una chiamata telefonica e/o di inviare un telex o un telefax e/o un messaggio di posta elettronica al suo punto di destinazione finale.

2. Qualora una città o regione sia servita da più aeroporti ed un vettore aereo o operatore turistico offra ad un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o ad un'altra destinazione vicina concordata con il passeggero sono a carico del vettore aereo o operatore turistico.

Articolo 9
Diritto ad assistenza durante l'attesa del volo successivo

1. In caso di negato imbarco il passeggero ha diritto a titolo gratuito:

   (a) a pasti e rinfreschi in congrua relazione alla durata dell'attesa;

   (b) alla sistemazione in albergo qualora siano necessari uno o più pernottamenti o un ulteriore soggiorno.

Articolo 10
Cancellazione del volo

1. In caso di cancellazione del volo si applicano le seguenti disposizioni, salvo se il vettore aereo o il suo subappaltatore possono dimostrare che la cancellazione è dovuta esclusivamente a circostanze eccezionali che esulano dalla loro responsabilità.

2. Qualora, prima dell'ora di partenza prevista, il vettore aereo o l'operatore turistico cancelli o preveda ragionevolmente di cancellare un volo, esso fa tutto il possibile per informare i passeggeri interessati e per concordare con loro le condizioni a cui accetterebbero di rinunciare alla prenotazione confermata. Ai passeggeri viene quanto meno offerta la scelta tra:

   a) il rimborso del prezzo totale del biglietto, alle stesse condizioni alle quali è stato pagato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti del viaggio già effettuate ma ormai inutili rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché un volo di ritorno non appena possibile verso il punto di partenza iniziale, o

   b) un volo alternativo non appena possibile verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, o

   c) un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, in una data ulteriore a loro scelta.

3. I passeggeri con i quali il vettore aereo o l'operatore turistico non riesce a raggiungere un accordo conformemente al disposto del paragrafo 2 e che si presentano all'accettazione conformemente al disposto dell'articolo 3, paragrafo 1 si vedono offrire la compensazione e l'assistenza previste nei casi di negato imbarco di cui agli articoli 7, 8 e 9.

Articolo 11
Ritardo

1. Qualora un vettore aereo o operatore turistico possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto, di due o più ore per le tratte aeree inferiori a 3 500 km o di quattro o più ore per le tratte aeree uguali o superiori a 3 500 km, ai passeggeri è prestata l'assistenza prevista in caso di negato imbarco, conformemente all'articolo 8.

   In ogni caso l'assistenza è fornita entro le due ore che seguono l'orario previsto di partenza del volo per le tratte aeree inferiori a 3 500 km ed entro le quattro ore che seguono l'orario previsto di partenza del volo per le tratte aeree uguali o superiori a 3 500 km.

2. Qualora possa ragionevolmente prevedere che un volo sarà ritardato di almeno due ore rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore aereo o operatore turistico offre immediatamente ai passeggeri disabili e ai loro accompagnatori, ai passeggeri a mobilità ridotta e ai minori non accompagnati l'assistenza prevista in caso di negato imbarco, conformemente all'articolo 9, nonché ogni altra forma di assistenza necessaria per venire incontro alle esigenze di tali passeggeri.

Articolo 12
Risarcimenti supplementari

Il presente regolamento lascia impregiudicato l'ulteriore ricorso del passeggero alle giurisdizioni competenti al fine di ottenere un risarcimento supplementare.

Articolo 13
Risarcimento da terzi

Qualora un vettore aereo o operatore turistico versi una compensazione pecuniaria o assolva ad altri suoi obblighi ai sensi del presente regolamento, nessuna disposizione dello stesso può essere interpretata come limitazione al suo diritto di chiedere un risarcimento a terzi conformemente al diritto applicabile.

Articolo 14
Obbligo di informare i passeggeri in merito ai loro diritti

1. La persona giuridica competente per la registrazione dei passeggeri provvede affinché un avviso contenente il testo seguente sia affisso, in modo visibile e leggibile, nella zona di registrazione: "In caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, rivolgersi al banco di registrazione o alla porta di imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza".

2. Il vettore aereo o operatore turistico che nega l'imbarco o cancella un volo presenta ad ogni passeggero interessato un avviso scritto contenente le regole in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza conformemente alle disposizioni del presente regolamento. Analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo di almeno due ore.

Articolo 15
Irrinunciabilità

Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal presente regolamento non possono essere oggetto di restrizioni o rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

Articolo 16
Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme in materia di sanzioni in caso di violazione del presente regolamento e prendono tutti i provvedimenti necessari per la loro applicazione. Le sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione entro il 1° gennaio 2004 e provvedono a notificare immediatamente le eventuali successive modificazioni.

