

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. 295/91¹

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

a) negato imbarco a passeggeri non consenzienti;

b) cancellazione del volo;

c) ritardo del volo.

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

3. L'applicazione del presente regolamento all'aeroporto di Gibilterra è sospesa fino alla data in cui gli accordi di cui alla dichiarazione comune resa dai ministri degli Affari esteri del

Regno di Spagna e del Regno Unito il 2 dicembre 1987 cominciano ad esercitare i loro effetti. I governi della Spagna e del Regno Unito comunicheranno al Consiglio tale data.

2. Definizioni. – Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

a) «vettore aereo»: un'impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio;

b) «vettore aereo operativo»: un vettore aereo che opera o intende operare un volo nell'ambito di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero;

c) «vettore comunitario»: un vettore aereo munito di valida licenza di esercizio rilasciata da uno Stato

¹ Pubblicato in G.U.C.E. n. L 046 del 17 febbraio 2004.

membro ai sensi delle disposizioni del regolamento (CEE) n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul rilascio delle licenze ai vettori aerei;

d) «operatore turistico»: un organizzatore, ad esclusione di un vettore aereo, ai sensi dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (1);

e) «servizio tutto compreso»: i servizi definiti all'articolo 2, punto 1, della direttiva 90/314/CEE (1);

f) «biglietto»: un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato;

g) «prenotazione»: il fatto che il passeggero è in possesso di un biglietto, o di un altro titolo, che attesti che la prenotazione è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dall'operatore turistico;

h) «destinazione finale»: la destinazione indicata sul biglietto esibito al banco di accettazione o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo; i voli alternativi in coincidenza disponibili non sono presi in considerazione se viene rispettato l'orario di arrivo originariamente previsto;

i) «persona con mobilità ridotta»: un soggetto la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto aereo, per via di una minorazione fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), di una insufficienza psichica, per ragioni di età o per via di qualunque

altro fattore che generi una minorazione e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento alle sue esigenze del servizio offerto a tutti i passeggeri;

j) «negato imbarco»: il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati;

k) «volontario»: una persona che si è presentata all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2, e risponde affermativamente alla domanda del vettore aereo se vi siano passeggeri disposti a rinunciare alla propria prenotazione in cambio di benefici;

l) «cancellazione del volo»: la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.

(1) La direttiva 90/314/CEE è stata abrogata dalla direttiva (UE) 2015/2302 del 25 novembre 2015. Si veda nota n. 1, *sub* art. 7, reg. n. 392/2009, in Parte IV (Trasporto marittimo), sez. III.

3. Ambito di applicazione. – 1. Il presente regolamento si applica:

a) ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato;

b) ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro

soggetto alle disposizioni del trattato, salvo se i suddetti passeggeri hanno ricevuto benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione, qualora il vettore aereo operante il volo in questione sia un vettore comunitario.

2. Il paragrafo 1 si applica a condizioni che i passeggeri:

a) dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione e, tranne nei casi di cancellazione di cui all'articolo 5, si presentino all'accettazione:

– secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure, qualora non sia indicata l'ora,

– al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata; o

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

3. Il presente regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico. Tuttavia esso si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma *Frequent Flyer* o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.

4. Il presente regolamento si applica soltanto ai passeggeri trasportati da aeromobili a velatura fissa motorizzata.

5. Il presente regolamento si applica ad ogni vettore aereo operativo che trasporta i passeggeri di cui ai paragrafi 1 e 2. Allorché un vettore aereo operativo che non abbia stipulato un contratto con il passeggero ottempera agli obblighi previsti dal presente regolamento, si considera che esso agisce per conto della persona che ha stipulato un contratto con tale passeggero.

6. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti dei passeggeri stabiliti dalla direttiva 90/314/CEE. Il presente regolamento non si applica nei casi in cui un circuito «tutto compreso» è cancellato per motivi diversi dalla cancellazione del volo.

4. Negato imbarco. – 1. Qualora possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo, il vettore aereo operativo fa in primo luogo appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero interessato e il vettore aereo operativo. I volontari beneficiano di un'assistenza a norma dell'articolo 8. Tale assistenza lascia impregiudicati i benefici di cui al presente paragrafo.

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

3. In caso di negato imbarco a passeggeri non consenzienti, il vettore aereo operativo provvede immediatamente a versare loro una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo

lo 7 e presta loro assistenza a norma degli articoli 8 e 9.

5. Cancellazione del volo. – 1. In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri coinvolti:

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

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

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

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

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

iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destina-

zione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

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

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

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

6. Ritardo. – 1. Qualora possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto

a) di due o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o

b) di tre o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km; o

c) di quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere *a)* o *b)*,

il vettore aereo operativo presta ai passeggeri:

i) l'assistenza prevista nell'articolo 9, paragrafo 1, lettera *a)*, e nell'articolo 9, paragrafo 2; e

ii) quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza precedentemente previsto, l'assistenza di

cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere *b)* e *c)*; e

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

2. In ogni caso l'assistenza è fornita entro i termini stabiliti dal presente articolo in funzione di ogni fascia di distanza.

7. Diritto a compensazione pecuniaria. – 1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri ricevono una compensazione pecuniaria pari a:

a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500 chilometri;

b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri;

c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere *a)* o *b)*.

Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo.

2. Se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo a norma dell'articolo 8, il cui orario di arrivo non supera:

a) di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o

b) di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1.500 e 3.500 km; o

c) di quattro ore, per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere *a)* o *b)*,

l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato, il vettore aereo operativo può ridurre del 50 % la compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1.

3. La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1 è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi.

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

8. Diritto a rimborso o al riavviamento. – 1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, al passeggero è offerta la scelta tra:

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

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

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

c) il riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successi-

va di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.

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

3. Qualora una città o regione sia servita da più aeroporti ed un vettore aereo operativo offra ad un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o ad un'altra destinazione vicina, concordata con il passeggero, sono a carico del vettore aereo operativo.

9. Diritto ad assistenza. – 1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, il passeggero ha diritto a titolo gratuito:

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

b) alla sistemazione in albergo:

– qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o

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

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

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

3. Nell'applicare il presente articolo il vettore aereo operativo presta

particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati.

10. Sistemazione in classe superiore o inferiore. – 1. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare.

2. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, rimborsa entro sette giorni, secondo le modalità di cui all'articolo 7, paragrafo 3

a) il 30 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o

b) il 50 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km, esclusi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltre mare, e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km; o

c) il 75 % del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere *a*) o *b*), compresi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare.

11. Persone con mobilità ridotta o con esigenze particolari. – 1. I vettori aerei operativi danno la precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori o cani da accompagnamento certificati, nonché ai bambini non accompagnati.

2. In caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardi di qualsiasi durata le persone con mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto a ricevere al più presto l'assistenza in norma dell'articolo 9.

12. Risarcimenti supplementari. –

1. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento.

2. Fatti salvi principi e norme pertinenti del diritto nazionale, inclusa la giurisprudenza, il paragrafo 1 non si applica ai passeggeri che hanno rinunciato volontariamente ad una prenotazione ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1.

13. Diritti ad azioni di regresso. –

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

sia un passeggero e con cui il vettore operativo ha stipulato un contratto di chiedere un rimborso o un risarcimento al vettore operativo conformemente al diritto applicabile.

14. Obbligo di informare i passeggeri in merito ai loro diritti. –

1. Il vettore aereo operativo provvede affinché al banco di registrazione (*check-in*) sia affisso, in modo chiaramente visibile e leggibile per i passeggeri, un avviso contenente il testo seguente: «In caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, rivolgersi al banco di accettazione o alla porta di imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza».

2. Se nega l'imbarco o cancella un volo, il vettore aereo operativo presenta ad ogni passeggero coinvolto un avviso scritto contenente le regole in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza ai sensi del presente regolamento. Analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo di almeno due ore. Ai passeggeri vengono inoltre fornite per iscritto le informazioni occorrenti per prendere contatto con l'organismo nazionale designato di cui all'articolo 16.

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

15. Irrinunciabilità. – 1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti dal presente regolamento non

possono essere oggetto di restrizioni o rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

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

16. Violazioni. – 1. Ogni Stato membro designa l'organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti. Se del caso, tale organismo adotta tutte le misure necessarie per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo designato a norma del presente paragrafo.

2. Fatto salvo l'articolo 12, ciascun passeggero può presentare reclamo presso qualsiasi organismo designato ai sensi del paragrafo 1 o presso qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro in merito ad una presunta violazione del presente regolamento avvenuta in qualsiasi aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro o riguardante qualsiasi volo proveniente da

un paese terzo e diretto a un aeroporto situato in tale territorio.

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

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

– l'incidenza del negato imbarco e della cancellazione dei voli,

– l'eventuale estensione dell'ambito di applicazione del presente regolamento ai passeggeri che hanno stipulato un contratto con un vettore comunitario o titolari di una prenotazione di volo che fa parte di un circuito «tutto compreso» cui si applica la direttiva 90/314/CEE e che partono da un aeroporto di un paese terzo verso un aeroporto di uno Stato membro, con voli non operati da vettori aerei comunitari,

– l'eventuale revisione degli importi delle compensazioni pecuniarie di cui all'articolo 7, paragrafo 1.

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

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

19. Entrata in vigore. – Il presente regolamento entra in vigore il 17 febbraio 2005.

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