

Trattandosi di un semplice strumento di documentazione, esso non impegna la responsabilità delle istituzioni

► **B** **REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**
del'11 febbraio 2004

che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91

(Testo rilevante ai fini del SEE)

(GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1)

Rettificato da:

► **C1** Rettifica, GU L 365 del 21.12.2006, pag. 89 (261/2004)

► **C2** Rettifica, GU L 329 del 14.12.2007, pag. 64 (261/2004)



REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

dell'11 febbraio 2004

che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91

(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 europeo ⁽²⁾,

previa consultazione del Comitato delle Regioni,

deliberando secondo della procedura di cui all'articolo 251 del trattato ⁽³⁾, visto il progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 1° dicembre 2003,

considerando quanto segue:

- (1) L'intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.
- (2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo o i ritardi prolungati sono causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri.
- (3) 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 ⁽⁴⁾, abbia istituito un regime di base per la protezione dei passeggeri, il numero di persone non consenzienti a cui viene negato l'imbarco continua ad essere eccessivamente elevato, come pure il numero di persone il cui volo viene cancellato senza preavviso o subisce ritardi prolungati.
- (4) La Comunità dovrebbe pertanto migliorare le norme di protezione stabilite da detto regolamento, sia per rafforzare i diritti dei passeggeri sia per provvedere affinché, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate.
- (5) Poiché la distinzione tra servizi aerei di linea e non di linea tende ad attenuarsi, siffatta protezione dovrebbe valere non solo per i passeggeri dei voli di linea ma anche per quelli dei voli non di linea, compresi quelli dei circuiti «tutto compreso».

⁽¹⁾ GU C 103 E del 30.4.2002, pag. 225 e GU C 71 E del 25.3.2003, pag. 188.

⁽²⁾ GU C 241 del 7.10.2002, pag. 29.

⁽³⁾ Parere del Parlamento europeo del 24 ottobre 2002 (GU C 300 E dell'11.12.2003, pag. 556), posizione comune del Consiglio del 18 marzo 2003 (GU C 125 E del 27.5.2003, pag. 63) e posizione del Parlamento europeo del 3 luglio 2003. Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 18 dicembre 2003 e decisione del Consiglio del 26 gennaio 2004.

⁽⁴⁾ GU L 36 dell'8.2.1991, pag. 5.

▼B

- (6) La protezione accordata ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in uno Stato membro dovrebbe essere estesa ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo verso un aeroporto situato in uno Stato membro, se il volo è operato da un vettore comunitario.
- (7) Per garantire l'effettiva applicazione del presente regolamento, gli obblighi da esso derivanti dovrebbero incombere al vettore aereo che opera o intenda operare un volo con un aeromobile di proprietà, preso a noleggio con o senza equipaggio o in qualsiasi altra forma.
- (8) Il presente regolamento non dovrebbe limitare il diritto del vettore aereo operativo di chiedere un risarcimento a chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile.
- (9) Il numero di passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco dovrebbe essere ridotto obbligando i vettori aerei a fare appello a persone che rinuncino volontariamente alla prenotazione, in cambio di determinati benefici, invece di negare l'imbarco ai passeggeri, e accordando una piena compensazione pecuniaria ai passeggeri a cui viene in conclusione negato l'imbarco.
- (10) I passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo, usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto, o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti e dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo.
- (11) Occorrerebbe che anche i passeggeri che dietro richiesta rinunciano volontariamente alla prenotazione avessero la possibilità di annullare il volo, usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto, o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti, in quanto sono confrontati a difficoltà analoghe a quelle dei passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco.
- (12) Sarebbe anche opportuno limitare i disagi e i fastidi causati dalla cancellazione di un volo. Per conseguire tale obiettivo si dovrebbe esigere che i vettori aerei informino della cancellazione del volo i passeggeri interessati prima dell'ora prevista per la partenza e offrano altresì loro di proseguire il viaggio con un volo alternativo ragionevole, affinché essi possano decidere diversamente. Se non ottemperano a questo obbligo i vettori aerei dovrebbero offrire una compensazione pecuniaria ai passeggeri, salvo qualora la cancellazione sia dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.
- (13) I passeggeri il cui volo è cancellato dovrebbero poter ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o avere la possibilità di proseguire il viaggio con un volo alternativo in condizioni soddisfacenti, e dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo.
- (14) Come previsto ai sensi della convenzione di Montreal, gli obblighi che incombono ai vettori aerei operativi dovrebbero essere limitati o dovrebbero non applicarsi nei casi in cui un evento è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Siffatte circostanze possono, in particolare, ricorrere in caso di instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo.
- (15) Dovrebbe essere considerata una circostanza eccezionale il caso in cui l'impatto di una decisione di gestione del traffico aereo in relazione ad un particolare aeromobile in un particolare giorno provochi un lungo ritardo, un ritardo che comporti un pernotta-

▼B

mento o la cancellazione di uno o più voli per detto aeromobile, anche se tutte le ragionevoli misure sono state adottate dal vettore aereo interessato per evitare ritardi o cancellazioni.

- (16) In caso di cancellazione di un viaggio con circuito tutto compreso per motivi diversi dalla cancellazione del volo il presente regolamento non dovrebbe applicarsi.
- (17) I passeggeri il cui volo subisce un ritardo di durata definita dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza e dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti.
- (18) L'assistenza ai passeggeri in attesa di una soluzione alternativa o di un volo ritardato dovrebbe essere limitata o rifiutata se la prestazione dell'assistenza causa un ulteriore ritardo.
- (19) I vettori aerei operativi dovrebbero tener conto delle speciali esigenze delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.
- (20) Affinché i passeggeri possano efficacemente esercitare i propri diritti essi dovrebbero essere pienamente informati in merito ai loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato.
- (21) Gli Stati membri dovrebbero stabilire le sanzioni applicabili in caso di violazione del presente regolamento ed assicurare che esse siano effettivamente applicate. Tali sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (22) Gli Stati membri dovrebbero assicurare e controllare che i loro vettori aerei rispettino il presente regolamento nonché designare un organismo appropriato per l'espletamento di tali compiti. Il controllo non dovrebbe pregiudicare il diritto per i passeggeri e i vettori aerei di chiedere un legittimo risarcimento nelle competenti sedi giurisdizionali secondo le procedure del diritto nazionale.
- (23) La Commissione dovrebbe analizzare l'applicazione del presente regolamento e valutare in particolare l'opportunità di estenderne l'ambito d'applicazione a tutti i passeggeri aventi un contratto con un operatore turistico o un vettore comunitario in partenza da un aeroporto di un paese terzo verso un aeroporto di uno Stato membro.
- (24) Il 2 dicembre 1987, a Londra, il Regno di Spagna e il Regno Unito hanno convenuto, con una dichiarazione comune dei ministri degli Affari esteri dei due paesi, accordi intesi a rafforzare la cooperazione sull'utilizzo dell'aeroporto di Gibilterra. Tali accordi devono ancora iniziare ad esercitare i loro effetti.
- (25) Il regolamento (CEE) n. 295/91 dovrebbe di conseguenza essere abrogato,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Oggetto

1. Il presente regolamento stabilisce, alle condizioni in esso specificate, i diritti minimi dei passeggeri in caso di:

- a) negato imbarco a passeggeri non consenzienti;
- b) cancellazione del volo;
- c) ritardo del volo.

▼B

2. Resta inteso che l'applicazione del presente regolamento all'aeroporto di Gibilterra lascia impregiudicate le posizioni giuridiche rispettive del Regno di Spagna e del Regno Unito in merito alla controversia relativa alla sovranità sul territorio nel quale detto aeroporto è situato.

3. L'applicazione del presente regolamento all'aeroporto di Gibilterra è sospesa fino alla data in cui gli accordi di cui alla dichiarazione comune resa dai ministri degli Affari esteri del Regno di Spagna e del Regno Unito il 2 dicembre 1987 cominciano ad esercitare i loro effetti. I governi della Spagna e del Regno Unito comunicheranno al Consiglio tale data.

*Articolo 2***Definizioni**

Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

- a) «vettore aereo»: un'impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio;
- b) «vettore aereo operativo»: un vettore aereo che opera o intende operare un volo nell'ambito di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero;
- c) «vettore comunitario»: un vettore aereo munito di valida licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro ai sensi delle disposizioni del regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul rilascio delle licenze ai vettori aerei ⁽¹⁾;
- d) «operatore turistico»: un organizzatore, ad esclusione di un vettore aereo, ai sensi dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso»;
- e) «servizio tutto compreso»: i servizi definiti all'articolo 2, punto 1, della direttiva 90/314/CEE ⁽²⁾;
- f) «biglietto»: un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato;
- g) «prenotazione»: il fatto che il passeggero è in possesso di un biglietto, o di un altro titolo, che attesti che la prenotazione è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dall'operatore turistico;
- h) «destinazione finale»: la destinazione indicata sul biglietto esibito al banco di accettazione o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo; i voli alternativi in coincidenza disponibili non sono presi in considerazione se viene rispettato l'orario di arrivo originariamente previsto;
- i) «persona con mobilità ridotta»: un soggetto la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto aereo, per via di una minorazione fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), di una insufficienza psichica, per ragioni di età o per via di qualunque altro fattore che generi una minorazione e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento alle sue esigenze del servizio offerto a tutti i passeggeri;
- j) «negato imbarco»: il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati;

⁽¹⁾ GU L 240 del 24.8.1992, pag. 1.

