



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

1.1. Quadro giuridico attuale

Il regolamento (CE) n. 261/2004¹, in base alle circostanze in cui si verifica l'interruzione del viaggio, obbliga i vettori aerei a:

- fornire ai passeggeri assistenza, quale pasti, spuntini, telefonate e sistemazione in albergo;
- offrire la riprotezione e un rimborso;
- offrire un risarcimento forfettario fino a 600 EUR per passeggero, in funzione della distanza del volo;
- informare attivamente i passeggeri in merito ai loro diritti.

La compagnia aerea non è tenuta al versamento di un risarcimento, se può dimostrare che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a circostanze eccezionali. Tuttavia, gli obblighi di assistenza sono confermati anche in tali situazioni.

Il regolamento obbliga inoltre gli Stati membri a istituire organismi nazionali di applicazione (ONA) per garantire la corretta applicazione del regolamento.

I diritti dei passeggeri a norma del regolamento non devono essere confusi con i loro diritti stabiliti dalla **convenzione di Montreal**: mentre la convenzione contempla il risarcimento individuale del danno ai passeggeri, valutandolo caso per caso in base alle singole circostanze del passeggero, il regolamento (CE) n. 261/2004 stabilisce diritti uniformi (in materia di assistenza) applicabili a tutti i passeggeri, a prescindere dalle singole circostanze.

Come previsto dalla **convenzione di Montreal** (recepita nella legislazione dell'UE dal **regolamento (CE) n. 2027/97²**), un passeggero ha diritto al risarcimento in caso di **errori nella gestione del bagaglio** (con un massimale di circa 1 200 EUR), salvo se la compagnia aerea può dimostrare di aver adottato tutte le misure possibili per evitare i danni o l'impossibilità di adottare tali misure. A differenza del regolamento (CE) n. 261/2004, né il regolamento (CE) n. 2027/97 né la convenzione di Montreal prevedono l'istituzione di organismi di applicazione per garantire la propria corretta applicazione.

1.2. Sviluppi recenti

Spesso le compagnie aeree non garantiscono ai passeggeri i diritti loro spettanti in caso di negato imbarco, ritardi prolungati, cancellazioni o errori nella gestione del bagaglio,

¹ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e 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, GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

² Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti (GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1), come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002 (GU L 140 del 30.5.2002, pag. 2).

segnatamente a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 (in seguito "il regolamento") e del regolamento (CE) n. 2027/97.

Nella **relazione sulla cittadinanza** dell'Unione dell'ottobre 2010 intitolata "Eliminare gli ostacoli all'esercizio dei diritti dei cittadini dell'Unione"³, la Commissione ha annunciato misure atte a garantire un complesso di diritti comuni per i passeggeri di tutti i mezzi di trasporto nell'Unione e di assicurarne l'adeguata applicazione.

Il **Libro bianco** della Commissione **in materia di trasporti**, adottato il 28 marzo 2011, tra le proprie iniziative indica la necessità di "definire un'interpretazione uniforme della legislazione dell'Unione europea sui diritti dei passeggeri e assicurarne l'applicazione effettiva e armonizzata, per garantire sia condizioni eque di concorrenza per il settore sia uno standard europeo di protezione per i cittadini"⁴.

La **comunicazione della Commissione dell'11 aprile 2011**⁵ evidenzia le diverse interpretazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 261/2004 dovute a punti poco chiari e lacune nel testo attuale e all'applicazione disomogenea negli Stati membri. Inoltre, per i passeggeri è difficile far valere i propri diritti individuali.

Il 29 marzo 2012, il **Parlamento europeo (PE)** ha adottato una risoluzione⁶ in risposta alla citata comunicazione della Commissione. Il PE ritiene che un'opportuna applicazione delle norme vigenti da parte degli Stati membri e dei vettori aerei, l'impiego di mezzi di reclamo semplici e adeguati e la fornitura di informazioni accurate ai passeggeri in merito ai loro diritti siano i presupposti essenziali per riconquistare la fiducia dei passeggeri; Il PE constata con rammarico che gli organismi di applicazione nazionali non sempre assicurano l'effettiva tutela dei diritti dei passeggeri. Per quanto riguarda il regolamento (CE) n. 261/2004, il PE invita la Commissione a chiarire i diritti dei passeggeri, in particolare a precisare la nozione di "circostanze eccezionali".

La legislazione dell'UE deve rispettare pienamente la **Carta dei diritti fondamentali**⁷. Più precisamente, l'articolo 38 stabilisce che tutte le politiche dell'Unione devono garantire un livello elevato di protezione dei consumatori. Altre disposizioni di rilievo prevedono il diritto alla protezione dei dati di carattere personale (articolo 8), il divieto di qualunque forma di discriminazione e l'inserimento dei disabili (articoli 21 e 26) e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale (articolo 47).

La **giurisprudenza** ha avuto un impatto decisivo sull'interpretazione del regolamento. Nella sentenza C-344/04 (IATA), la Corte di giustizia dell'Unione europea ne ha confermato la piena compatibilità con la convenzione di Montreal e le complementarità esistenti tra i due

³ COM(2010) 0603 del 16 ottobre 2010.

⁴ Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti — Per una politica dei trasporti competitiva e sostenibile COM(2011) 144 def., cfr. pag. 26: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:IT:PDF>.

⁵ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio relativa all'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 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 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:IT:PDF>). COM(2011) 174 definitivo.

⁶ Risoluzione del Parlamento europeo del 29 marzo 2012 sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dei passeggeri del trasporto aereo 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2012-99>.

⁷ GU L 364 del 18.12.2000, pag. 1.

strumenti giuridici. Nella sentenza C-549/07 Wallentin-Herrman la Corte ha chiarito in quali casi un problema tecnico che si presenta in un aeromobile non deve essere considerato una "circostanza eccezionale". Nella sentenza Sturgeon (cause riunite C-402/07 e C-432/07), la Corte di giustizia ha ritenuto che un ritardo prolungato di almeno tre ore rispetto all'orario di arrivo consente ai passeggeri di ottenere un risarcimento.

La presente proposta intende promuovere gli interessi dei passeggeri del trasporto aereo, garantendo un livello elevato di protezione da parte dei vettori aerei durante le interruzioni del viaggio, tenendo conto delle implicazioni finanziarie per il settore del trasporto aereo e garantendo che i vettori operino secondo condizioni armonizzate in un mercato liberalizzato.

2. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONI D'IMPATTO

2.1. Procedura di consultazione

Tra il 19 dicembre 2011 e l'11 marzo 2012 si è svolta su Internet una consultazione pubblica. Sono stati ricevuti 410 contributi. I risultati sono disponibili sul sito Internet della Commissione⁸. Inoltre, un consulente ha effettuato interviste individuali e più dettagliate nonché consultazioni con 98 portatori di interesse provenienti da tutti i gruppi di soggetti interessati.

Infine, il 30 maggio 2012, la Commissione, di concerto con il Comitato economico e sociale europeo, ha organizzato una conferenza durante la quale i portatori di interessi hanno avuto l'opportunità di discutere i risultati della consultazione pubblica. Le presentazioni e i verbali della conferenza sono disponibili sul sito Internet della Commissione⁹.

I **rappresentanti dei consumatori e dei passeggeri** si concentrano principalmente sul mancato rispetto degli obblighi e sull'applicazione inadeguata, in particolare per quanto riguarda il risarcimento in caso di ritardo. **Le compagnie aeree e le loro associazioni** hanno ritenuto per lo più che il costo finanziario del regolamento fosse eccessivo e in particolare che le compagnie aeree abbiano una responsabilità illimitata per gli incidenti di cui non sono responsabili (come ad esempio la crisi causata dalla nuvola di cenere vulcanica nell'aprile 2010). Le compagnie aeree hanno criticato aspramente le conseguenze della sentenza Sturgeon, poiché causano costi eccessivi. I pareri delle **associazioni che rappresentano gli agenti di viaggio e gli operatori turistici** hanno rispecchiato quelli espressi dalle compagnie aeree, ma con alcune eccezioni di rilievo, come in merito al diritto di riprotezione o all'utilizzo di singoli segmenti di un biglietto aereo (la cosiddetta politica in caso di mancata presentazione all'imbarco). Gli **aeroporti** si sono opposti fermamente all'attribuzione di responsabilità in virtù del regolamento modificato.

Le **autorità nazionali e locali** che hanno partecipato alla consultazione pubblica hanno espresso opinioni analoghe a quelle delle associazioni dei consumatori e dei passeggeri sulla maggior parte delle questioni, ma si sono dimostrate più sensibili ai vincoli economici, legali e di bilancio.

⁸ http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm

⁹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm

2.2. Valutazione d'impatto

La Commissione ha valutato quattro opzioni strategiche nell'ottica di migliorare l'applicazione dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. Le opzioni si differenziano per il compromesso tra una più rigorosa applicazione e incentivi economici adeguati per le compagnie aeree: un costo maggiore induce le compagnie aeree a ridurre al minimo i costi di adeguamento e a cercare di non rispettare i diritti dei passeggeri. Una politica sanzionatoria più rigorosa è un incentivo all'adeguamento. Di conseguenza, per le opzioni in cui il costo imposto dagli obblighi previsti dal regolamento è più elevato, la politica di applicazione deve essere più rigorosa e più coordinata, e viceversa.

Tale selezione è stata presa in considerazione dato che un'attenzione esclusiva all'applicazione senza affrontare gli effetti economici disincentivanti dell'adeguamento necessiterebbe dell'assegnazione di considerevoli risorse pubbliche agli organismi di applicazione.

Opzione 1: privilegiare gli incentivi economici (modifica limitata dell'applicazione): nell'opzione 1 l'applicazione è coordinata meglio, principalmente attraverso un migliore flusso di informazioni tra gli ONA e la Commissione. L'opzione pone l'accento sulla riduzione dei costi, sostituendo alcuni obblighi in materia di assistenza (es. pasti, sistemazione in albergo) con l'obbligo per le compagnie aeree di proporre un'assicurazione facoltativa ai passeggeri.

Opzione 2: trovare un equilibrio tra una politica di applicazione più rigorosa e gli incentivi economici: la politica di applicazione è rafforzata grazie a un maggiore coordinamento degli ONA. Gli ONA dovranno migliorare le informazioni fornite alla Commissione in merito alle proprie attività, mentre la Commissione può richiedere un'indagine, soprattutto nei casi che coinvolgono diversi Stati membri. I costi supplementari derivanti dal potenziamento dell'assistenza sono compensati dall'adeguamento del numero complessivo di risarcimenti. Il risultato può essere conseguito, riducendo la frequenza del pagamento dei risarcimenti in base a due varianti:

- **variante 2a:** estensione del limite oltre al quale il passeggero ha diritto al risarcimento in caso di ritardo, passando dalle attuali tre ore ad almeno cinque ore;
- **variante 2b:** estensione del significato di "circostanze eccezionali" per includervi i guasti di natura più tecnica.

Per entrambe le varianti, la relazione sulla valutazione d'impatto verifica se potrebbe essere utile adeguare ulteriormente gli importi del risarcimento forfettario.

L'opzione 2 prevede un limite di 3 o 4 giorni per l'obbligo di sistemazione in albergo in caso di eventi eccezionali di lunga durata. Per limitare le ripercussioni sui passeggeri vengono introdotti piani di emergenza e una riprotezione più rapida.

Opzione 3: privilegiare il controllo dell'applicazione: l'opzione si basa interamente su un'applicazione più rigorosa e chiarisce i diritti dei passeggeri in vigore per renderne più efficace l'applicazione.

Opzione 4: centralizzare l'applicazione: l'opzione pone completamente l'accento su una politica di applicazione del tutto centralizzata che deve neutralizzare gli effetti disincentivanti dei costi di adeguamento. Un organismo di applicazione centrale dell'UE rientra pertanto in questa opzione.

Nelle opzioni 3 e 4, un fondo settoriale, finanziato da un prelievo su ogni biglietto aereo, garantirebbe l'assistenza continua in caso di eventi eccezionali di lunga durata, rimborsando almeno una parte dei costi sostenuti dalle compagnie aeree.

Tutte le opzioni strategiche hanno alcuni elementi in comune:

- il chiarimento di alcune questioni (ad esempio le circostanze eccezionali citate in precedenza, l'obbligo di riprotezione, l'assistenza durante i ritardi in pista, i diritti in caso di perdita delle coincidenze, ecc.);
- una separazione funzionale tra l'applicazione generale e la gestione dei singoli reclami, che può essere effettuata da organismi di risoluzione alternativa delle controversie. Sia le compagnie aeree che gli organismi che gestiscono i singoli reclami sarebbero soggetti a precise procedure per la loro gestione (inclusi tempi massimi di risposta);
- il coinvolgimento di altri operatori del mercato: maggiore possibilità per le compagnie aeree di fare ricorso contro i terzi responsabili delle interruzioni; la definizione di piani di emergenza tra gli utenti dell'aeroporto.

La valutazione d'impatto conclude che l'opzione 2 è da preferirsi alle altre, poiché migliorerebbe in modo più efficace ed efficiente i diritti dei passeggeri, tenendo conto delle ripercussioni finanziarie sul settore del trasporto aereo. La variante 2a è leggermente più adatta della variante 2b, perché il mantenimento di una soglia di ritardo troppo limitata (come avviene invece nell'opzione 2b) potrebbe causare un maggior numero di cancellazioni e dato che la variante 2a garantisce una maggiore coerenza tra il diritto al risarcimento e il diritto al rimborso (ritardo minimo di 5 ore in entrambi i casi). La valutazione d'impatto non indica una preferenza riguardo a ulteriori declinazioni della variante 2a (es. livelli di risarcimento adeguati e/o soglie di durata molteplici per il risarcimento in caso di ritardi).

Se si scegliesse l'opzione 2, per le compagnie aeree i costi di adeguamento sarebbero analoghi a quelli previsti dal regolamento attuale, sebbene il suo potenziale di aumento sarebbe limitato nel caso in cui una percentuale crescente di passeggeri chiedesse il risarcimento o in presenza di eventi eccezionali di lunga durata.

La Commissione ha deciso di presentare una proposta in linea con la conclusione della valutazione d'impatto, ovvero corrispondente all'opzione 2a, che prevede un limite uniforme di 5 ore per il risarcimento in caso di ritardo per tutte le tratte intra-UE. Per quanto riguarda le ulteriori declinazioni, la proposta non modifica i livelli di risarcimento, ma introduce limiti maggiori per il risarcimento in caso di ritardo per le tratte extra-UE superiori a 3 500km, visti i problemi specifici affrontati nelle tratte a lunga percorrenza per gestire le cause dei ritardi lontano dalla base del vettore aereo (9 ore per le tratte extra-UE comprese tra 3 500 e 6 000 km e 12 ore per le tratte extra-UE uguali o superiori a 6 000 km).

3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA

3.1. Base giuridica

La proposta si basa sull'articolo 100, paragrafo 2, del TFEU.

3.2. Sussidiarietà e proporzionalità

In primo luogo, gli Stati membri hanno poco margine per agire da soli a tutela dei consumatori, poiché il regolamento (CE) n. 1008/2008¹⁰ sui servizi aerei non consente loro di imporre ulteriori obblighi ai vettori aerei che effettuano servizi intra-UE.

In secondo luogo, la maggior parte dei problemi relativi ai diritti dei passeggeri sono legati alla diversa applicazione dei regolamenti (CE) n. 261/2004 e (CE) n. 2027/97 nei vari Stati membri che indebolisce i diritti dei passeggeri e compromette la parità di condizioni tra i vettori aerei. Solo un intervento coordinato dell'UE può affrontare questi problemi.

Inoltre, la proposta è conforme al principio di proporzionalità. I costi supplementari per gli operatori economici e le autorità nazionali si limitano a quelli necessari a migliorare l'applicazione dei diritti dei passeggeri. L'aumento dei costi relativi all'assistenza o al risarcimento in caso di ritardi prolungati è compensato dalle modifiche delle soglie che danno diritto al risarcimento.

3.3. Illustrazione dettagliata della proposta

3.3.1. *Garantire l'applicazione efficace e coerente dei diritti dei passeggeri*

La proposta intende migliorare l'applicazione, chiarendo i principi fondamentali e i diritti impliciti dei passeggeri che in passato hanno dato luogo a numerose controversie tra le compagnie aeree e i passeggeri, nonché migliorando e coordinando meglio le strategie di applicazione attuate a livello nazionale.

3.3.1.1. Chiarimento dei principi fondamentali

- **Definizione di "circostanze eccezionali"**: la proposta definisce chiaramente il termine, in conformità della sentenza della Corte di giustizia nella causa C-549/07 (Wallentin-Herman), come una circostanza che, per sua natura od origine, non riguarda il normale esercizio dell'attività del vettore aereo in questione e va oltre il suo effettivo controllo. Inoltre, per garantire un'ulteriore certezza giuridica, la proposta introduce un elenco non esaustivo delle circostanze da considerare eccezionali e di quelle da ritenere non eccezionali (articolo 1 (1 *sexies*) della proposta — articolo 2, lettera m), del regolamento 261/2004 modificato — e allegato 1).
- **Diritto al risarcimento in caso di ritardi prolungati**: la proposta introduce esplicitamente il diritto al risarcimento in caso di ritardi prolungati nel testo del regolamento (CE) n. 261/2004, come preannunciato dalla Corte di giustizia nelle cause riunite C-407/07 e C-432/07 (Sturgeon). Tuttavia, per evitare un aumento delle cancellazioni (in genere più disagiati per i passeggeri), si propone di aumentare da tre a cinque ore la soglia oltre la quale il passeggero ha diritto al risarcimento per tutte le tratte interne all'UE. Nonostante venga proposta un'unica soglia per l'UE, per le tratte da/verso paesi terzi la soglia continuerà a dipendere dalla distanza della tratta per tenere conto dei problemi pratici riscontrati dai vettori nell'affrontare le cause dei ritardi in aeroporti lontani (cfr. paragrafo 3.3.2) (Articolo 1, paragrafo 5, della proposta — Articolo 6, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

¹⁰ Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità, GU L 293 del 31.10.2008.

- **Diritto alla riprotezione:** la proposta chiarisce che, qualora il vettore aereo non sia in grado di riproteggere il passeggero con i propri servizi entro 12 ore, deve prendere in considerazione altri vettori o altri mezzi di trasporto, in base alla disponibilità di posti (Articolo 1, paragrafo 8, della proposta — Articolo 8, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Diritto all'assistenza:** se l'attuale soglia per l'assistenza dipende dalla lunghezza del volo (2, 3 o 4 ore), la proposta semplifica la situazione attuale, introducendo un'unica soglia pari a 2 ore per i voli di qualsiasi durata (Articolo 1, paragrafo 5, della proposta — Articolo 6, paragrafo 1, lettera i), del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Perdita delle coincidenze:** la proposta conferma che i passeggeri che perdono una coincidenza a causa del ritardo del volo precedente hanno diritto all'assistenza (che deve essere fornita dal vettore aereo operativo della coincidenza persa, il più indicato a fornire assistenza) e, in alcuni casi, al risarcimento (che compete al vettore aereo che ha operato il volo in ritardo, essendo all'origine del ritardo complessivo). Tuttavia, tale diritto si applicherebbe solo se le coincidenze facessero parte di un unico contratto di trasporto, poiché in questo caso i vettori aerei in questione sono consapevoli dei collegamenti tra i voli e si sono impegnati a rispettarli. I vettori aerei mantengono il diritto di concordare una distribuzione dei costi tra di essi (Articolo 1, paragrafo 6, della proposta — Articolo 6 *bis* del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Riprogrammazione:** la proposta conferma che i passeggeri dei voli riprogrammati con un preavviso inferiore a due settimane rispetto all'orario inizialmente previsto hanno diritti analoghi a quelli dei passeggeri che subiscono ritardi (Articolo 1, paragrafo 5, della proposta — Articolo 6 del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Ritardi in pista:** la proposta stabilisce con chiarezza i diritti dei passeggeri nel caso in cui l'aeromobile subisca un ritardo in pista, in particolare il diritto allo sbarco dopo cinque ore (in linea con il diritto al rimborso) (Articolo 1, paragrafo 5, della proposta — Articolo 6, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Divieto parziale della politica in caso di mancata presentazione all'imbarco ("no show policy"):** la proposta conferma che ai passeggeri non può essere negato l'imbarco su un volo di ritorno per non aver utilizzato la tratta di andata del medesimo biglietto. Tuttavia, tale divieto non impedisce alle compagnie aeree di imporre regole particolari in merito all'utilizzo sequenziale dei voli della medesima tratta. La Commissione ha deciso di non vietare completamente la politica in caso di mancata presentazione all'imbarco, perché un divieto totale impedirebbe alle compagnie aeree di offrire voli indiretti a prezzi inferiori rispetto ai voli diretti, violando così la concorrenza (Articolo 1, paragrafo 3, lettera b), della proposta — Articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- **Diritto all'informazione:** i passeggeri hanno il diritto a essere informati in merito all'interruzione del volo non appena le informazioni in questione sono disponibili (articolo 1, paragrafo 13, della proposta — Articolo 14 del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

