IT

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 4.12.2002
COM(2002) 717 definitivo

2001/0305 (COD)

-

Proposta modificata di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

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

(presentata dalla Commissione in applicazione dell'articolo 250, paragrafo 2 del trattato CE)

RELAZIONE

Il 21 dicembre 2001 la Commissione ha presentato al Parlamento europeo ed al Consiglio una proposta di regolamento che istituisce norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato (COM(2001) 784 def.– C 5 – 0700/2001 – 2001/0305 (COD)) affinché venisse adottato tramite la procedura di codecisione ex articolo 251 del trattato che istituisce la Comunità europea.

Il 24 ottobre 2002 il Parlamento europeo ha approvato in prima lettura una serie di emendamenti. In tale occasione la Commissione ha precisato la propria posizione su ciascun emendamento indicando quali avrebbe potuto accogliere in tutto o in parte e quali invece non avrebbe inserito nell'attuale proposta. Dei quaranta emendamenti approvati dal PE la Commissione ne ha accolti quattordici integralmente o con riformulazione del testo o nel loro principio ispiratore e, in parte, otto.

1. EMENDAMENTI ACCOLTI IN TUTTO O IN PARTE

La proposta modificata che qui si presenta ha recepito il testo o la *ratio* dei seguenti emendamenti: nn. *1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 (in parte), 22 (in parte), 25 (in parte), 26, 27, 28 (in parte), 29 (in parte), 31 (in parte), 32, 33 (in parte), 34, 36, 38, 39 (in parte) e 42*; tutti questi emendamenti mirano a rendere più stringenti o a precisare alcune disposizioni del testo originario.

1.1. Considerando

Nel nuovo testo della proposta sono stati recepiti i seguenti elementi:

– È stato aggiunto il nuovo considerando 8 bis che sostituisce l'espressione "in circostanze eccezionali che esulano dalla responsabilità del vettore" con il concetto di "forza maggiore". Vengono in tal modo precisate le circostanze che escludono la responsabilità dei vettori in caso di cancellazione o di ritardo prolungato. Il testo offre ora alcuni esempi di forza maggiore.

– È stato di conseguenza necessario modificare il considerando 7, dove l'espressione "le circostanze eccezionali che esulano dalla responsabilità del vettore aereo" è stata soppressa.

1.2. Articolo 1

Alla lettera b), la "forza maggiore" sostituisce ora l'espressione "circostanze eccezionali che esulano dalla responsabilità del vettore aereo", così da precisare in quali circostanze è esclusa la responsabilità del vettore (emendamento 6).

1.3. Articolo 2

– Alla lettera h bis) è inserita la definizione di "forza maggiore", che riprende quella che figurava nella direttiva 90/314/CEE del 13 giugno 1990 relativa ai viaggi, alle vacanze ed ai circuiti "tutto compreso" (emendamento 8).

– Alle lettere h ter) e h quater) sono introdotte le definizioni di "negato imbarco" e di "volontario", a chiarimento del testo della proposta. Tuttavia, le condizioni alle quali i passeggeri fruiscono dei diritti (possesso di un biglietto valido, prenotazione confermata e presentazione alla registrazione entro i termini) sono state conservate nell'articolo 3, poiché si applicano a tutte le disposizioni del regolamento (emendamenti 9 e 10).

– Il "volo cancellato" è definito alla lettera h quinquies); il termine per l'annullamento è indicato all'articolo 10, paragrafo 2 (emendamento 11).

– I termini "passeggero con ridotta capacità motoria", definiti alla lettera h sexies sono ricalcati su quelli usati dalla Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC) così da rispondere in modo coerente alle specifiche esigenze di questa categoria di passeggeri (emendamento 12).

1.4. Articolo 3

– Nel paragrafo 1, lettera a) è stato cambiato il termine per la presentazione al banco di registrazione quando il vettore aereo o l'operatore turistico non abbiano indicato l'ora: il termine è ora di 60 minuti (in precedenza: 30 minuti). Questo prolungamento è ragionevolmente motivato dall'inasprimento dei controlli di sicurezza dopo l'11 settembre (emendamento 14).