⁽²⁾ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

▼B

- k) «volontario»: una persona che si è presentata all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, e risponde affermativamente alla domanda del vettore aereo se vi siano passeggeri disposti a rinunciare alla propria prenotazione in cambio di benefici;
- l) «cancellazione del volo»: la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.

*Articolo 3***Ambito di applicazione**

1. Il presente regolamento si applica:
 - a) ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato;
 - b) ai passeggeri 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 hanno ricevuto benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione, qualora il vettore aereo operante il volo in questione sia un vettore comunitario.
2. Il paragrafo 1 si applica a condizione che i passeggeri:
 - a) dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione e, tranne nei casi di cancellazione di cui all'articolo 5, si presentino all'accettazione:
 - secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato,
 - oppure, qualora non sia indicata l'ora,
 - al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata; o
 - b) siano stati trasferiti da un vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.
3. Il presente regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico. Tuttavia esso si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.
4. Il presente regolamento si applica soltanto ai passeggeri trasportati da aeromobili a velatura fissa motorizzata.
5. Il presente regolamento si applica ad ogni vettore aereo operativo che trasporta i passeggeri di cui ai paragrafi 1 e 2. Allorché un vettore aereo operativo che non abbia stipulato un contratto con il passeggero ottempera agli obblighi previsti dal presente regolamento, si considera che esso agisce per conto della persona che ha stipulato un contratto con tale passeggero.
6. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti dei passeggeri stabiliti dalla direttiva 90/314/CEE. Il presente regolamento non si applica nei casi in cui un circuito «tutto compreso» è cancellato per motivi diversi dalla cancellazione del volo.

*Articolo 4***Negato imbarco**

1. Qualora possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo, il vettore aereo operativo fa in primo luogo appello

▼B

ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero interessato e il vettore aereo operativo. I volontari beneficiano di un'assistenza a norma dell'articolo 8. Tale assistenza lascia impregiudicati i benefici di cui al presente paragrafo.

2. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazioni, il vettore aereo operativo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti.

▼C2

3. In caso di negato imbarco a passeggeri non consenzienti, il vettore aereo operativo provvede immediatamente a versare loro una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7 e presta loro assistenza a norma degli articoli 8 e 9.

▼B*Articolo 5***Cancellazione del volo**

1. ►**C2** In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri coinvolti: ◀

a) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 8;

b) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 9, paragrafo 1, lettera a), e dell'articolo 9, paragrafo 2, nonché, in caso di volo alternativo quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato, l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c); e

c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7, a meno che:

i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure

ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure

iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

2. Insieme alla cancellazione del volo, i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili.

3. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

4. L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore aereo operativo.

▼B*Articolo 6***Ritardo**

1. Qualora possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto
 - a) di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1 500 km; o
 - b) di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1 500 e 3 500 km; o
 - c) di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b),
 il vettore aereo operativo presta ai passeggeri:
 - i) l'assistenza prevista nell'articolo 9, paragrafo 1, lettera a), e nell'articolo 9, paragrafo 2; e
 - ii) quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza precedentemente previsto, l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c); e
 - iii) quando il ritardo è di almeno cinque ore, l'assistenza prevista nell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a).
2. In ogni caso l'assistenza è fornita entro i termini stabiliti dal presente articolo in funzione di ogni fascia di distanza.

*Articolo 7***Diritto a compensazione pecuniaria**

1. **►C2** Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri ricevono una compensazione pecuniaria pari a: ◀
 - a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 chilometri;
 - b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri;
 - c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).
 Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo.
2. Se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo a norma dell'articolo 8, il cui orario di arrivo non supera:
 - a) di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1 500 km; o
 - b) di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1 500 e 3 500 km; o
 - c) di quattro ore, per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b),
 l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato, il vettore aereo operativo 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, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

▼B

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

*Articolo 8***▼C1****Diritto a rimborso o al riavviamento****▼B**

1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, al passeggero è offerta la scelta tra:

a) — il rimborso entro sette giorni, secondo quanto previsto nell'articolo 7, paragrafo 3, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso:

— un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;

b) ►**C1** il riavviamento ◀ verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; o

c) ►**C1** il riavviamento ◀ verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.

2. Il paragrafo 1, lettera a), si applica anche ai passeggeri i cui voli rientrano in un servizio «tutto compreso», ad esclusione del diritto al rimborso qualora tale diritto sussista a norma della direttiva 90/314/CEE.

3. Qualora una città o regione sia servita da più aeroporti ed un vettore aereo operativo offra ad un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento del passeggero 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 operativo.

*Articolo 9***Diritto ad assistenza**

1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, il passeggero ha diritto a titolo gratuito:

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

b) alla sistemazione in albergo:

— qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o

— qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;

c) al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).

2. Inoltre, il passeggero ha diritto ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

3. Nell'applicare il presente articolo il vettore aereo operativo presta particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati.



Articolo 10

Sistemazione in classe superiore o inferiore

1. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare.
2. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, rimborsa entro sette giorni, secondo le modalità di cui all'articolo 7, paragrafo 3.
 - a) il 30 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1 500 km; o
 - b) il 50 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km, esclusi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltre mare, e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1 500 e 3 500 km; o
 - c) il 75 % del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), compresi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare.

Articolo 11

Persone con mobilità ridotta o con esigenze particolari

1. I vettori aerei operativi danno la precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori o cani da accompagnamento certificati, nonché ai bambini non accompagnati.
2. In caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardi di qualsiasi durata le persone con mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto a ricevere al più presto l'assistenza in norma dell'articolo 9.

Articolo 12

Risarcimenti supplementari

1. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento.
2. Fatti salvi principi e norme pertinenti del diritto nazionale, inclusa la giurisprudenza, il paragrafo 1 non si applica ai passeggeri che hanno rinunciato volontariamente ad una prenotazione ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1.

Articolo 13

Diritti ad azioni di regresso

Qualora il vettore aereo operativo versi una compensazione pecuniaria o ottemperi 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 chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile. In particolare, il presente regolamento non limita in alcun modo il diritto del vettore aereo operativo di chiedere il rimborso ad un operatore turistico o qualunque altra persona con cui abbia stipulato un contratto. Del pari, nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione al diritto di un operatore turistico o di un terzo che non sia un passeggero e con cui il vettore operativo ha stipulato un contratto di chiedere un rimborso o un risarcimento al vettore operativo conformemente al diritto applicabile.

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

1. ►**C2** Il vettore aereo operativo provvede affinché al banco di registrazione (check-in) sia affisso ◀, in modo chiaramente visibile e leggibile per i passeggeri, 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 accettazione 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. ►**C2** Se nega l'imbarco o cancella un volo, il vettore aereo operativo presenta ad ogni passeggero coinvolto un avviso scritto contenente le regole ◀ in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza ai sensi del presente regolamento. Analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo di almeno due ore. Ai passeggeri vengono inoltre fornite per iscritto le informazioni occorrenti per prendere contatto con l'organismo nazionale designato di cui all'articolo 16.
3. Per quanto concerne i non vedenti o gli ipovedenti, le disposizioni del presente articolo si applicano facendo ricorso a mezzi alternativi adeguati.

*Articolo 15***Irrinunciabilità**

1. 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.
2. Qualora una clausola restrittiva o derogatoria sia applicata contro un passeggero o se costui non sia stato correttamente informato dei suoi diritti ed abbia pertanto accettato una compensazione inferiore a quella prevista dal presente regolamento, il passeggero ha comunque il diritto di avviare le necessarie procedure dinanzi ai tribunali od organi competenti per ottenere una compensazione integrativa.

*Articolo 16***Violazioni**

1. Ogni Stato membro designa l'organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti. Se del caso, tale organismo adotta tutte le misure necessarie per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo designato a norma del presente paragrafo.
2. Fatto salvo l'articolo 12, ciascun passeggero può presentare reclamo presso qualsiasi organismo designato ai sensi del paragrafo 1 o presso qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro in merito ad una presunta violazione del presente regolamento avvenuta in qualsiasi aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro o riguardante qualsiasi volo proveniente da un paese terzo e diretto a un aeroporto situato in tale territorio.
3. Le sanzioni stabilite dagli Stati membri per violazioni del presente regolamento sono effettive, proporzionate e dissuasive.



Articolo 17

Relazioni

La Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio entro il 1° gennaio 2007 in merito al funzionamento e agli effetti del presente regolamento, in particolare per quanto concerne:

- l'incidenza del negato imbarco e della cancellazione dei voli,
- l'eventuale estensione dell'ambito di applicazione del presente regolamento ai passeggeri che hanno stipulato un contratto con un vettore comunitario o titolari di una prenotazione di volo che fa parte di un circuito «tutto compreso» cui si applica la direttiva 90/314/CEE e che partono da un aeroporto di un paese terzo verso un aeroporto di uno Stato membro, con voli non operati da vettori aerei comunitari,
- l'eventuale revisione degli importi delle compensazioni pecuniarie di cui all'articolo 7, paragrafo 1.

Se del caso, la relazione è accompagnata da proposte legislative.

Articolo 18

Abrogazione

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

Articolo 19

Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il 17 febbraio 2005.

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

▼B

DICHIARAZIONE DELLA COMMISSIONE

La Commissione rammenta che intende promuovere gli impegni volontari o presentare proposte al fine di estendere le misure comunitarie a favore della protezione dei passeggeri a modi di trasporto diversi dai trasporti aerei, segnatamente i trasporti ferroviari e marittimi.