3.3.1.2. Garantire sanzioni efficaci e coerenti

La proposta chiarisce il ruolo degli organismi nazionali di applicazione (ONA), assegnando loro chiaramente il controllo generale dell'applicazione, lasciando la gestione extragiudiziale dei singoli reclami agli organismi che li gestiscono, che potrebbero diventare organismi di risoluzione alternativa delle controversie a norma della nuova direttiva in materia (direttiva ADR)¹¹. Entrambi i tipi di organismo opereranno in stretta collaborazione (articolo 1, paragrafo 15, della proposta — Articoli 16 e 16 *bis* del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

Gli ONA adotteranno una **politica di monitoraggio più attiva** rispetto a quanto avviene oggi e il loro ruolo sarà esteso al monitoraggio del **rispetto delle disposizioni in materia di bagaglio** del regolamento (CE) n. 2027/97 (e della convenzione di Montreal) (Articolo 2, paragrafo 4, della proposta — Articolo 6 *ter* del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

Lo **scambio di informazioni e il coordinamento** tra gli ONA, nonché tra gli ONA e la Commissione, sarà potenziato grazie all'obbligo di comunicazione e alle procedure formali di coordinamento (Articolo 1, paragrafo 15, della proposta — Articolo 16 *ter* del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

3.3.1.3. Garantire la gestione efficace dei singoli reclami

La proposta prevede che i vettori aerei informino i passeggeri, al momento della prenotazione, in merito alle procedure di gestione dei reclami, che forniscano i mezzi elettronici per presentare reclamo e le informazioni relative ai competenti organismi di gestione dei reclami. Le compagnie aeree saranno tenute a rispondere ai passeggeri entro due mesi (Articolo 1, paragrafo 15, della proposta — Articolo 16 *bis* del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

3.3.2. Maggiore attenzione alle capacità finanziarie dei vettori aerei

Un numero limitato di misure intende ridurre gli aspetti più costosi del regolamento (CE) n. 261/2004:

- Il diritto al risarcimento in caso di ritardo sorgerà dopo cinque ore per tutte le tratte interne all'UE. Per le tratte da/verso paesi terzi, onde tenere conto dei particolari problemi riscontrati dai vettori aerei nell'affrontare le cause dei ritardi in aeroporti lontani, tali soglie dipenderanno dalla distanza della tratta: 5 ore per le tratte extra-UE fino a 3 500 km, 9 ore per le tratte extra-UE comprese tra 3 500 e 6 000 km e 12 ore per le tratte extra-UE superiori a 6 000 km (articolo 1, paragrafo 5, della proposta — Articolo 6, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- In caso di ritardi e cancellazioni dovuti a circostanze eccezionali, il vettore aereo può limitare il diritto alla sistemazione in albergo a tre pernottamenti e a una spesa massima di 100 EUR a notte per passeggero (Articolo 1, paragrafo 9, della proposta — Articolo 9, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato). Tuttavia, l'impatto sui passeggeri è limitato da due ulteriori misure: in primo luogo, la riprotezione più rapida ridurrebbe il rischio di rimanere a terra troppo a lungo per i passeggeri (cfr. paragrafi precedenti); in secondo luogo, gli aeroporti, i vettori aerei e

¹¹ Cfr. le proposte della Commissione:
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

altri attori della catena dei trasporti aerei saranno tenuti a stabilire piani di emergenza per ottimizzare l'assistenza ai passeggeri rimasti a terra (Articolo 1, paragrafo 4, della proposta — Articolo 5, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato). Inoltre, la limitazione delle disposizioni che regolano la sistemazione in albergo non si applica ai passeggeri a mobilità ridotta, ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, alle persone che necessitano di specifica assistenza medica e ai minori non accompagnati, a condizione che ne abbiano dato previa comunicazione al vettore aereo 48 ore prima dell'orario di partenza previsto (Articolo 1, paragrafo 11, della proposta — Articolo 11, paragrafi 3 e 4, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

- Data la specificità delle operazioni di portata ridotta (regionali), i vettori aerei non sono obbligati a offrire una sistemazione ai passeggeri dei voli fino a 250 km operati da aeromobili con capacità massima di 80 posti (eccetto le coincidenze). Anche in questo caso la deroga non si applica ai passeggeri a mobilità ridotta, ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, alle persone che necessitano di specifica assistenza medica o ai minori non accompagnati (Articolo 1, paragrafi 9 e 11, della proposta — Articolo 9, paragrafo 5, articolo 11, paragrafi 3 e 4, del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).
- La proposta specifica che la legislazione nazionale non può limitare il diritto del vettore aereo a chiedere il risarcimento ai terzi responsabili dei ritardi o delle cancellazioni (Articolo 1, paragrafo 12, della proposta — Articolo 13 del regolamento (CE) n. 261/2004 modificato).

3.3.3. Garantire una migliore applicazione dei diritti dei passeggeri in caso di errori nella gestione del bagaglio

Tenendo conto della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e della Carta dei diritti fondamentali (articoli 21 e 26), i **passeggeri a mobilità ridotta** devono beneficiare degli stessi diritti di tutti gli altri cittadini in merito alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

La responsabilità dei vettori aerei in merito alle **attrezzature per la mobilità** sarà aumentata al valore effettivo dell'attrezzatura. Per farlo, in conformità della convenzione di Montreal, i vettori aerei saranno obbligati a offrire automaticamente la possibilità di effettuare, senza oneri aggiuntivi, una dichiarazione speciale di interesse, come previsto dalla convenzione (Articolo 2, paragrafo 4, della proposta — Articolo 6 *bis* del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

La proposta migliora la trasparenza in materia di **bagagli autorizzati** e obbliga esplicitamente i vettori aerei a indicare con chiarezza i bagagli a mano e imbarcati consentiti al momento della prenotazione e in aeroporto (Articolo 2, paragrafo 4, della proposta — Articolo 6 *quinquies* del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

La proposta include misure relative agli **strumenti musicali**. I vettori aerei sono obbligati ad accettare strumenti di piccole dimensioni in cabina passeggeri, in base a determinate condizioni, e a chiarire le proprie regole in relazione al trasporto di strumenti più grandi nella stiva merci (Articolo 2, paragrafo 4, della proposta — Articolo 6 *sexies* del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

Tenendo conto dei rigidi termini stabiliti dalla convenzione di Montreal entro i quali i passeggeri possono **presentare un reclamo** al vettore aereo **per gli errori nella gestione del bagaglio**, si propone che i vettori aerei mettano a disposizione in aeroporto un modulo di reclamo con cui i passeggeri possano presentare reclamo in merito allo smarrimento, al ritardo o al danneggiamento del bagaglio (ad esempio un normale modulo PIR — Property Irregularity Report) e che lo considerino un reclamo vero e proprio a norma del regolamento (CE) n. 2027/97 e della convenzione di Montreal (Articolo 2, paragrafo 1, della proposta — Articolo 3, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

In base alla proposta, gli organismi nazionali di applicazione istituiti dal regolamento 261/2004 saranno responsabili anche dell'**applicazione** delle disposizioni del regolamento 2027/97 relative ai diritti dei passeggeri in caso di smarrimento, ritardo o danneggiamento del bagaglio (Articolo 2, paragrafo 4, della proposta — Articolo 6 *ter* del regolamento (CE) n. 2027/97 modificato).

3.3.4. Adeguamento dei limiti di responsabilità all'inflazione generale dei prezzi

Il regolamento (CE) n. 2027/97, modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002, recepisce la convenzione di Montreal nella legislazione dell'UE e ne estende il campo di applicazione ai voli nazionali (che vanno ad aggiungersi ai voli internazionali). La convenzione stabilisce limiti di responsabilità per il trasporto di passeggeri, bagagli e merci, che sono stati aumentati del 13,1% a decorrere dal 30 dicembre 2009. La presente proposta aggiorna i limiti del regolamento UE per tenere conto degli importi adeguati nella convenzione (Articolo 2, paragrafi 2 e 3, e allegato 2 della proposta — Articolo 5, paragrafo 2, articolo 6, paragrafo 1, e allegato del regolamento n. 2027/97 modificato).

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

Nessuna.

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 100, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹²,

visto il parere del Comitato delle regioni¹³,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) il 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. 295/91¹⁴, e il regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti¹⁵ hanno contribuito significativamente a tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto aereo quando i loro programmi di viaggio sono modificati dal negato imbarco, dai ritardi prolungati, dalle cancellazioni o dagli errori nella gestione del bagaglio.
- (2) Tuttavia, alcune lacune emerse nell'applicazione dei diritti stabiliti dai regolamenti hanno ostacolato la realizzazione del loro pieno potenziale in termini di protezione dei passeggeri. Per garantire un'applicazione più efficace, efficiente e coerente dei diritti

¹² GU C [...] del [...], pag. [...].

¹³ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁴ GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1.

¹⁵ GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1; modifica pubblicata nella GU L 140 del 30.5.2002, pag. 2.

dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione è necessario apportare una serie di modifiche all'attuale quadro giuridico. Nella relazione 2010 sulla cittadinanza dell'Unione intitolata "Eliminare gli ostacoli all'esercizio dei diritti dei cittadini dell'Unione"¹⁶, la Commissione ha sottolineato questa esigenza, annunciando misure volte a garantire un complesso di diritti comuni anche a beneficio dei passeggeri del trasporto aereo e ad assicurarne l'adeguata applicazione.