Articolo 17
Applicazione

Ogni Stato membro designa l'organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento e rende pubblica tale designazione. L'organismo è incaricato di vigilare sull'applicazione del regolamento negli aeroporti situati nel territorio dello Stato membro o per quanto riguarda i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tale Stato membro. È tenuto in particolare ad esaminare i reclami in merito alla mancata osservanza del presente regolamento e a prendere ogni provvedimento necessario per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri.

Articolo 18
Reclami

Un passeggero può sporgere reclamo presso qualsiasi organismo designato da uno Stato membro in merito ad un'infrazione al presente regolamento avvenuta in qualsiasi aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro [soggetto alle disposizioni del trattato?] o riguardante qualsiasi volo proveniente da un paese terzo e destinato a un aeroporto situato in tale Stato membro. Qualora non sia competente, l'organismo adito comunica il reclamo all'organismo che, nella fattispecie, è competente per l'applicazione del regolamento. Questo esamina il reclamo e prende ogni provvedimento necessario per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri.

Articolo 19
Relazioni

La Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio entro il 1° gennaio 2008 in merito al funzionamento e agli effetti del presente regolamento, in particolare all'incidenza del negato imbarco e della cancellazione dei voli. Se del caso, la relazione è accompagnata da apposite proposte legislative.

Articolo 20
Abrogazione

Il regolamento (CEE) n. 295/91 è abrogato.

Articolo 21
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo a quello della pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles,

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
La Presidente	*Il Presidente*

IMPATTO DELLA PROPOSTA SULLE IMPRESE CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Titolo della proposta

Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato

N. di riferimento del documento

La proposta

Il regolamento intende riconoscere ai passeggeri il diritto di ottenere una compensazione pecuniaria, l'imbarco su un volo alternativo o il rimborso del prezzo del biglietto, nonché un'assistenza in aeroporto, in caso di negato imbarco o di cancellazione del volo. I passeggeri vittime di ritardi prolungati avrebbero la possibilità di scegliere se imbarcarsi su un altro volo o chiedere il rimborso del prezzo del biglietto. Ne è prevista l'applicazione a tutti i vettori aerei che operano voli in partenza da aeroporti comunitari e ai vettori aerei comunitari che operano voli che collegano aeroporti extracomunitari ad aeroporti comunitari (in determinate circostanze). Il 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 di linea verrebbe quindi sostituito.

Impatto sulle imprese

I vettori aerei e gli operatori turistici della Comunità e i vettori aerei che operano voli in partenza da aeroporti comunitari devono conformarsi alle disposizioni del regolamento proposto e modificare pertanto le loro condizioni di trasporto.

Il settore del trasporto aereo è caratterizzato da numerose grandi imprese che assicurano il trasporto della maggior parte dei passeggeri. Il settore non evidenzia una particolare concentrazione geografica delle relative imprese.

I costi derivanti dai risarcimenti e dall'assistenza ai passeggeri vittime di negato imbarco, sommati a quelli legati alla necessità di adeguamento al regolamento non dovrebbero essere eccessivi, malgrado la loro entità sia difficile da quantificare con precisione. Vi sono pochi motivi che inducano a pensare che, per rinunciare volontariamente alla prenotazione, i passeggeri otterranno sistematicamente un risarcimento superiore a quello previsto attualmente. I risarcimenti ai passeggeri che non rinunciano volontariamente e ai quali viene negato l'imbarco saranno tuttavia superiori a quelli stabiliti dal regolamento attuale. Inoltre, il campo di applicazione del nuovo regolamento proposto è più esteso di quello del regolamento attuale in quanto il diritto al risarcimento viene riconosciuto anche ai passeggeri il cui volo viene cancellato per motivi che esulano dalla responsabilità del vettore aereo o dell'operatore turistico.

In ogni caso poiché il diniego di imbarco riguarda appena un passeggero su mille l'effetto del regolamento sui proventi e gli utili dovrebbe essere marginale. Gli effetti sulla competitività delle imprese della Comunità dovrebbero essere limitati in quanto il regolamento si applicherebbe a tutti i vettori aerei che decollano da aeroporti comunitari, a prescindere che si tratti di vettori comunitari o di paesi terzi.

Gli effetti in termini di occupazione, investimenti e creazione di nuove imprese non dovrebbero essere significativi.

Va rilevato che i vettori aerei degli Stati Uniti sono soggetti ad una normativa che li obbliga a versare una compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco e che tale normativa, basata su un sistema volontaristico, si è rivelata efficace.