1.5. Articolo 6

Dato che nell'articolo 2, lettera h sexies) è stata introdotta l'espressione "passeggero con ridotta capacità motoria", questa stessa espressione figura ora nell'articolo 6 in luogo e vece di "passeggeri disabili". Il divieto di rifiutare l'imbarco è ora esteso anche ai cani guida certificati, poiché i passeggeri non vedenti o con handicap visivi possono viaggiare solo se accompagnati da questi (emendamento 22).

1.6. Articolo 8

– Al paragrafo 1, lettera c), la condizione "secondo le disponibilità" limita il diritto al volo alternativo da effettuarsi ad una data successiva di gradimento del passeggero. In questo modo si precisa che i vettori e gli operatori turistici non sono obbligati ad organizzare un volo per i soli passeggeri vittime di un rifiutato imbarco o dell'annullamento del volo (emendamento 25).

– Nell'ultima frase del paragrafo 1 è stato aggiunto il diritto per il passeggero di fare gratuitamente una telefonata, o di inviare un messaggio per telex, fax o con la posta elettronica al suo punto di partenza (oltre a quello - già previsto - della destinazione finale). In questo modo si consente ai passeggeri di mettersi in comunicazione con tutti coloro che sono interessati dal negato imbarco, dalla cancellazione del volo o da un ritardo prolungato (emendamento 26).

1.7. Articolo 9

– Alla lettera b bis) i passeggeri hanno ora l'ulteriore diritto al trasporto gratuito o al rimborso delle spese sostenute per il tragitto aeroporto-albergo-aeroporto. In questo modo i passeggeri sono tenuti indenni dalle spese talora molto elevate occasionate dal negato imbarco, dalla cancellazione o dal ritardo prolungato (emendamento 27).

1.8. Articolo 10

- Al paragrafo 1 è inserito il concetto di "forza maggiore" così da precisare in quali casi i vettori non sono da ritenersi responsabili della cancellazione (emendamento 28).

- Al paragrafo 2 i casi di cancellazione sono limitati a quelli che hanno luogo nei sette giorni che precedono la partenza in modo da evitare che il vettore o l'operatore turistico mantengano i loro programmi sotto la pressione finanziaria senza tener conto della domanda. Il termine di 7 giorni precedenti la prevista data di partenza offre ai passeggeri il tempo di fare altre scelte (prima parte dell'emendamento 29). Le "48 ore" proposte dal PE nell'emendamento 29 sono state dalla Commissione ritenute un termine troppo breve, che non lascia ai passeggeri il tempo necessario per trovare soluzioni alternative.

- Nello stesso paragrafo è stato introdotto l'obbligo per il vettore o l'operatore turistico di illustrare al passeggero vittima di una cancellazione, al momento in cui prende contatto con lui, le eventuali possibilità alternative di trasporto (terza parte dell'emendamento 29).

1.9. Articolo 11

- Al paragrafo 1, il diritto di scegliere tra il rimborso e un volo alternativo è sostituito dall'obbligo di prestare assistenza (pasti, albergo, ecc.) posto in capo al vettore e all'operatore turistico. In questo modo si assicura che a tutti i passeggeri che subiscono le conseguenze di grossi ritardi venga prestata la dovuta assistenza, ivi compreso, se necessario, il pernottamento. La modifica consente inoltre di evitare perturbazioni e ritardi supplementari che possono talvolta aver luogo nel caso di rimborso o di volo alternativo (emendamento 31).

- Sempre nel primo paragrafo, una seconda modifica riguarda l'introduzione del concetto di "forza maggiore", circostanza che esonera il vettore e l'operatore turistico dall'obbligo di prestare l'assistenza in caso di ritardi prolungati (emendamenti 31 e 33).

- Il testo del paragrafo 2 è stato soppresso e il suo contenuto trasferito al paragrafo 1, in modo da snellire e chiarire il testo.

1.10. Articolo 12

L'aggiunta di questa frase ha lo scopo di precludere ai passeggeri di rivolgersi ad organi giurisdizionali per chiedere un ulteriore risarcimento qualora abbiano rinunciato alla loro prenotazione a condizioni fissate di comune accordo con il vettore o l'operatore turistico (emendamento 34).

1.11. Articolo 14

- Per facilitare la presentazione dei reclami è stato recepito il contenuto dell'emendamento 36 che fa obbligo ai vettori e agli operatori turistici che negano l'imbarco o cancellano il volo di comunicare ai passeggeri le coordinate dell'organo competente per i ricorsi. In tal modo si agevola ai passeggeri l'esercizio del loro diritti.

1.12. Articolo 15

L'emendamento 42 offre ai passeggeri una tutela nel caso in cui il vettore o l'operatore turistico inseriscano nel contratto - violando l'espresso divieto al riguardo - clausole derogatorie o restrittive e il passeggero accetti la minore compensazione ivi pattuita.

1.13. Articolo 18

È stato recepito il contenuto dell'emendamento 38 per chiarire che, anche quando presenta un reclamo, il passeggero non perde il diritto di rivolgersi agli organi giurisdizionali competenti per chiedere un ulteriore risarcimento.

1.14. Articolo 19

L'obbligo per la Commissione di riferire entro il 1° gennaio 2008 in merito all'applicazione del regolamento è sostituito dall'obbligo di riferire entro cinque anni dall'entrata in vigore del provvedimento. In questo modo si lascia alla Commissione un periodo sufficiente per pervenire a valide conclusione in merito all'applicazione ed agli effetti complessivi del regolamento (emendamento 39)

2. EMENDAMENTI NON ACCOLTI

La proposta modificata non accoglie i seguenti emendamenti del PE: nn. *2, 3, 4, 5, 7, 13, 14 (in parte), 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 (in parte), 23, 24, 25 (in parte), 28 (in parte), 29 (in parte), 30, 31 (in parte), 33 (in parte), 35, 37 e 39 (in parte)*. Più specificamente, non sono stati accettati i seguenti elementi:

- L'esclusione dei passeggeri che acquistano viaggi "tutto compreso", in modo da applicare il regolamento ai soli passeggeri che hanno acquistato soltanto il volo per il fatto che la direttiva 90/314/CEE predisporrebbe già una copertura appropriata per questi passeggeri; ai sensi di questa direttiva infatti, l'operatore turistico è responsabile soltanto per mancata esecuzione del contratto e in tal caso il cliente può citarlo per danni. Al contrario, la presente proposta di regolamento conferisce ai passeggeri un preciso diritto che essi possono far valere automaticamente e immediatamente senza bisogno di adire organi giurisdizionali. Non vi è alcuna ragione per cui passeggeri confrontati agli stessi problemi vengano tutelati in modo diverso (emendamenti 2, 3, 13 e 15).

- L'assegnazione dei posti disponibili secondo criteri uniformi in caso di *overbooking* (emendamenti 4 e 21). Sennonché, finalità essenziale del regolamento è spingere le compagnie aeree o gli operatori turistici a trovare persone che accettano di rinunciare alla loro prenotazione e riducendo quindi drasticamente molto il numero dei passeggeri cui viene impedito di effettuare il viaggio. Se dovessero rispettare criteri uniformi nell'attribuzione dei posti, le compagnie aeree si troverebbero nell'impossibilità di negoziare con i potenziali volontari.

- L'importo delle compensazioni proposte dall'emendamento 23 (200-400-600 euro) secondo la distanza. Questi importi, inferiori a quelli della proposta iniziale, non sono abbastanza elevati per determinare un cambiamento del comportamento delle compagnie aeree, cioè indurle a convincere i passeggeri a rinunciare volontariamente alla loro prenotazione piuttosto che rifiutare loro l'imbarco contro la loro volontà. L'importo più basso (200 euro) pone un problema particolare poiché, tenuto conto dell'inflazione, non rappresenta nessun aumento. Il fatto che le compagnie aeree continuino a rifiutare l'imbarco a moltissimi passeggeri dimostra che l'attuale livello delle compensazioni è inadeguato. Di conseguenza, la Commissione, per motivi di coerenza, non ha recepito le tre fasce di distanza cui fanno riferimento gli emendamenti 24 e 31.

- L'organizzazione dell'assistenza di cui all'articolo 9 entro un'ora: tale disposizione è di difficile applicazione e, ove lo fosse, rischierebbe di ingenerare ritardi supplementari (emendamento 31).

- La responsabilità condivisa tra i vettori nel caso di *code-sharing* e con l'operatore turistico quando questi, per ragioni logistiche, sia nell'impossibilità di far fronte agli obblighi (emendamenti 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30 e 31). La disposizione sulla ripartizione della responsabilità rischia di creare confusione nei passeggeri e controversie tra i vari soggetti interessati. La soluzione proposta dalla Commissione mira al contrario ad obbligare l'operatore turistico o il vettore che vende il servizio a prendere tutte le disposizioni necessarie con il vettore che effettua il trasporto, il quale dispone di personale sull'area aeroportuale. Si tratta cioè di una disposizione che definisce chiaramente le responsabilità di ciascuno e può essere messa facilmente in applicazione.

- la soppressione della compensazione nell'ipotesi di ritardi inferiori ad un'ora. Una disposizione del genere indebolirebbe fortemente l'incentivo a trovare volontari (emendamento 24).

- L'aggiustamento del livello della compensazione pecuniaria ogni tre anni: la Commissione ha l'obbligo di riferire in merito all'applicazione del regolamento entro cinque anni dalla sua entrata in vigore e in tale occasione potrà presentare le proposte del caso (emendamento 23).

- Il riferimento al tagliando corrispondente all'ultimo volo nel caso di volo successivo per definire la "destinazione finale" (emendamento 7). La Commissione osserva che un emendamento del genere riguarderebbe unicamente i biglietti su carta. La proposta della Commissione invece riguarda tutti i biglietti, quali che ne sia il formato, e quindi anche l'emissione di biglietti elettronici, che vanno sempre più sostituendo i biglietti cartacei.

- La soppressione dell'indicazione dell'ora della registrazione "per iscritto". Affinché i passeggeri possano esercitare i loro diritti sono necessarie informazioni scritte, sia su carta sia in forma elettronica (emendamento 14).

- Divieto per i vettori aerei e per gli operatori turistici di rifiutare l'imbarco ai passeggeri che viaggiano con bambini piccoli. Questa disposizione amplierebbe infatti eccessivamente la sfera di applicazione dell'articolo e ridurrebbe lo spazio di scelta discrezionale dei vettori aerei e degli operatori turistici, necessario per far funzionare il sistema di rinuncia volontaria. Inoltre, l'espressione "bambini piccoli" non è sufficientemente univoco da determinare un obbligo chiaro e preciso (emendamento 22).

- Limitazione dell'obbligo di rimborsare i biglietti o di consentire ai passeggeri di proseguire su un volo alternativo nel limite di validità del biglietto. Una siffatta restrizione dei diritti dei passeggeri non è sufficientemente motivata e non serve a granché, poiché il regolamento obbligherebbe a offrire una compensazione e un'assistenza immediata ai passeggeri durante la durata di validità dei biglietti (emendamento 25).

- L'emendamento 5 che propone di applicare ad altre modalità di trasporto un trattamento identico a quello menzionato nel regolamento. La Commissione prevede di emanare altre misure per difendere i diritti dei passeggeri che utilizzano altri modi di trasporto, ma misure del genere esorbitano dall'ambito della presente proposta.

- La soppressione della definizione di prezzo in base al quale verrà calcolato il rimborso in caso di viaggio in classe inferiore: questa soppressione ingenera incertezza giuridica a tutto discapito dei passeggeri (emendamento 20).

- Limitazione dell'obbligo di prestare assistenza ai passeggeri "soltanto qualora le condizioni locali lo consentano". In primo luogo, una norma siffatta indebolirebbe la tutela dei passeggeri e, in secondo luogo, non risulta sufficientemente precisa per fornire certezza sulle regole da applicare (emendamento 33).

- L'estensione della responsabilità alle autorità in caso di rifiutato imbarco, annullamento e ritardi. La responsabilità di questi soggetti, che forniscono in particolare servizi di controllo aereo e capacità aeroportuale, come pure quella di altri prestatori di servizi, non ricade nell'ambito applicativo della presente proposta (emendamento 35).

- L'emendamento 37 riguarda il giudizio degli utenti sul servizio prestato. La Commissione sta predisponendo la presentazione di rapporti sulla qualità delle prestazioni fornite dalle compagnie aeree, ma ritiene tuttavia che questo emendamento esorbiti dal campo di applicazione della proposta.

- La Commissione non vede alcun giustificato motivo per collegare l'obbligo di predisporre un rapporto sull'applicazione e gli effetti del regolamento con la designazione dell'organo responsabile dell'applicazione del regolamento di cui all'articolo 17 (emendamento 39).

3. La Commissione modifica pertanto la sua proposta conformemente all'articolo 250, paragrafo 2 del trattato CE.

2001/0305 (COD)

Proposta modificata di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

recante norme comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o 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[1],

visto il parere del Comitato economico e sociale[2],

visto il parere del Comitato delle Regioni[3],

deliberando in conformità della procedura di cui all'articolo 251 del trattato[4],

considerando quando segue:

(1) L'intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo deve mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri; occorre inoltre tenere in debita considerazione l'esigenza di tutelare i consumatori.

(2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo e 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 sia per assicurare che, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate.

(4) Benché il regolamento (CEE) n. 295/91[5] 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 combattere tale pratica consiste nell'obbligare i vettori aerei ad invitare i viaggiatori a rinunciare volontariamente alla prenotazione in cambio di determinati vantaggi e nel dissuadere gli stessi vettori aerei, imponendo loro il pagamento di una compensazione pecuniaria di entità dissuasiva, dal negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti.

---

1 GU C … del …, pag. …
2 GU C … del …, pag. …
3 GU C … del …, pag. …
4 GU C … del …, pag. …
5 GU L 36 dell'8.2.1991, pag. 5.

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

(6) I passeggeri che rinunciano volontariamente al posto devono anche avere la possibilità di annullare il viaggio o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti, in quanto sono confrontati a difficoltà analoghe a quelle dei passeggeri cui è stato negato l'imbarco.

(7) Devono essere limitati 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, il vettore aereo informi i passeggeri interessati e concordi 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 avere il diritto di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o la possibilità di proseguire il viaggio in condizioni soddisfacenti beneficiando di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa del volo successivo.

(8bis) **La responsabilità del vettore aereo o dell'operatore turistico o del suo agente si considera esclusa qualora la cancellazione sia dovuta a forza maggiore, ad esempio instabilità politica, condizioni meteorologiche estreme, sicurezza insufficiente nonostante tutta la necessaria diligenza e l'osservanza dei requisiti di sicurezza o scioperi di servizi essenziali.**

(9) I passeggeri il cui volo subisce un ritardo di durata definita devono del pari 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, la protezione deve valere 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 ad essi deve incombere la responsabilità di versare una compensazione pecuniaria e di assistere i passeggeri dei voli facenti parte integrante 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 il presente regolamento deve applicarsi a tutte le forme di biglietti aerei.

(13) Affinché possano esercitarli efficacemente, è necessario che i passeggeri 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 PRESENTE 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, **eccettuati i casi di forza maggiore**;

c) ritardo di volo di durata definita.