- (3) Al fine di migliorare la certezza giuridica per i vettori aerei e per i passeggeri, è necessaria una definizione più precisa del concetto di "circostanze eccezionali", che tenga conto della sentenza della Corte di giustizia nella causa C-549/07 (Wallentin-Hermann). Occorre chiarire ulteriormente tale definizione con un elenco non tassativo di circostanze chiaramente definite eccezionali o meno.
- (4) Nella causa C-173/07 (Emirates) la Corte di giustizia ha sostenuto che la nozione di "volo" di cui al regolamento n. 261/2004 deve essere interpretata essenzialmente come un'operazione di trasporto aereo, e che costituisce quindi "un'unità" di tale trasporto, effettuata da un vettore aereo che ne stabilisce l'itinerario. Per evitare incertezze, occorre una chiara definizione di "volo", nonché delle nozioni connesse di "coincidenza" e "tratta".
- (5) Nella causa C-22/11 (Finnair), la Corte di giustizia ha stabilito che la nozione di "negato imbarco" deve essere interpretata non solo in relazione ai casi in cui l'imbarco è negato in seguito a sovrapprenotazione (overbooking), ma anche a quelli in cui l'imbarco è negato per altri motivi, ad esempio per ragioni operative. Data questa conferma, non ci sono motivi validi per modificare l'attuale definizione di "negato imbarco".
- (6) Il regolamento (CE) n. 261/2004 si applica anche ai passeggeri che hanno prenotato il volo aereo nell'ambito di un viaggio "tutto compreso". Tuttavia, occorre chiarire che i passeggeri non possono cumulare i diritti connessi, in particolare a norma di tale regolamento e della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»¹⁷. I passeggeri possono scegliere dove presentare i propri reclami, ma non possono cumulare risarcimenti per il medesimo problema in base a entrambi gli atti giuridici. I passeggeri non devono preoccuparsi di come i vettori aerei e gli operatori turistici si ripartiscono tali reclami.
- (7) Per migliorare i livelli di protezione, ai passeggeri non deve essere negato l'imbarco su un volo di ritorno compreso in un biglietto di andata e ritorno per non aver utilizzato il volo di andata.
- (8) Attualmente in alcuni casi ai passeggeri sono comminate sanzioni amministrative punitive per aver commesso errori ortografici nel proprio nome. Occorre consentire gratuitamente una ragionevole correzione degli errori di prenotazione, purché essi non implicino la modifica degli orari, della data, dell'itinerario o del passeggero.
- (9) È necessario chiarire che in caso di cancellazione, la scelta tra il rimborso, il proseguimento del viaggio mediante riprogrammazione o il viaggio in una data successiva spetta al passeggero e non al vettore aereo.

¹⁶ COM(2010) 603 definitivo.

¹⁷ GU L158 del 23.6.1990, pag. 59.

- (10) Gli aeroporti e i loro utenti, quali i vettori aerei e le società che prestano servizi a terra, devono collaborare per ridurre al minimo l'impatto di molteplici interruzioni del volo sui passeggeri, garantendo loro l'assistenza e la riprotezione. A tal fine, sono tenuti a elaborare piani di emergenza per tali situazioni e a collaborare allo sviluppo di detti piani.
- (11) Il regolamento (CE) n. 261/2004 deve prevedere esplicitamente il diritto al risarcimento per i passeggeri che subiscono gravi ritardi, in linea con le sentenze della Corte di giustizia nelle cause riunite C-402/07 e C-432/07 (Sturgeon). Al contempo, le soglie che danno diritto al risarcimento devono essere aumentate per tenere conto dell'impatto finanziario sul settore e per evitare il conseguente aumento della frequenza delle cancellazioni. Per garantire condizioni di risarcimento omogenee per i cittadini che viaggiano nell'UE, la soglia deve essere uguale per tutti i viaggi all'interno dell'Unione, ma deve dipendere dalla distanza della tratta per i viaggi da e verso paesi terzi, al fine di tenere conto delle difficoltà operative riscontrate dai vettori aerei nel gestire i ritardi in aeroporti lontani.
- (12) Per assicurare la certezza giuridica, il regolamento (CE) n. 261/2004 deve confermare esplicitamente che la modifica dei programmi di volo ha lo stesso impatto sui passeggeri rispetto ai ritardi prolungati e che pertanto dà origine a diritti analoghi.
- (13) I passeggeri che perdono una coincidenza devono ricevere un'assistenza adeguata in attesa della riprotezione. Nel rispetto del principio di parità di trattamento, tali passeggeri devono poter chiedere un risarcimento su una base analoga ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo o una cancellazione, in funzione del ritardo accumulato quando raggiungono la destinazione finale del viaggio.
- (14) Al fine di migliorare la protezione dei passeggeri, occorre chiarire che i passeggeri che subiscono un ritardo hanno diritto all'assistenza e al risarcimento, indipendentemente dal fatto che siano in attesa nel terminal dell'aeroporto o già a bordo dell'aeromobile. Tuttavia, dato che questi ultimi non hanno accesso ai servizi disponibili nel terminal, i loro diritti devono essere rafforzati per quanto riguarda le esigenze di base e il diritto a essere sbarcati.
- (15) Spesso, nel caso in cui un passeggero abbia scelto di essere riprotetto non appena possibile, il vettore aereo subordina la riprotezione alla disponibilità di posti nell'ambito dei propri servizi, negando così al passeggero la possibilità di essere riprotetto più rapidamente tramite servizi alternativi. Occorre stabilire che, decorso un determinato periodo di tempo, il vettore deve offrire la riprotezione con i servizi di un altro vettore o con mezzi di trasporto alternativo, qualora tale situazione possa accelerare la riprotezione. L'alternativa di viaggio deve dipendere dalla disponibilità di posti.
- (16) Attualmente i vettori aerei hanno una responsabilità illimitata per la sistemazione in albergo dei passeggeri in caso di circostanze eccezionali di lunga durata. Questa incertezza e l'assenza di un limite di tempo ragionevole rischiano di compromettere la stabilità finanziaria del vettore. Un vettore aereo deve pertanto essere in grado di limitare l'offerta di assistenza dopo un determinato periodo di tempo. Inoltre, i piani di emergenza e la riprotezione rapida devono limitare il rischio per i passeggeri di rimanere a terra per lunghi periodi.

- (17) È stato dimostrato che l'applicazione di alcuni diritti dei passeggeri, in particolare il diritto alla sistemazione in albergo, risulta sproporzionata rispetto alle entrate dei vettori aerei per alcune operazioni di portata ridotta. I vettori che operano voli con aeromobili di piccole dimensioni su brevi distanze devono pertanto essere esentati dall'obbligo di pagare le spese della sistemazione in albergo, sebbene il vettore debba comunque aiutare il passeggero a trovare una sistemazione.
- (18) Per le persone disabili, le persone a mobilità ridotta o altre persone con esigenze particolari, quali i minori non accompagnati, le donne in stato di gravidanza e le persone che necessitano di specifica assistenza medica, può essere più difficile trovare una sistemazione in caso di interruzione del volo. Pertanto, le limitazioni al diritto alla sistemazione in albergo in caso di circostanze eccezionali o per le operazioni regionali non si applicano a queste categorie di passeggeri.
- (19) I vettori aerei non sono gli unici responsabili dell'attuale livello di ritardi prolungati e di cancellazioni dei voli nell'UE. Per incoraggiare tutti gli attori della catena del trasporto aereo a cercare soluzioni in tempi utili per ridurre al minimo i disagi causati ai passeggeri dai ritardi prolungati e dalle cancellazioni, i vettori aerei dovrebbero avere il diritto di chiedere un risarcimento ai terzi in parte responsabili dell'evento che ha fatto sorgere il diritto al risarcimento o ad altri obblighi.
- (20) I passeggeri devono essere informati correttamente non solo in merito ai propri diritti in caso di interruzioni del volo, ma anche riguardo alle cause dell'interruzione stessa, non appena tali informazioni siano disponibili. È necessario fornire informazioni anche nel caso in cui il passeggero abbia acquistato il biglietto tramite un intermediario stabilito nell'Unione.
- (21) Al fine di garantire una migliore applicazione dei diritti dei passeggeri, il ruolo degli organismi nazionali di applicazione deve essere definito con maggiore precisione e chiaramente distinto dalla gestione dei singoli reclami dei passeggeri.
- (22) I passeggeri devono ricevere informazioni adeguate in merito alle procedure per presentare reclamo nei confronti dei vettori aerei, dai quali devono ottenere risposta entro un periodo di tempo ragionevole. Inoltre, i passeggeri devono avere la possibilità di presentare reclamo nei confronti dei vettori aerei attraverso sistemi extragiudiziali. Tuttavia, dato che il ricorso effettivo dinanzi a un tribunale è un diritto fondamentale riconosciuto dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, tali strumenti non devono impedire o limitare l'accesso dei passeggeri alla giustizia.
- (23) Nella causa C-139/11 (Moré/KLM) la Corte di giustizia ha chiarito che il termine entro il quale devono essere promosse le azioni dirette a ottenere il risarcimento è stabilito nel rispetto delle norme nazionali di ciascuno Stato membro.
- (24) Un flusso di informazioni costante tra gli organismi di applicazione e la Commissione consentirebbe a quest'ultima di svolgere meglio il proprio ruolo di monitoraggio e di controllo degli organismi nazionali e di sostenerli.
- (25) Al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del regolamento (CE) n. 261/2004, è opportuno conferire alla Commissione competenze di esecuzione. Occorre che tali competenze siano esercitate conformemente alle disposizioni del regolamento (CE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di

controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione¹⁸.

- (26) Per l'adozione di decisioni esecutive sul contenuto delle relazioni di attività fornite dagli Stati membri alla Commissione è opportuno ricorrere alla procedura di consultazione.
- (27) Al fine di garantire il risarcimento dell'intero valore delle attrezzature per la mobilità smarrite o danneggiate, i vettori aerei devono offrire gratuitamente alle persone a mobilità ridotta la possibilità di effettuare una dichiarazione speciale di interesse che, nel rispetto della convenzione di Montreal, consenta loro di chiedere il pieno risarcimento per lo smarrimento o il danneggiamento di tali attrezzature.
- (28) A volte i passeggeri non hanno le idee chiare in merito alle dimensioni, al peso o al numero di bagagli che possono essere imbarcati. Per garantire che essi siano pienamente consapevoli dei bagagli autorizzati, sia a mano che stivati, compresi nel proprio biglietto, al momento della prenotazione e all'aeroporto i vettori aerei devono indicare chiaramente quali sono i bagagli autorizzati.
- (29) Per quanto possibile gli strumenti musicali devono essere accettati come bagaglio in cabina passeggeri e, ove ciò non sia possibile, devono essere trasportati se possibile in condizioni adeguate nella stiva dell'aeromobile. Occorre pertanto modificare in tal senso il regolamento (CE) n. 2027/97.
- (30) Per garantire l'applicazione corretta e coerente dei diritti dei passeggeri stabiliti dal regolamento (CE) n. 2027/97, gli organismi nazionali di applicazione istituiti a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 devono inoltre monitorare e applicare i diritti stabiliti dal regolamento (CE) n. 2027/97.
- (31) Dati i termini limitati per la presentazione dei reclami per lo smarrimento, il ritardo o il danneggiamento del bagaglio, i vettori aerei devono dare ai passeggeri la possibilità di presentare un reclamo, fornendo un modulo di reclamo all'aeroporto. Il modulo potrebbe anche essere un normale modulo PIR (Property Irregularity Report).
- (32) L'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 2027/97¹⁹ è diventato obsoleto, poiché ora le questioni assicurative sono regolamentate dal regolamento (CE) n. 785/2004. L'articolo deve dunque essere soppresso.
- (33) Occorre modificare i limiti monetari stabiliti nel regolamento (CE) n. 2027/97 per tenere conto dell'evoluzione della situazione economica, in base alla revisione effettuata dall'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale (ICAO) nel 2009 a norma dell'articolo 24, paragrafo 2, della convenzione di Montreal.
- (34) Al fine di assicurare la corrispondenza continua tra il regolamento (CE) n. 2027/97 e la convenzione di Montreal, dovrebbe essere delegato alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Questo potere consentirà alla Commissione di modificare i limiti

¹⁸ GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13.

¹⁹ Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti (GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1), come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002 (GU L 140 del 30.5.2002, pag. 2).

monetari stabiliti nel regolamento (CE) n. 2027/97, qualora essi siano modificati dall'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale (ICAO) a norma dell'articolo 24, paragrafo 2, della convenzione di Montreal.

- (35) Il presente regolamento deve rispettare i diritti fondamentali e osservare i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, nello specifico la protezione dei consumatori, il diritto alla protezione dei dati di carattere personale, il divieto di qualunque forma di discriminazione e l'inserimento dei disabili, il diritto a un ricorso effettivo dinanzi a un tribunale e a un giudice imparziale,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Il regolamento (CE) n. 261/2004 è modificato come segue:

1. L'articolo 2 è così modificato:

(a) la definizione alla lettera c) è sostituita dalla seguente:

"«vettore aereo comunitario»: un vettore aereo munito di valida licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro ai sensi delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità²⁰".

(b) La definizione alla lettera d) è sostituita dalla seguente:

"«organizzatore»: un soggetto 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"²¹.

(c) La definizione alla lettera i) è sostituita dalla seguente:

"«persona a mobilità ridotta»: un soggetto ai sensi dell'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo²²".

(d) Alla definizione di «cancellazione del volo» alla lettera l) è aggiunta la frase seguente:

"Si considera cancellato un volo in cui l'aeromobile è decollato ma, per qualsiasi ragione, in seguito è stato costretto ad atterrare in un aeroporto diverso da quello di destinazione o a tornare all'aeroporto di partenza."

(e) Sono aggiunte le seguenti definizioni:

²⁰ GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3.

²¹ GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

²² GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1.

- "(m) «circostanze eccezionali»: circostanze che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo in questione e sfuggono al suo effettivo controllo. Ai fini del presente regolamento, le circostanze eccezionali includono le circostanze di cui in allegato;
- (n) «volo»: un'operazione di trasporto aereo tra due aeroporti; le soste intermedie per motivi esclusivamente tecnici od operativi non sono tenute in considerazione;
- (o) «coincidenza»: un volo che, nell'ambito di un unico contratto di trasporto, intende consentire al passeggero di giungere a un punto di trasferimento per ripartire con un altro volo o, ove opportuno in base al contesto, tale volo in partenza dal punto di trasferimento;
- (p) «tratta»: un volo o una serie continua di coincidenze che trasportano il passeggero dall'aeroporto di partenza alla sua destinazione finale conformemente a un contratto di trasporto;
- (q) «aeroporto», qualsiasi area appositamente predisposta per l'atterraggio, il decollo e le manovre di aeromobili, inclusi gli impianti annessi che essa può comportare per le esigenze del traffico e per il servizio degli aeromobili, nonché gli impianti necessari per fornire assistenza ai servizi aerei commerciali;
- (r) «gestore aeroportuale»: il soggetto al quale le disposizioni legislative, regolamentari o contrattuali nazionali affidano, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali o della rete aeroportuale nonché di coordinare e di controllare le attività dei vari operatori presenti negli aeroporti o nella rete aeroportuale in questione;
- (s) «prezzo del biglietto»: il prezzo totale pagato per un biglietto che comprende la tariffa aerea nonché tutte le tasse, i diritti, le imposte e i supplementi versati per tutti i servizi obbligatori e facoltativi inclusi nel biglietto;
- (t) «prezzo del volo»: il valore ottenuto moltiplicando il prezzo del biglietto per il rapporto tra la distanza del volo e la distanza totale della tratta o delle tratte comprese nel biglietto;
- (u) «orario di partenza»: l'orario in cui l'aeromobile lascia la porta di imbarco, trainato o con i propri motori (orario di distacco dalla rampa);
- (v) «orario di arrivo»: l'orario in cui l'aeromobile giunge alla porta di sbarco e sono azionati i freni di stazionamento (orario di arrivo alla rampa);
- (w) «ritardi in pista»: alla partenza, il tempo di permanenza a terra dell'aeromobile tra l'inizio dell'imbarco dei passeggeri e l'orario di decollo dell'aeromobile oppure, all'arrivo, il tempo trascorso tra il contatto dell'aeromobile con il suolo e l'inizio delle operazioni di sbarco dei passeggeri;
- (x) «notte»: il periodo tra mezzanotte e le 6.00;

- (y) «minore non accompagnato»: il minore che viaggia senza essere accompagnato da un genitore o da un accompagnatore e che il vettore aereo ha accettato di assistere conformemente alle proprie norme pubblicate.".

2. L'articolo 3 è così modificato:

- (a) Il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"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 e in caso di modifica dell'orario di partenza previsto di cui all'articolo 6, si presentino all'accettazione:

— secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, organizzatore o agente di viaggio autorizzato,

oppure, qualora non sia indicata l'ora,

— al più tardi quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza previsto; o

b) siano stati trasferiti da un vettore aereo o da un organizzatore dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.";

- (b) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"4. Fatto salvo l'articolo 8, paragrafo 6, il presente regolamento si applica soltanto ai passeggeri trasportati da aeromobili a velatura fissa motorizzata. Tuttavia, qualora una parte del viaggio sia effettuata, conformemente al contratto di trasporto, con altri mezzi di trasporto o in elicottero, il presente regolamento si applica all'intera tratta e la parte del viaggio effettuata con un mezzo alternativo è considerata come una coincidenza ai fini del presente regolamento.";

- (c) il paragrafo 6 è sostituito dal seguente:

"6. Il presente regolamento si applica anche ai passeggeri trasportati nell'ambito di contratti "tutto compreso" ma lascia impregiudicati i diritti dei passeggeri a norma della direttiva 90/314/CEE del Consiglio. Il passeggero ha diritto a presentare reclamo a norma del presente regolamento e della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, ma in relazione agli stessi fatti non potrà cumulare i diritti sanciti da entrambi gli atti giuridici se tali diritti tutelano il medesimo interesse o hanno lo stesso obiettivo. Il presente regolamento non si applica nei casi in cui un circuito "tutto compreso" è cancellato o ritardato per motivi diversi dalla cancellazione o dal ritardo del volo.".

3. L'articolo 4 è così modificato:

- (a) Il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. In caso di negato imbarco a passeggeri non consenzienti, il vettore aereo operativo provvede immediatamente a versare un risarcimento ai passeggeri in questione a norma dell'articolo 7 e presta loro assistenza a norma dell'articolo 8. Se il

passaggero sceglie di essere riprotetto non appena possibile a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b), e se l'orario di partenza è almeno due ore dopo l'orario di partenza iniziale, il vettore operativo assiste i passeggeri a norma dell'articolo 9".

(b) Sono aggiunti i due paragrafi seguenti:

"4. I paragrafi 1, 2 e 3 si applicano anche ai biglietti di ritorno quando al passeggero è negato l'imbarco su un volo di ritorno per non aver utilizzato il viaggio di andata o non aver pagato diritti aggiuntivi a tale scopo.

5. Se un passeggero o un intermediario che agisce per suo conto segnalano errori ortografici nel nome di uno o più passeggeri inclusi nello stesso contratto di trasporto che potrebbero giustificare il negato imbarco, il vettore aereo li corregge fino a 48 ore prima della partenza senza oneri aggiuntivi per il passeggero o l'intermediario, fatte salve le eventuali norme nazionali o internazionali che lo vietano."

4. L'articolo 5 è così modificato:

(a) al paragrafo 1, le lettere a) e b) sono sostituite dalle seguenti:

"a) è offerta dal vettore operativo la scelta tra il rimborso, il proseguimento del viaggio mediante riprotezione o il viaggio in una data successiva, a norma dell'articolo 8;

b) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 9 in caso di riprotezione quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno due ore rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato; e".

(b) Il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare un risarcimento a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali e che non si sarebbe comunque potuta evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Tali circostanze eccezionali possono essere invocate solo se si ripercuotono sul volo in questione o sul volo precedente operato dallo stesso aeromobile."

(c) È aggiunto il seguente paragrafo 5:

"5. Negli aeroporti con un transito annuo di passeggeri di almeno tre milioni di unità per almeno tre anni consecutivi, il gestore assicura che le operazioni dell'aeroporto e degli utenti aeroportuali, in particolare dei vettori aerei e dei prestatori di servizi a terra, siano coordinate attraverso un adeguato piano di emergenza in caso di eventuali situazioni di cancellazioni e/o ritardi molteplici dei voli che bloccano un numero significativo di passeggeri nell'aeroporto, compresi i casi di fallimento della compagnia aerea o di revoca della licenza di esercizio. Il piano di emergenza viene elaborato per assicurare informazioni e assistenza adeguate ai passeggeri rimasti a terra. Il gestore aeroportuale comunica il piano di emergenza e le modifiche allo stesso agli organismi nazionali di applicazione istituiti a norma dell'articolo 16. Negli aeroporti che non raggiungono il numero di passeggeri indicato, il gestore

aeroportuale adotta ogni misura ragionevole per coordinare gli utenti dell'aeroporto nonché per assistere e informare i passeggeri rimasti a terra in tali situazioni.".

5. L'articolo 6 è sostituito dal seguente:

"Articolo 6

Ritardi prolungati

1. Se un vettore aereo operativo può ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato rispetto all'orario di partenza previsto o qualora posticipi l'orario di partenza previsto, offre ai passeggeri:

i) l'assistenza prevista dall'articolo 9, paragrafo 1, lettera a), e dall'articolo 9, paragrafo 2, quando il ritardo è di almeno due ore;

ii) l'assistenza prevista dall'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c) quando il ritardo è di almeno cinque ore e include una o più notti;

iii) l'assistenza prevista dall'articolo 8, paragrafo 1, lettera a) quando il ritardo è di almeno cinque ore.

2. I passeggeri hanno diritto al risarcimento da parte del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7 quando arrivano alla destinazione finale:

a) cinque o più ore dopo l'orario di arrivo previsto per tutte le tratte interne all'UE e per le tratte da/verso i paesi terzi fino a 3 500 km;

b) nove o più ore dopo l'orario di arrivo previsto per le tratte da/verso paesi terzi comprese tra 3 500 e 6 000 km;

c) dodici o più ore dopo l'orario di arrivo previsto per le tratte da/verso paesi terzi uguali o superiori a 6 000 km.

3. Il paragrafo 2 si applica anche nel caso in cui il vettore aereo abbia modificato gli orari di partenza e di arrivo previsti, causando un ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto in origine, a meno che avesse comunicato al passeggero la modifica dell'orario almeno 15 giorni prima dell'orario di partenza originariamente previsto.

4. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare un risarcimento a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che il ritardo o la modifica dell'orario sono dovuti a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Tali circostanze eccezionali possono essere invocate solo se si ripercuotono sul volo in questione o sul volo precedente operato dallo stesso aeromobile.

5. Nel rispetto dei vincoli di sicurezza, qualora un ritardo in pista sia superiore a un'ora, il vettore aereo operativo offre gratuitamente l'accesso ai servizi igienici e all'acqua potabile, assicura l'adeguato riscaldamento o raffreddamento della cabina passeggeri e garantisce che sia messa a disposizione l'assistenza medica ove necessario. Quando un ritardo in pista si protrae per cinque ore al massimo, l'aeromobile torna alla porta d'imbarco o si posiziona in un'altra zona consona allo

sbarco dove i passeggeri possono sbarcare e beneficiare della stessa assistenza specificata al paragrafo 1, a meno che non esistano motivi di sicurezza che impediscono all'aeromobile di abbandonare la propria posizione sulla pista."

6. È inserito il seguente articolo:

"Articolo 6 bis

Perdita delle coincidenze

1. Qualora un passeggero perda una coincidenza in seguito al ritardo o alla modifica dell'orario di un volo precedente, il vettore aereo comunitario che opera la coincidenza gli offre:

i) l'assistenza prevista dall'articolo 9, paragrafo 1, lettera a) e dall'articolo 9, paragrafo 2, se i tempi di attesa del passeggero si protraggono per almeno due ore;

ii) la riprotezione, come specificato all'articolo 8, paragrafo 1, lettera b);

iii) l'assistenza prevista dall'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c), se l'orario di partenza del volo o del mezzo di trasporto alternativi messi a disposizione a norma dell'articolo 8 è previsto almeno cinque ore dopo l'orario di partenza previsto del volo perso e il ritardo include una o più notti.

2. Il passeggero che perde una coincidenza in seguito al ritardo di una delle coincidenze precedenti ha diritto al risarcimento da parte del vettore aereo comunitario che ha operato la coincidenza precedente a norma dell'articolo 6, paragrafo 2. A tal fine, il ritardo è calcolato facendo riferimento all'orario di arrivo previsto alla destinazione finale.

3. Il paragrafo 2 lascia impregiudicate le modalità di indennizzo stabilite tra i vettori aerei coinvolti.

4. I paragrafi 1 e 2 si applicano anche ai vettori aerei dei paesi terzi che operano una coincidenza da o verso un aeroporto dell'UE."

7. L'articolo 7 è così modificato:

(a) al paragrafo 1, il termine "voli" è sostituito da "tratte".

(b) i paragrafi 2, 3 e 4 sono sostituiti dal seguente:

2. Se il passeggero ha scelto di proseguire il viaggio a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b), il diritto al risarcimento può essere esercitato solo una volta durante il viaggio verso la destinazione finale, anche se dovessero verificarsi nuove cancellazioni o la perdita di una coincidenza durante la riprotezione.

3. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pagato in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari.

4. Le distanze di cui al paragrafo 1 sono misurate secondo il metodo della rotta ortodromica.

5. Il vettore aereo può raggiungere un accordo volontario con il passeggero che sostituisca le disposizioni in materia di risarcimento di cui al paragrafo 1, a condizione che tale accordo sia confermato da un documento sottoscritto dal passeggero e che ricordi a quest'ultimo il diritto al risarcimento previsto dal presente regolamento."

8. L'articolo 8 è sostituito dal seguente:

"Articolo 8

Diritto al rimborso o alla riprotezione

1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, ai passeggeri è offerta la scelta, senza oneri aggiuntivi, fra le tre opzioni seguenti:

a) — il rimborso entro sette giorni dalla richiesta del passeggero, a norma dell'articolo 7, paragrafo 3, del prezzo del volo per la o le parti di tratta non effettuate e per la o le parti di tratta già effettuate se il volo in questione risulta 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) il proseguimento del viaggio del passeggero mediante la riprotezione, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile; o

c) la riprotezione, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale in una data successiva di suo gradimento, a seconda della 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. Il vettore aereo operativo che offre a un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, si fa carico delle 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.

4. Se concordato con il passeggero, il volo o i voli di ritorno di cui al paragrafo 1, lettera a), o la riprotezione di cui al paragrafo 1, lettera b) o c), possono essere effettuati anche con i servizi di un altro vettore, possono prevedere una rotta diversa o utilizzare altri mezzi di trasporto.

5. Se il passeggero sceglie l'opzione di cui al paragrafo 1, lettera b), a seconda della disponibilità, ha diritto alla riprotezione con un altro vettore o a utilizzare altri mezzi di trasporto, qualora il vettore aereo operativo non possa trasportare il passeggero con i propri servizi e in tempo per giungere alla destinazione finale entro 12 ore rispetto all'orario di arrivo previsto. Fatto salvo l'articolo 22, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1008/2008²³, l'altro vettore od operatore del trasporto non può

²³ GUL 293 del 31.10.2008, pag. 3.

addebitare al vettore contraente un prezzo superiore al prezzo medio pagato dai propri passeggeri per servizi equivalenti negli ultimi tre mesi.

6. Se ai passeggeri viene offerta, a norma del paragrafo 1, una riprotezione totale o parziale con un altro mezzo di trasporto, il presente regolamento si applica al trasporto effettuato con tali mezzi alternativi come se esso fosse effettuato da un aeromobile a velatura fissa."

9. L'articolo 9 è così modificato:

(a) al paragrafo 1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

"c) al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo, luogo di residenza del passeggero o altro)";

(b) sono aggiunti i seguenti paragrafi:

"4. Se il vettore aereo può dimostrare che la cancellazione, il ritardo o la modifica del volo sono dovuti a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, esso può limitare i costi totali della sistemazione in albergo a 100 EUR a notte e per passeggero e a un massimo di tre pernottamenti, a norma del paragrafo 1, lettera b). Il vettore aereo operativo che decide di applicare la limitazione fornisce comunque ai passeggeri le informazioni in merito agli alloggi disponibili dopo i tre pernottamenti, oltre a mantenere gli obblighi di informazione di cui all'articolo 14.

5. L'obbligo di offrire una sistemazione in albergo a norma del paragrafo 1, lettera b), non si applica se il volo in questione copre una distanza uguale o inferiore a 250 km e se sarà operato da un aeromobile con una capacità massima uguale o inferiore a 80 posti, salvo se il volo è una coincidenza. Il vettore aereo operativo che sceglie di applicare tale esenzione fornisce comunque ai passeggeri le informazioni in merito agli alloggi disponibili.

6. Il passeggero che opta per il rimborso a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), mentre si trova all'aeroporto di partenza della sua tratta, o che sceglie la riprotezione in una data successiva a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera c), non beneficia di maggiori diritti all'assistenza a norma dell'articolo 9, paragrafo 1, in relazione al volo in questione."

10. All'articolo 10, paragrafo 2, nelle lettere a), b) e c) il termine "prezzo del biglietto" è sostituito da "prezzo del volo".

11. All'articolo 11, si aggiunge il seguente paragrafo:

"3. Il vettore aereo operativo non applica le limitazioni di cui all'articolo 9, paragrafi 4 e 5, se il passeggero è una persona a mobilità ridotta o un suo accompagnatore, un minore non accompagnato, una donna in stato di gravidanza o una persona che necessita di specifica assistenza medica, a condizione che le loro particolari esigenze di assistenza siano notificate al vettore, al suo agente o all'organizzatore almeno 48 ore prima dell'orario di partenza previsto. Si ritiene che tali notifiche coprano l'intera tratta e la tratta di ritorno se entrambe le tratte sono state acquistate con lo stesso vettore aereo."

12. L'articolo 13 è sostituito dal seguente:

"Articolo 13

Diritto ad azioni di regresso

Qualora il vettore aereo operativo versi un risarcimento o ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi del presente regolamento, nessuna disposizione del presente regolamento o della legislazione nazionale può essere interpretata come limitazione al suo diritto di chiedere un risarcimento per i costi sostenuti a titolo del presente regolamento ai terzi che hanno contribuito a far sorgere il diritto al risarcimento o ad altri obblighi."

13. L'articolo 14 è sostituito dal seguente:

"Articolo 14

Obbligo di informare i passeggeri

1. Il gestore aeroportuale e il vettore aereo operativo provvedono affinché nella zona di registrazione (compresi i terminali automatici per la registrazione) e alla porta di imbarco sia affisso, in modo chiaramente visibile e leggibile per tutti 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 elenca i diritti del passeggero, in particolare in materia di assistenza e di risarcimento».

2. Il vettore aereo operativo che nega l'imbarco o cancella un volo presenta a ogni passeggero in questione un avviso scritto contenente le regole in materia di risarcimento e assistenza stabilite dal presente regolamento, comprese le informazioni sulle eventuali limitazioni a norma dell'articolo 9, paragrafi 4 e 5. Analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo o una modifica dell'orario di almeno due ore. Ai passeggeri vengono inoltre fornite per iscritto le informazioni occorrenti per prendere contatto con l'organismo nazionale di gestione dei reclami di cui all'articolo 16 *bis*.

3. Per quanto concerne i non vedenti o gli ipovedenti, le disposizioni del presente articolo si applicano facendo ricorso a mezzi alternativi adeguati.

4. Il gestore aeroportuale assicura che le informazioni generali sui diritti dei passeggeri siano esposte in modo chiaro e visibile nella zona passeggeri dell'aeroporto. Assicura inoltre che tutti i passeggeri presenti all'aeroporto siano informati in merito alla cancellazione del volo e ai propri diritti nel caso in cui la compagnia aerea interrompa inaspettatamente le operazioni, come in caso di fallimento o di revoca della licenza di esercizio.

5. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, il vettore aereo operativo informa i passeggeri della situazione non appena possibile, e in ogni caso non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, e li informa altresì dell'orario di partenza previsto non appena tale informazione è disponibile, a condizione che il vettore abbia ricevuto le informazioni di contatto del passeggero a norma dei paragrafi 6 e 7, qualora il biglietto fosse acquistato da un intermediario.

6. Se il passeggero non acquista un biglietto direttamente dal vettore aereo operativo ma da un suo intermediario stabilito nell'Unione, quest'ultimo fornisce al vettore le informazioni per contattare il passeggero, a condizione che il passeggero abbia dato un'autorizzazione esplicita e in forma scritta. L'autorizzazione può avvenire solo sulla base dell'esplicito consenso del passeggero ("opt-in"). Il vettore può utilizzare queste informazioni esclusivamente per soddisfare gli obblighi di informazione a norma del presente articolo, e non a scopo di marketing, ed è tenuto a cancellarli entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto. L'elaborazione, l'archiviazione e l'accesso alle informazioni sono effettuati ai sensi della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati²⁴.

7. Il paragrafo 6 non si applica a un intermediario che può dimostrare l'esistenza di un sistema alternativo che garantisce l'informazione del passeggero senza che vengano trasmesse le pertinenti informazioni di contatto."

14. L'articolo 16 è sostituito dal seguente:

"Articolo 16

Applicazione

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. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo designato a norma del presente paragrafo.

2. L'organismo nazionale di applicazione vigila attentamente sul rispetto dei requisiti stabiliti dal presente regolamento e adotta le misure necessarie a garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri. A tal fine, i vettori aerei e i gestori aeroportuali forniscono i pertinenti documenti richiesti dall'organismo nazionale di applicazione. Per svolgere le proprie funzioni, quest'ultimo tiene conto altresì delle informazioni fornite dall'organismo istituito a norma dell'articolo 16 *bis*. L'ONA può inoltre decidere di intraprendere azioni applicative in base ai singoli reclami trasmessi dall'organismo istituito a norma dell'articolo 16 *bis*.

3. Le sanzioni stabilite dagli Stati membri per violazioni del presente regolamento sono effettive, proporzionate e dissuasive.

4. Qualora gli organismi istituiti a norma degli articoli 16 e 16 *bis* siano diversi, occorre istituire meccanismi di comunicazione che garantiscano lo scambio di informazioni tra i vari organismi e consentano all'organismo nazionale di applicazione di svolgere il proprio compito di vigilanza e di applicazione e all'organismo istituito a norma dell'articolo 16 *bis* di raccogliere le informazioni necessarie a esaminare i singoli reclami.

²⁴ GUL 281 del 23.11.1995, pag. 31.

5. Per ogni anno, al massimo entro la fine di aprile dell'anno successivo, gli organismi nazionali di applicazione pubblicano le statistiche relative alla propria attività, comprese le sanzioni comminate.

6. Ai fini del presente regolamento, i vettori aerei comunicano le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano."

15. Sono inseriti i seguenti articoli:

"Articolo 16 bis

Reclami dei passeggeri

1. Al momento della prenotazione, i vettori forniscono ai passeggeri le informazioni sulle procedure di gestione dei reclami relativi ai loro diritti stabiliti nel presente regolamento nonché i dati per contattarli, che il passeggero può utilizzare per presentare un reclamo, anche per via elettronica. Il vettore indica inoltre ai passeggeri l'organismo o gli organismi responsabili della gestione dei reclami dei passeggeri.

2. Il passeggero che desidera presentare un reclamo al vettore aereo in merito ai propri diritti stabiliti dal presente regolamento deve presentarlo entro tre mesi dalla data in cui è stato effettuato il volo o in cui esso era previsto. Il vettore aereo accusa ricevimento del reclamo entro sette giorni dalla sua ricezione. Entro due mesi dal ricevimento del reclamo, il vettore fornisce una risposta completa al passeggero.

3. In conformità alla pertinente legislazione nazionale e dell'UE, ciascuno Stato membro istituisce uno o più organismi nazionali responsabili della composizione extragiudiziale delle controversie tra i vettori aerei e i passeggeri sorte in merito ai diritti di cui al presente regolamento.

4. Ciascun passeggero può presentare reclamo presso qualsiasi organismo nazionale designato a norma del paragrafo 3 in merito a 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. I reclami possono essere presentati non meno di due mesi dopo la presentazione del reclamo al vettore in questione, salvo se il vettore ha già fornito una risposta definitiva a tale reclamo.

5. Entro sette giorni dal ricevimento del reclamo, l'organismo competente ne conferma la ricezione e ne trasmette una copia al pertinente organismo nazionale di applicazione. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. Una copia della risposta definitiva deve essere trasmessa anche all'organismo nazionale di applicazione.

Articolo 16 ter

Cooperazione tra Stati membri e Commissione

1. La Commissione facilita il dialogo tra gli Stati membri in materia di interpretazione e applicazione a livello nazionale del presente regolamento per il tramite del comitato di cui all'articolo 16 *quater*.

2. Gli Stati membri forniscono ogni anno alla Commissione una relazione in merito alle proprie attività entro la fine di aprile di ogni anno successivo. La Commissione può decidere le questioni da affrontare in tali relazioni mediante atti delegati. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura di cui all'articolo 16 *quater*.

3. Gli Stati membri inviano periodicamente alla Commissione informazioni pertinenti sull'interpretazione e l'applicazione a livello nazionale delle disposizioni del regolamento. La Commissione mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.

4. Su richiesta di uno Stato membro o di propria iniziativa, la Commissione esamina i casi in cui emergono divergenze nell'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, in particolare in merito all'interpretazione della nozione di circostanze eccezionali, e chiarisce le disposizioni del presente regolamento al fine di favorire un approccio comune. A tal fine, la Commissione può adottare una raccomandazione dopo aver consultato il comitato di cui all'articolo 16 *quater*.

5. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali di applicazione esaminano alcune pratiche sospette di uno o più vettori aerei e comunicano le proprie constatazioni alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta.

Articolo 16 quater

Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita dal Comitato per i diritti dei passeggeri, composto da due rappresentanti di ciascuno Stato membro, di cui almeno uno rappresenta un organismo nazionale di applicazione. Esso è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011."

16. L'articolo 17 è sostituito dal seguente:

"Articolo 17

Relazione

La Commissione presenta una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio entro il 1° gennaio 2017 in merito al funzionamento e ai risultati del presente regolamento, in particolare per quanto concerne l'impatto del risarcimento per ritardi prolungati e la limitazione della sistemazione in albergo in circostanze eccezionali di lunga durata. La Commissione trasmette inoltre una relazione in merito al potenziamento della protezione dei passeggeri del trasporto aereo sui voli provenienti da paesi terzi operati da vettori non comunitari, nell'ambito degli accordi relativi al trasporto aereo internazionale. Se necessario, tale relazione è accompagnata da proposte legislative."

17. L'allegato 1 del presente regolamento è aggiunto come allegato I del regolamento 261/2004.

Articolo 2

Il regolamento (CE) n. 2027/97 è così modificato:

1. All'articolo 3, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. All'aeroporto il vettore comunitario fornisce un modulo di reclamo che consenta al passeggero di presentare immediatamente il reclamo per il ritardo o il danneggiamento del bagaglio. Tale modulo, che può assumere la forma di un documento PIR (Property Irregularity Report), deve essere accettato dal vettore aereo presso l'aeroporto come un reclamo vero e proprio a norma dell'articolo 31, paragrafo 2, della convenzione di Montreal. Questa possibilità lascia impregiudicato il diritto del passeggero di presentare un reclamo con altri mezzi entro i termini stabiliti dalla convenzione di Montreal."

2. All'articolo 5, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Fatto salvo il paragrafo 1, in caso di morte gli importi anticipati non sono inferiori all'equivalente in euro di 18 096 DSP per passeggero. "Alla Commissione è conferito il potere, mediante atti delegati a norma dell'articolo 6 *quater*, di adeguare tale importo alla luce di una decisione dell'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale a norma dell'articolo 24, paragrafo 2, della convenzione di Montreal. Gli adeguamenti degli importi citati modificano anche gli importi corrispondenti nell'allegato."

3. All'articolo 6, paragrafo 1, è aggiunta la seguente frase:

"Alla Commissione è conferito il potere, mediante atti delegati a norma dell'articolo 6 *quater*, di adeguare gli importi indicati nell'allegato, eccetto l'importo di cui all'articolo 5, paragrafo 2, alla luce di una decisione dell'Organizzazione per l'aviazione civile internazionale a norma dell'articolo 24, paragrafo 2, della convenzione di Montreal."

4. Sono inseriti i seguenti articoli:

"Articolo 6 bis

1. Durante il trasporto di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza registrati, il vettore aereo e i suoi agenti offrono a ciascuna persona a mobilità ridotta ai sensi dell'articolo 2 *bis* del regolamento (CE) n. 1107/2006²⁵ la possibilità di effettuare, senza oneri aggiuntivi, una dichiarazione speciale di interesse a norma dell'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal, al momento della prenotazione e al più tardi quando l'attrezzatura è consegnata al vettore.

2. In caso di distruzione, smarrimento o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, la responsabilità del vettore aereo è limitata all'importo dichiarato al momento della consegna di tale attrezzatura al vettore aereo comunitario.

²⁵ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1).

3. In caso di distruzione, smarrimento, danneggiamento o ritardo nel trasporto di sedie a rotelle o altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, il vettore comunitario è tenuto a versare un importo non superiore all'importo indicato dal passeggero, salvo se dimostra che l'importo richiesto è superiore all'interesse reale della persona alla consegna a destinazione.

Articolo 6 ter

1. L'organismo nazionale di applicazione istituito a norma dell'articolo 16 del regolamento 261/2004 garantisce il rispetto del presente regolamento. A tale scopo, verifica:

— le condizioni dei contratti di trasporto aereo:

— l'offerta sistematica di una dichiarazione speciale di interesse per le attrezzature per la mobilità registrate e di un risarcimento adeguato in caso di danneggiamento di tali attrezzature;

— il pagamento di un anticipo a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, ove applicabile;

— l'applicazione dell'articolo 6.

2. Ai fini del controllo della protezione dei passeggeri con disabilità o a modalità ridotta in caso di danneggiamento delle loro attrezzature per la mobilità, l'organismo nazionale di applicazione esamina e prende in considerazione anche le informazioni relative ai reclami in merito alle attrezzature per la mobilità presentate agli organismi di cui all'articolo 16 *bis* del regolamento 261/2004.

3. Le sanzioni stabilite dagli Stati membri per le violazioni del presente regolamento sono effettive, proporzionate e dissuasive.

4. Nelle loro relazioni annuali di cui all'articolo 16, paragrafo 6, del regolamento 261/2004, gli organismi nazionali di applicazione pubblicano inoltre le statistiche sulla propria attività e sulle sanzioni comminate relativamente all'applicazione del presente regolamento.

Articolo 6 quater

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.

2. La delega di potere di cui all'articolo 6, paragrafo 1, è conferita alla Commissione per un periodo indeterminato a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

3. La delega di potere di cui all'articolo 6, paragrafo 1, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. Una decisione di revoca pone fine alla delega di poteri specificata nella decisione. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

4. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.

5. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 6 quinquies

1. Pur avendo una totale libertà commerciale per stabilire le condizioni con cui consentono il trasporto dei bagagli, i vettori aerei indicano chiaramente, al momento della prenotazione e nella zona di registrazione (compresi i terminali automatici per la registrazione), il bagaglio massimo autorizzato che i passeggeri possono imbarcare in cabina o nella stiva dell'aeromobile su ciascun volo incluso nella loro prenotazione, precisando se il numero dei bagagli è limitato. Se sono previsti oneri aggiuntivi per il trasporto dei bagagli, i vettori aerei indicano chiaramente i dettagli di tali oneri al momento della prenotazione e su richiesta all'aeroporto.

2. Qualora circostanze eccezionali, quali motivi di sicurezza o la modifica del tipo di aeromobile successiva alla prenotazione, impediscano il trasporto in cabina di una parte del bagaglio considerata bagaglio a mano autorizzato, il vettore può trasportare tali bagagli nella stiva dell'aeromobile senza oneri aggiuntivi per il passeggero.

3. Questi diritti non pregiudicano le limitazioni al bagaglio a mano stabilite da norme internazionali e dell'UE in materia di sicurezza, quali il regolamento (CE) n. 300/2008 e il regolamento (CE) n. 820/2008.

Articolo 6 sexies

1. Un vettore aereo comunitario consente ai passeggeri di trasportare uno strumento musicale nella cabina passeggeri di un aeromobile nel rispetto delle norme di sicurezza in vigore nonché delle specifiche tecniche e dei limiti dell'aeromobile in questione. Il trasporto di strumenti musicali nella cabina dell'aeromobile è consentito a condizione che tali strumenti possano essere sistemati in modo sicuro in un vano bagagli adeguato all'interno della cabina o sotto al sedile del passeggero. Un vettore aereo può stabilire che uno strumento musicale fa parte del bagaglio a mano cui ha diritto un passeggero e che non può essere trasportato in aggiunta a tale bagaglio.

2. Se uno strumento musicale è troppo voluminoso per essere sistemato in modo sicuro in un vano bagagli adeguato all'interno della cabina o sotto al sedile del passeggero, il vettore può chiedere il pagamento di un secondo biglietto se lo strumento musicale è trasportato come bagaglio a mano su un altro posto. Se è stato acquistato un secondo posto, il vettore aereo deve effettuare ogni sforzo ragionevole per sistemare il passeggero e lo strumento musicale in questione in posti vicini. Su richiesta e in base alla disponibilità, gli strumenti musicali sono trasportati in una zona riscaldata della stiva dell'aeromobile, in base alle norme di sicurezza in vigore, ai limiti di spazio e alle specifiche tecniche dell'aeromobile in questione. Il vettore aereo indica chiaramente nelle sue condizioni contrattuali le modalità di trasporto degli strumenti musicali e le tariffe applicabili."

5. L'articolo 7 è sostituito dal seguente:

"Articolo 7

Entro il 1° gennaio 2017 la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul funzionamento e i risultati del presente regolamento. Se necessario, tale relazione è accompagnata da proposte legislative."

6. L'allegato del regolamento n. 2027/97 è sostituito dall'allegato 2 del presente regolamento."

Articolo 3

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

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

Allegato 1

"Allegato: elenco non tassativo di circostanze considerate eccezionali ai fini del presente regolamento

1. Le seguenti circostanze sono considerate eccezionali:

i. calamità naturali che rendono impossibile effettuare il volo in condizioni di sicurezza;

ii. problemi tecnici non inerenti al normale funzionamento dell'aeromobile, quali l'identificazione di un difetto durante le operazioni di volo in questione, e che impediscono il normale proseguimento del volo, o un difetto di fabbricazione nascosto comunicato dal produttore o da un'autorità competente e che pregiudica la sicurezza del volo;

iii. i rischi legati alla sicurezza, gli atti di sabotaggio o di terrorismo che rendono impossibile effettuare il volo in condizioni di sicurezza;

iv. i rischi sanitari potenzialmente mortali o le emergenze sanitarie che richiedono l'interruzione o la deviazione del volo in questione;

v. limitazioni alla gestione del traffico aereo o la chiusura dello spazio aereo o di un aeroporto;

vi. condizioni meteorologiche incompatibili con la sicurezza del volo;

vii. vertenze di lavoro presso il vettore aereo operativo o presso i fornitori di servizi fondamentali, quali gli aeroporti o i fornitori di servizi di navigazione aerea.

2. Le seguenti circostanze non sono considerate eccezionali:

i. problemi tecnici relativi al normale funzionamento dell'aeromobile, quali i problemi rilevati durante la manutenzione ordinaria o durante i controlli dell'aeromobile che precedono il volo o che derivano dal fatto che tale manutenzione e tali controlli non sono stati effettuati correttamente;

ii. indisponibilità dell'equipaggio di volo o di cabina (salvo se tale indisponibilità è dovuta a vertenze di lavoro)."

Allegato 2

"ALLEGATO

RESPONSABILITÀ DEL VETTORE AEREO PER I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO

La presente avvertenza riassume le norme applicate ai vettori aerei della Comunità in conformità del diritto dell'UE e della Convenzione di Montreal.

RISARCIMENTO IN CASO DI MORTE O LESIONI

Non esistono limiti finanziari alla responsabilità per le lesioni o la morte del passeggero causate da un incidente a bordo dell'aeromobile o durante le operazioni di imbarco e di sbarco. Per danni fino a 113 100 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale) il vettore non può escludere o limitare la propria responsabilità. Al di sopra di questo importo, il vettore aereo non è responsabile se dimostra che il danno non è dovuto a negligenza o a colpa, o che il danno è dovuto esclusivamente a negligenza o a colpa di un terzo.

ANTICIPI

In caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento, un anticipo di pagamento per far fronte a immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 18 096 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale).

RITARDI NEL TRASPORTO DEI PASSEGGERI

In caso di ritardo, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. La responsabilità per il danno è limitata a 4 694 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale).

SMARRIMENTO, RITARDO O DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

In caso di smarrimento, ritardo o danneggiamento del bagaglio, il vettore aereo è responsabile fino a 1 113 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale). Questo limite di risarcimento si applica per passeggero e non per bagaglio registrato, salvo se è stato concordato un limite superiore tra il vettore e il passeggero mediante una dichiarazione speciale di interesse. Per i bagagli danneggiati o smarriti, il vettore aereo non è responsabile se il danno o lo smarrimento sono imputabili a una qualità o a un difetto del bagaglio. Per i bagagli in ritardo, il vettore non è responsabile se ha adottato tutte le misure ragionevoli per evitare il danno derivante dal ritardo del bagaglio o se è stato impossibile adottare tali misure. In caso di bagaglio a mano, compresi gli effetti personali, la compagnia aerea è responsabile solo se il danno è imputabile a colpa.

LIMITI DI RESPONSABILITÀ PIÙ ELEVATI PER IL BAGAGLIO

I passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento. Tali supplementi si basano su una tariffa correlata ai costi supplementari connessi al trasporto e all'assicurazione del bagaglio in questione, in aggiunta al limite di responsabilità di 1 131 DSP. La tariffa è messa a disposizione dei passeggeri che ne fanno domanda. Ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta viene offerta sistematicamente, senza oneri aggiuntivi, la possibilità di effettuare una dichiarazione speciale di interesse per il trasporto delle proprie attrezzature per la mobilità.

TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI CONCERNENTI I BAGAGLI

In caso di danneggiamento, ritardo, smarrimento o distruzione del bagaglio, il passeggero deve presentare quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Per la presentazione di un reclamo in caso di danneggiamento del bagaglio si applica un termine di sette giorni, mentre in caso di ritardo si applica un termine di 21 giorni, in entrambi i casi a partire dalla data in cui il bagaglio viene messo a disposizione del passeggero. Per consentire il rispetto di tali termini, il vettore aereo deve dare ai passeggeri la possibilità di compilare un modulo per la presentazione del reclamo all'aeroporto. Tale modulo, che può anche assumere la forma di un documento PIR (Property Irregularity Report), deve essere accettato dal vettore aereo presso l'aeroporto come un reclamo vero e proprio.

RESPONSABILITÀ DEL VETTORE CONTRAENTE E DEL VETTORE EFFETTIVO

Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo a entrambi. Ciò comprende il caso in cui è stata concordata una dichiarazione speciale di interesse con il vettore effettivo.

TERMINI PER L'AZIONE DI RISARCIMENTO

Le vie legali devono essere adite entro due anni dalla data di arrivo o dalla data alla quale il volo sarebbe dovuto arrivare.

BASE DELLE INFORMAZIONI

Le norme di cui sopra si basano sulla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, attuata nella Comunità con il regolamento (CE) n. 2027/97 (come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 e dal regolamento (UE) n. xxx) e dalle legislazioni nazionali degli Stati membri."