

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

dell'11 Febbraio 2004

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

E' stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 17/2/2004 (serie L. 46/1) 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.

Il Regolamento abroga il Reg. 295/91, che stabiliva i diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco dovuto a sovrapprenotazione (cd. "overbooking"), rendendo estremamente più incisive le misure di tutela dei passeggeri.

Le differenze tra i due Regolamenti sono particolarmente significative.

La più evidenti sono le seguenti:

- le nuove norme si applicano non solo al caso del "negato imbarco" (quando il passeggero si presenta all'imbarco con l'anticipo richiesto rispetto all'orario di partenza, in possesso di prenotazione confermata e di valido biglietto e ciononostante gli viene negato l'imbarco), ma anche a quello della cancellazione del volo e del ritardo prolungato della partenza;
- le nuove norme si applicano a tutti i voli, siano essi di linea o "charter", anche se inclusi in "pacchetti turistici tutto compreso";
- è stata incrementata la misura della "compensazione pecuniaria" da riconoscere ai passeggeri. Le nuove norme si applicano ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro (e, dunque, indipendentemente dalla nazionalità del passeggero o del vettore) nonché ai passeggeri in partenza da un aeroporto extra-UE ma con destinazione un aeroporto comunitario (a meno che tali passeggeri, imbarcati su un volo operato da un vettore europeo, abbiano ricevuto nel paese terzo "benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza"). L'applicazione delle norme è subordinata alla condizione che i passeggeri dispongano di una prenotazione confermata sul volo e, tranne nel caso di cancellazione del volo, si siano presentati al check-in secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata dal vettore, dal tour operator o dall'agente di viaggi o, in mancanza di indicazione dell'ora, almeno quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata. Tali condizioni non sono richieste (e dunque in tal caso le norme del Regolamento trovano comunque applicazione) nel caso di passeggeri trasferiti da un vettore aereo o da un tour operator dal volo su cui erano prenotati ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.

NEGATO IMBARCO

La prima fattispecie disciplinata dal Regolamento è quella del "negato imbarco". Se il vettore prevede di dover negare l'imbarco su un volo deve (e ciò non era richiesto dal precedente Regolamento

sull'overbooking") fare un appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di un "beneficio" da concordare. Il vettore, dunque, deve fare una sorta di offerta ai passeggeri i quali saranno liberi di accettarla o meno. In caso di accettazione, il volontario avrà diritto, oltre alla somma od altro "beneficio" offerto dal vettore ed accettato, al rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto oppure ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile, o l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile oppure ad una data successiva di suo gradimento. Solo quando il numero dei volontari non è sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri, il vettore può negare l'imbarco ai passeggeri che non abbiano accettato l'offerta. In tali casi, i passeggeri in questione devono ricevere "immediatamente" una compensazione pecuniaria. Tale compensazione è di € 250 per le tratte inferiori o pari a 1.500 Km; € 400 per le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 Km; € 600 per le tratte aree che non rientrano nelle due tipologie ora descritte. Le compensazioni sono ridotte della metà se il passeggero accetta di raggiungere la destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo il cui orario di arrivo non supera l'orario previsto dal volo originariamente prenotato di due ore, per le tratte pari o inferiori a 1.500 Km, tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 Km; quattro ore per le tratte aree che non rientrano nelle due tipologie ora descritte. In aggiunta alla compensazione pecuniaria il passeggero ha gli stessi diritti dei "volontari" (rimborso entro sette giorni del biglietto oppure volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale oppure l'imbarco su un volo alternativo appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento). Inoltre, egli ha diritto a titolo gratuito a pasti e bevande durante l'attesa, alla sistemazione alberghiera se sia necessario pernottare, al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione, due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica.

La compensazione pecuniaria è pagata in contanti, mediante bonifico, con versamenti o assegni bancari o, previo accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

CANCELLAZIONE

In caso di cancellazione del volo ai passeggeri sono offerti:

- rimborso entro sette giorni del biglietto oppure volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale oppure l'imbarco su un volo alternativo appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento;
- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica.
- in caso di volo alternativo, quando l'orario di partenza per il nuovo volo è ritardato di almeno un giorno, la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.
- la compensazione pecuniaria (vedi al punto relativo al negato imbarco) a meno che:
 - 1) i passeggeri siano stati informati della cancellazione almeno due settimane prima dell'orario di partenza oppure

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

3) siano stati informati della cancellazione del volo almeno sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto. Il vettore non è tenuto a pagare la compensazione pecuniaria (ma è comunque tenuto al rimborso del prezzo del biglietto oppure all'imbarco su un volo alternativo nonché all'assistenza al passeggero) se può dimostrare che "la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso". Tra tali circostanze deve ritenersi rientrano le condizioni meteo, rischi per la sicurezza, scioperi, la congestione del traffico aereo.

RITARDO

Le norme in materia si applicano in caso di ritardo:

- 1) di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km; o
- 2) di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km; o;
- 3) di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei due casi di cui sopra. In tal caso il vettore aereo deve offrire al passeggero:
 - a) pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
 - b) due chiamate telefoniche o messaggi fax, telex o posta elettronica;
 - c) quando l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno, la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Inoltre, quando l'orario di partenza è ritardato di almeno cinque ore, il passeggero ha diritto al rimborso entro sette giorni del biglietto.

SISTEMAZIONE IN CLASSE SUPERIORE O INFERIORE

Se un vettore aereo sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato non può esigere alcun pagamento supplementare.

Se la sistemazione avviene in classe inferiore, il vettore deve rimborsare:

- 1) il 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km;

- 2) il 50% del prezzo per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500 km, e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km;
- 3) il 75% del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei suddetti due casi.

E' bene precisare che il regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. La cd. "compensazione pecuniaria", dunque, non esclude la possibilità di ottenere risarcimenti ulteriori. Gli unici soggetti esclusi da tale possibilità, ma fatti salvi principi e norme pertinenti del diritto nazionale, inclusa la giurisprudenza, potrebbero essere i cd. "volontari" (coloro che in caso di negato imbarco accettano l'offerta del vettore e rinunciano alla prenotazione).

ENTRATA IN VIGORE

Il Regolamento entrerà in vigore il 17 febbraio 2005.

Roma, 1 marzo 2004

Sul sito "www.enac-italia.it" nella rubrica "Carta dei diritti del passeggero" sono riportati:

Legislazione Comunitaria in vigore

Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91

Modulo segnalazioni sul mancato rispetto della Carta dei Diritti del Passeggero - contributi e suggerimenti.

Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti.

Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale (convenzione di Montreal del 1999).

Regolamento (CEE) n. 2027 del Consiglio del 9 ottobre 1997 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti.

Regolamento (CEE) n. 323 del Consiglio dell'8 febbraio 1999 che modifica il Regolamento (CEE) n. 2299/89 relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione (CRS).

Direttiva 90/314/CEE del Consiglio del 13 giugno 1990 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso".

D.Lgs. 17 marzo 1995, n. 111 Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso».