

**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**

(2002/C 103 E/17)

(Testo rilevante ai fini del SEE)

COM(2001) 784 def. — 2001/0305(COD)

*(Presentata dalla Commissione il 21 dicembre 2001)*

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,

visto il parere del Comitato economico e sociale,

visto il parere del Comitato delle Regioni,

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

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<sup>(1)</sup> 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 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.

<sup>(1)</sup> GU L 36 dell'8.2.1991, pag. 5.

- (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,
- 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.

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 <sup>(1)</sup>;
- 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 <sup>(2)</sup>;
- 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.

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

#### Articolo 3

##### Campo di applicazione

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.

<sup>(1)</sup> GU L 240 del 24.8.1992, pag. 8.

<sup>(2)</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

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 pubbli-

cata 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**

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.