Articolo 2
Definizioni

Ai sensi del presente regolamento, i seguenti termini sono così definiti:

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[6];

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[7];

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 registrazione o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo**;**

---

[6] GU L 240 del 24.8.1992, pag. 8.
[7] GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

h bis) "forza maggiore": circostanze esterne a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata;

h ter) "negato imbarco": il rifiuto di imbarcare passeggeri su un volo;

h quater) "volontario": la persona che risponde affermativamente all'appello rivolto dal vettore ai passeggeri disposti a rinunciare alla loro prenotazione confermata in cambio di benefici;

h quinquies) "cancellazione": la mancata effettuazione di un volo del quale siano stati offerti sul mercato dei posti;

h sexies) "passeggero con ridotta capacità motoria": la persona le cui capacità motorie siano ridotte a causa di una menomazione fisica (sensoriale o motoria), di handicap mentale, dell'età o per altra causa che gli precluda l'utilizzo di mezzi di trasporto, e le cui condizioni richiedono un'attenzione speciale o l'adeguamento di servizi normalmente messi a disposizione dei passeggeri.

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 **(60) sessanta** 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 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 secondo le 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 dall'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 secondo le disposizioni dell'articolo 7 e presta loro assistenza secondo le 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 con ridotta capacità motoria**, ai loro eventuali accompagnatori, **ai cani guida certificati** 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 di suo gradimento**, in funzione delle disponibilità**.

   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 **ai punti di partenza e** 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**;**

   b bis) trasporto gratuito o rimborso delle spese del viaggio di andata e ritorno dall'aeroporto all'alloggio (albergo o altro).

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 **forza maggiore**.

2. Qualora, **meno di sette giorni prima dell'ora di partenza prevista**, cancelli o preveda ragionevolmente di cancellare un volo, il vettore aereo o l'operatore turistico fanno tutto il possibile per prendere contatto con i passeggeri interessati **per illustrare loro le eventuali alternative possibili** 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, a una data successiva a loro scelta.

3. Ai 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 alla registrazione conformemente al disposto dell'articolo 3, paragrafo 1 sono offerte 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 **9, salvo che possa dimostrare che il ritardo è esclusivamente dovuto a forza maggiore.**

2. In ogni caso tale assistenza è fornita **nei termini indicati al paragrafo 1 per ciascuna distanza. L'assistenza è prestata immediatamente ai passeggeri con ridotta capacità motoria, alle persone che li accompagnano e ai minori non accompagnati, indipendentemente dalla lunghezza del volo**.

Articolo 12
Risarcimento supplementare

Il presente regolamento lascia impregiudicato il diritto del passeggero **- ad eccezione di coloro che hanno volontariamente rinunciato alla prenotazione confermata ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1 o dell'articolo 10, paragrafo 2 -** di adire gli organi giurisdizionali 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 sia affisso, in modo visibile e leggibile, nella zona di registrazione un avviso contenente il testo seguente: "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 l'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. **Al passeggero sono parimenti comunicate per iscritto le informazioni necessarie per mettersi in contatto con l'organismo indicato all'articolo 18.**

Articolo 15
Divieto di clausole esoneratrici della responsabilità

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 dedotte nel contratto di trasporto. **Qualora una clausola restrittiva o derogatoria di questa natura venga applicata a un passeggero e questi accetti una compensazione inferiore a quella prevista dal presente regolamento, il passeggero ha facoltà di adire il giudice competente per chiedere un risarcimento supplementare.**

Articolo 16
Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le 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 e sui voli provenienti da un paese terzo e diretti a un aeroporto situato 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

Fermo il disposto dell'articolo 12, il passeggero può sporgere reclamo presso qualsiasi organismo designato da uno Stato membro in merito alle violazioni del presente regolamento avvenute 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, nel caso concreto, 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

Entro **cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento,** la Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio in merito alla sua applicazione e ai suoi effetti **complessivi**, con particolare riferimento 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, il

Per il Parlamento europeo
Il Presidente

Per il Consiglio
Il Presidente