



Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ALLEGATI

della

proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio

che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione

ALLEGATO I

ALLEGATO 2

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti, come richiesto dal presente regolamento (in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato), e ai biglietti

Puntualità dei voli e principi generali in caso di perturbazioni dei voli

Ritardi

- (a) ritardo medio complessivo dei voli;
- (b) percentuale di ritardi causati da:
 - circostanze eccezionali;
 - colpa del viaggiatore; o
 - comportamento di terzi;
- (c) percentuale di voli con ritardo alla partenza;
 - di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1 500 km;
 - 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 km e 3 500 km;
 - di quattro ore o più per tutti gli altri voli;
- (d) percentuale di voli con ritardo all'arrivo;
 - percentuale di ritardi superiori a tre ore (cinque ore).

Cancellazioni di voli

- (a) cancellazione di voli;
- (b) percentuale di cancellazioni di voli causate da:
 - circostanze eccezionali;
 - colpa del viaggiatore; o
 - comportamento di terzi;

Pulizia dei mezzi di trasporto passeggeri e delle strutture dei terminali (controllo della qualità dell'aria e della temperatura all'interno, igiene degli impianti sanitari, ecc.)

Rispetto delle norme di settore in materia di peso e dimensioni del bagaglio a mano

Risultati della o delle indagini sul grado di soddisfazione della clientela

Trattamento dei reclami

- (a) numero di reclami;
- (b) tipologie di reclami;
- (c) esito dei reclami;
- (d) rimborsi; e
- (e) compensazione pecuniaria per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

ALLEGATO II

ALLEGATO III

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti, come richiesto dal presente regolamento (in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato)

Risultati della o delle indagini sulla soddisfazione della clientela incentrate sulle esperienze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori

Trattamento dei reclami

- (a) numero di reclami;
- (b) tipologie di reclami;
- (c) esito dei reclami; e
- (d) risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per agevolare la mobilità.

Assistenza fornita alle persone con disabilità o a mobilità ridotta

- (a) numero di servizi di trasporto rifiutati a persone a mobilità ridotta e relativa motivazione;
- (b) numero di servizi di trasporto rifiutati per il cane da assistenza riconosciuto o le attrezzature per agevolare la mobilità di tali persone e relative motivazioni;
- (c) numero di casi relativi alla perdita o al danneggiamento di attrezzature per agevolare la mobilità e loro esito;
- (d) numero di casi in cui il vettore ha imposto a una persona con disabilità o a una persona a mobilità ridotta di essere accompagnata da qualcuno al fine di rispettare i requisiti di sicurezza;
- (e) discussioni in merito a tale assistenza con le organizzazioni rappresentative e, ove pertinente, con i rappresentanti delle persone a mobilità ridotta;
- (f) realizzazione della formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità.

ALLEGATO III

ALLEGATO V

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti, come richiesto dal presente regolamento (in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato), e ai biglietti

Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni dei servizi

Ritardi

- (a) ritardo medio complessivo dei servizi;
- (b) percentuale di ritardi causati da:
 - colpa del viaggiatore;
 - condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave; o
 - circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri;
- (c) percentuale di servizi con ritardo alla partenza:
 - percentuale di ritardi inferiori a 90 minuti;
 - percentuale di ritardi superiori a 90 minuti;
- (d) percentuale di servizi con ritardo all'arrivo:
 - percentuale di ritardi inferiori a un'ora;
 - percentuale di ritardi di almeno un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;
 - percentuale di ritardi di almeno due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;
 - percentuale di ritardi di almeno tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a 24 ore;
 - percentuale di ritardi di almeno sei ore in un servizio regolare superiore a 24 ore.

Cancellazione di servizi

- (a) cancellazione di servizi;
- (b) percentuale di cancellazioni di servizi causate da:
 - colpa del viaggiatore;
 - condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave; o
 - circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri.

Pulizia dei mezzi di trasporto passeggeri e delle strutture dei terminali (controllo della qualità dell'aria e della temperatura all'interno, igiene degli impianti sanitari, ecc.)

Risultati della o delle indagini sul grado di soddisfazione della clientela

Trattamento dei reclami

- (a) numero di reclami;
- (b) tipologie di reclami;
- (c) esito dei reclami;
- (d) rimborsi; e
- (e) compensazione pecuniaria per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

Assistenza fornita alle persone con disabilità o a mobilità ridotta

- (a) numero di servizi di trasporto rifiutati a persone a mobilità ridotta e relativa motivazione;
- (b) numero di servizi di trasporto rifiutati per il cane da assistenza riconosciuto o le attrezzature per agevolare la mobilità di tali persone e relative motivazioni;
- (c) numero di casi relativi alla perdita o al danneggiamento di attrezzature per agevolare la mobilità e loro esito;
- (d) numero di casi in cui il vettore ha imposto a una persona con disabilità o a una persona a mobilità ridotta di essere accompagnata da qualcuno al fine di rispettare i requisiti di sicurezza;
- (e) discussioni in merito a tale assistenza con le organizzazioni rappresentative e, ove pertinente, con i rappresentanti delle persone a mobilità ridotta;
- (f) realizzazione della formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità.

ALLEGATO IV

ALLEGATO III

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti, come richiesto dal presente regolamento (in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato), e ai biglietti

Puntualità dei servizi regolari e principi generali in caso di perturbazioni dei servizi regolari

Ritardi

- (a) ritardo medio complessivo dei servizi regolari;
- (b) percentuale di ritardi causati da:
 - condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus;
 - autobus che diventa inutilizzabile durante il viaggio;
- (c) percentuale di servizi regolari con ritardo alla partenza:
 - percentuale di ritardi pari o inferiori 120 minuti;
 - percentuale di ritardi superiori a 120 minuti.

Cancellazioni di servizi regolari

- (a) percentuale di cancellazioni di servizi regolari;
- (b) percentuale di cancellazioni di servizi regolari causati da:
 - condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus;
 - autobus che diventa inutilizzabile durante il viaggio;

Pulizia degli autobus (condizionamento dell'aria, igiene dei servizi sanitari, se disponibili, ecc.) e delle strutture dei terminali (controllo della qualità dell'aria e della temperatura all'interno, igiene degli impianti sanitari, ecc.)

Risultati della o delle indagini sul grado di soddisfazione della clientela

Trattamento dei reclami

- (a) numero di reclami;
- (b) tipologie di reclami;
- (c) esito dei reclami;
- (d) rimborsi; e
- (e) compensazione pecuniaria per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

Assistenza fornita alle persone con disabilità o a mobilità ridotta

- (a) numero di servizi di trasporto rifiutati a persone a mobilità ridotta e relativa motivazione;
- (b) numero di servizi di trasporto rifiutati per il cane da assistenza riconosciuto o le attrezzature per agevolare la mobilità di tali persone e relative motivazioni;

- (c) numero di casi relativi alla perdita o al danneggiamento di attrezzature per agevolare la mobilità e loro esito;
- (d) numero di casi in cui il vettore ha imposto a una persona con disabilità o a una persona a mobilità ridotta di essere accompagnata da qualcuno al fine di rispettare i requisiti di sicurezza;
- (e) discussioni in merito a tale assistenza con le organizzazioni rappresentative e, ove pertinente, con i rappresentanti delle persone a mobilità ridotta;
- (f) realizzazione della formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità.