



COMMISSIONE EUROPEA

MEMO

Bruxelles, 13 marzo 2013

Revisione dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo - FAQ

Qual è la situazione attuale?

Il successo dell'Europa nell'affermare e difendere i diritti dei passeggeri è una delle importanti conquiste della politica dei trasporti dell'UE. Il regolamento (CE) n. 261/2004¹ è entrato in vigore nel febbraio 2005, istituendo livelli minimi di assistenza e di risarcimento per i passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Le nuove norme hanno modificato in modo significativo le prassi nel settore aereo, in particolare riducendo il ricorso al negato imbarco e alle cancellazioni di voli commerciali da parte delle compagnie aeree □ con tutti i problemi che ne conseguono per i passeggeri □ e in generale garantendo un trattamento molto più equo ai passeggeri durante i viaggi.

L'applicazione delle norme dell'UE in materia di diritti dei passeggeri è migliorata costantemente negli otto anni successivi all'entrata in vigore del regolamento, tuttavia, oggi l'azione non legislativa (ad esempio gli orientamenti e gli accordi volontari) ha raggiunto il suo limite e si avverte la necessità di aggiornare la legislazione stessa per garantire un'adeguata applicazione dei diritti dei passeggeri.

Quali sono i principali problemi?

Sebbene la legislazione dell'UE stabilisca solidi diritti che li tutelano, i passeggeri possono avere difficoltà a farli valere e vivono con frustrazione la loro mancata applicazione da parte dei vettori. Ciò riguarda i diritti stabiliti dal regolamento (CE) n. 261/2004, ma anche i diritti in caso di smarrimento, ritardo o danneggiamento del bagaglio, come previsto dalla convenzione di Montreal e dal regolamento (CE) n. 2027/97².

¹ 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 (GU L 46/1 del 17.2.2004).

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), 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).

Ad esempio, le indagini svolte in Germania, Danimarca e Regno Unito dimostrano che³:

- il 75% dei passeggeri intervistati che hanno dovuto affrontare ritardi o cancellazioni si sono visti proporre l'imbarco su un volo alternativo che ha consentito loro di proseguire il viaggio;
- tuttavia, dalle stesse interviste è emerso che altre forme di assistenza, quali spuntini, pasti e alloggio, sono state fornite in meno del 50% dei casi;
- solo una parte dei passeggeri intervistati ha ricevuto il risarcimento cui aveva diritto (dal 2 al 4% nell'indagine danese);
- inoltre, dall'indagine tedesca è emerso che più del 20% dei passeggeri che hanno presentato reclamo non ha ricevuto risposte da parte del vettore aereo.

Vi sono quattro ragioni principali per il mancato rispetto dei diritti dei passeggeri:

- **aspetti poco chiari di natura giuridica:** la mancanza di definizioni e le disposizioni imprecise del regolamento 261/2004 fanno sì che i diritti dei passeggeri presentino aspetti poco chiari, generando incoerenze e norme vaghe nell'applicazione della legislazione;
- **gestione dei reclami:** i passeggeri hanno difficoltà a far rispettare i propri diritti, poiché le procedure di gestione dei reclami delle compagnie aeree non sono chiare o non esistono organismi responsabili del trattamento dei reclami a cui rivolgersi;
- **applicazione delle sanzioni:** l'incoerenza o la scarsa efficacia nell'applicazione delle politiche sanzionatorie da parte delle autorità nazionali non stimolano un sufficiente rispetto dei diritti;
- **costi finanziari sproporzionati:** per le compagnie aeree il costo finanziario di alcuni obblighi imposti dal regolamento può risultare sproporzionato in determinate circostanze (per esempio la sistemazione dei passeggeri in albergo in circostanze eccezionali).

Che cosa proponiamo?

La proposta chiarisce gli aspetti fondamentali della legislazione dell'UE che hanno causato difficoltà ai passeggeri e ai vettori aerei e, se necessario, introduce nuovi diritti dei passeggeri. La proposta mette a disposizione dei passeggeri procedure efficaci per la gestione dei reclami e rafforza le strategie di applicazione, di controllo e di sanzione per garantire una migliore applicazione dei diritti dei passeggeri nel loro complesso. Essa garantisce inoltre che gli obblighi siano realistici dal punto di vista finanziario. Inoltre, propone misure per la trasparenza dei prezzi e per migliorare la protezione dei passeggeri in caso di fallimento della compagnia aerea.

1: Chiarimento degli aspetti poco chiari

Informazioni in caso di ritardo o cancellazione del volo

L'attuale regolamento (CE) n. 261/2004 impone ai vettori aerei di informare i passeggeri in merito ai propri diritti, ma non contiene disposizioni sulle informazioni da fornire in loco in relazione all'evento stesso. La proposta introduce l'obbligo esplicito di **informare** il prima possibile **i passeggeri** in merito al ritardo o alla cancellazione del volo.

³ I risultati delle indagini sono stati forniti da Verbraucherzentrale Brandenburg, dal consiglio danese dei consumatori, *Which?*, e dall'ente per l'aviazione civile del Regno Unito (ulteriori informazioni nella valutazione d'impatto).

Il vettore deve informare i passeggeri della situazione non appena possibile e **in ogni caso non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto.**

Esso deve informare i passeggeri dell'orario di partenza previsto non appena tale informazione è disponibile.

Circostanze eccezionali

Il termine "circostanze eccezionali" è molto importante, poiché in tali circostanze i vettori aerei non sono tenuti a risarcire i passeggeri. Il termine non è definito chiaramente nell'attuale regolamento (CE) n. 261/2004.

La proposta chiarisce il principio fondamentale che consente di determinare quali circostanze possono essere definite eccezionali. La proposta della Commissione definisce "circostanze eccezionali" le circostanze che non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo interessato e che sfuggono al suo effettivo controllo. La proposta si spinge oltre, fornendo esempi di circostanze considerate eccezionali: le calamità naturali o gli scioperi dei controllori di volo sono considerati eccezionali, mentre non lo sono i problemi tecnici riscontrati durante la manutenzione periodica dell'aeromobile. Ciò garantirà maggiore chiarezza per le compagnie aeree e per i passeggeri.

Ritardi prolungati e ritardi in pista

Oggi i passeggeri hanno diritto all'assistenza per i ritardi di 2, 3 o 4 ore in funzione della distanza del volo. In seguito a una sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea, è possibile chiedere un risarcimento per i ritardi a partire da tre ore (salvo in circostanze eccezionali).

In caso di ritardi occorre anzitutto fornire informazioni precise ai passeggeri, nonché fornire loro assistenza durante l'attesa. Per questo motivo, oltre ai nuovi obblighi di informazione (cfr. paragrafi precedenti), la proposta rafforza il diritto dei passeggeri a ricevere assistenza già dopo due ore di ritardo, indipendentemente dalla distanza del volo.

Tuttavia, per i passeggeri rimasti a terra la priorità assoluta è quella di rientrare a casa o di recarsi dove desiderano nel più breve tempo possibile. Pertanto, per quanto riguarda il risarcimento, la proposta recepisce la decisione della Corte nel testo del regolamento, ma fissa a cinque ore il termine per il risarcimento per tutti i voli all'interno dell'UE e per i brevi voli internazionali inferiori a 3 500 km. Per i restanti voli internazionali il termine è di nove ore per i voli inferiori a 6 000 km e di dodici ore per i voli superiori a 6 000 km. Lo scopo è quello di concedere ai vettori aerei un tempo congruo per risolvere il problema e incoraggiarli a far partire il volo, anziché limitarsi a cancellarlo. In molti casi una soglia di tre ore non è sufficiente a far arrivare i pezzi di ricambio o un aeromobile sostitutivo, soprattutto se i guasti tecnici si verificano in un aeroporto lontano dalla base del vettore coinvolto. Le disposizioni attuali tendono a incentivare le cancellazioni a scapito dei passeggeri, perché i problemi non possono essere risolti in tempi molto brevi.

Le norme attuali in materia di assistenza sono implicitamente applicabili anche ai ritardi in pista, vale a dire nel caso in cui i passeggeri siano in attesa a bordo dell'aeromobile. Ciò include il diritto a ricevere spuntini/pasti e il diritto a rinunciare al volo dopo 5 ore. La proposta rende espliciti tali diritti e conferisce inoltre il diritto all'aria condizionata, all'utilizzo dei servizi igienici, all'assistenza medica e all'acqua potabile quando i ritardi in pista sono superiori a un'ora. Inoltre, per rendere effettivo il diritto a rinunciare al viaggio, il passeggero può chiedere di essere sbarcato quando un ritardo si protrae per cinque ore.

Riprotezione

Oggi i passeggeri possono rimanere a terra per molto tempo in attesa di essere imbarcati su un volo alternativo operato dallo stesso vettore aereo. Non è chiaro a che punto il vettore debba consentire al passeggero di essere imbarcato su un volo alternativo effettuato da un'altra compagnia aerea e ciò ha portato a molte controversie tra i vettori aerei e i passeggeri.

La proposta chiarisce il punto, affermando che, se il vettore aereo non è in grado di garantire l'imbarco su un volo alternativo entro 12 ore con i propri servizi, deve consentire l'imbarco su un volo alternativo effettuato da altre compagnie aeree o di proseguire il viaggio con altri mezzi di trasporto, se disponibili.

Coincidenze

Attualmente il diritto all'assistenza e al risarcimento quando un passeggero perde una coincidenza a causa del ritardo del primo volo presenta aspetti poco chiari. La proposta definisce chiaramente questi diritti, vale a dire l'assistenza dopo due ore e il risarcimento in caso di ritardo all'arrivo superiore a cinque ore per tutti i voli all'interno dell'UE e per i brevi voli internazionali inferiori a 3 500 km. Per i restanti voli internazionali il termine è di nove ore per i voli inferiori a 6 000 km e di dodici ore per i voli superiori a 6 000 km.

2. Nuovi diritti

Riprogrammazione

Attualmente non è chiaro se i passeggeri il cui volo è stato riprogrammato godono di diritti analoghi a quelli dei passeggeri dei voli che subiscono ritardi o cancellazioni. La proposta definisce chiaramente tale parità di trattamento nel caso in cui il volo sia stato riprogrammato meno di due settimane prima dell'orario previsto per la partenza.

Errori ortografici nei nomi

In base alla proposta, il passeggero può richiedere gratuitamente la correzione degli errori di ortografia nel proprio nome fino a 48 ore prima della partenza.

Politica di mancata presentazione all'imbarco (utilizzo parziale del biglietto/volo di ritorno)

In seguito ai reclami presentati dai passeggeri, la proposta stabilisce che a un passeggero non può essere negato l'imbarco sul volo di ritorno del suo biglietto per non aver effettuato il viaggio di andata.

Nuovi diritti in caso di errori nella gestione dei bagagli:

- **Attrezzature per la mobilità**

A causa dei limiti di responsabilità definiti nella convenzione di Montreal, spesso le compagnie aeree hanno la possibilità di compensare lo smarrimento o il danneggiamento delle attrezzature per la mobilità dei passeggeri a mobilità ridotta per un valore inferiore al valore reale delle attrezzature. Nel quadro della proposta, i vettori dovranno offrire a tali passeggeri la possibilità di dichiarare, senza costi aggiuntivi, il valore effettivo delle attrezzature per la mobilità al momento della registrazione, aumentando di conseguenza i limiti di responsabilità del vettore a tale valore effettivo.

- **Strumenti musicali**

In molti casi i musicisti non conoscono in anticipo le condizioni di trasporto di strumenti fragili e spesso molto costosi. In base alla proposta, i vettori aerei devono autorizzare il trasporto di strumenti di piccole dimensioni nella cabina passeggeri e devono indicare chiaramente le modalità e le condizioni per il trasporto di grandi strumenti nella stiva.

- **Presentazione dei reclami**

In base alla proposta, i vettori aerei devono fornire moduli che consentano la presentazione di un reclamo direttamente all'aeroporto e che i vettori devono considerare come reclami veri e propri (in questo modo il passeggero può facilmente presentare reclamo entro le rigide scadenze imposte dalla convenzione di Montreal per i reclami relativi ai bagagli).

- **Organismi nazionali di applicazione**

Attualmente nessun organismo tutela i diritti dei passeggeri in relazione al bagaglio, come previsto dalla convenzione di Montreal. Nell'ambito della proposta, gli organismi nazionali di applicazione istituiti a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 saranno responsabili anche dell'applicazione delle norme che disciplinano il risarcimento in caso di errori nella gestione dei bagagli.

- **Trasparenza**

La proposta stabilisce nuovi obblighi di trasparenza per le informazioni relative ai bagagli a mano e ai bagagli registrati, in modo che i passeggeri siano a conoscenza delle norme precise in materia di bagaglio e degli eventuali costi supplementari per i bagagli al momento della prenotazione e negli aeroporti.

3. Applicazione delle norme, gestione dei reclami e applicazione delle sanzioni

Controlli e sanzioni

Gli organismi nazionali di applicazione (ONA) responsabili del controllo dell'applicazione dei diritti dei passeggeri mettono in atto diverse politiche sanzionatorie e interpretano in modo diverso varie parti del regolamento. La proposta rafforza il coordinamento e lo scambio di informazioni tra gli ONA con il sostegno della Commissione. Quest'ultima può inoltre chiedere di avviare indagini. Gli ONA devono anche assumere un ruolo di prevenzione attraverso il monitoraggio costante delle strategie delle compagnie aeree, senza limitarsi a rispondere ai reclami. Gli organismi forniscono inoltre assistenza tecnica agli organismi di gestione dei reclami responsabili dei singoli reclami dei passeggeri.

Gestione dei reclami e tutela dei diritti individuali

Oggi in molti casi i passeggeri non sanno come presentare un reclamo alla compagnia aerea o succede che quest'ultima non risponda.

In base alla proposta, le compagnie aeree dovranno stabilire procedure chiare per la gestione dei reclami (moduli online, indirizzo e-mail). Esse dovranno inoltre rispondere ai passeggeri entro determinate scadenze (una settimana per accusare ricevuta del reclamo e due mesi per fornire una risposta formale).

In caso di controversie, i passeggeri potranno rivolgersi a organismi extragiudiziali per la gestione dei reclami che cercheranno di comporre la controversia (in modo semplice e poco costoso).

Fallimento

Se in teoria i diritti dei passeggeri sono pienamente applicabili in caso di cancellazione dovuta a fallimento del vettore aereo, all'atto pratico spesso quest'ultimo non è in grado di rispettare tali diritti, in particolare il diritto all'imbarco su un volo alternativo.

Le autorità nazionali saranno invitate a coordinare le proprie azioni per garantire un controllo adeguato della situazione finanziaria dei vettori aerei e, se necessario, adottare un approccio coordinato in materia di sospensione delle operazioni, al fine di ridurre al minimo l'impatto sui passeggeri. Le associazioni dei trasporti aerei dell'UE saranno incoraggiate a formalizzare gli accordi volontari esistenti relativi alle tariffe di salvataggio e alla loro promozione. Saranno inoltre incoraggiate ad ampliare e rendere più sistematica la disponibilità di prodotti assicurativi adeguati in tutta l'UE e di informazioni sui sistemi di

rimborso dei pagamenti effettuati con carte di credito o prodotti simili che consentono ai passeggeri di tutelarsi contro il rischio di fallimento in base a quanto previsto dalla legislazione nazionale.

La Commissione seguirà da vicino l'applicazione di queste misure. Due anni dopo l'adozione del testo, la Commissione riesaminerà il loro rendimento e la loro efficacia.

Trasparenza dei prezzi

La proposta non affronta direttamente la questione della trasparenza dei prezzi, che è però un elemento essenziale nella tutela garantita al consumatore dalle norme dell'UE⁴. La libertà delle imprese di fissare liberamente i prezzi è una delle pietre miliari della liberalizzazione del mercato del trasporto aereo europeo che consente la concorrenza e contribuisce alla vasta offerta di servizi aerei a prezzi accessibili. Tuttavia, questa libertà non è assoluta, poiché si applicano le norme in materia di trasparenza dei prezzi.

In questo settore l'applicazione di tali norme deve ancora raggiungere un livello adeguato. Gli Stati membri adottano già misure quotidiane di controllo dell'applicazione per garantire la corretta applicazione delle norme di protezione dei passeggeri in materia di trasparenza dei prezzi, nel pieno rispetto della legislazione dell'UE, ma occorre una cooperazione rafforzata in materia di applicazione. La Commissione sta attualmente valutando l'adozione di azioni di coordinamento per meglio contrastare gli operatori che tardano ad adeguarsi e assicurare che essi soddisfino gli obblighi in materia di trasparenza dei prezzi a vantaggio dei passeggeri.

4. Oneri finanziari sproporzionati

Limite di assistenza

In base alle norme vigenti, i vettori aerei devono fornire spuntini, pasti e una sistemazione in albergo per un periodo di tempo illimitato, mettendo potenzialmente a rischio la loro sopravvivenza finanziaria (come ad esempio nel caso della crisi della nuvola di ceneri vulcaniche). Non vi è un limite di assistenza anche se le interruzioni sono tali da sfuggire al controllo delle compagnie. Nel quadro della proposta, la sistemazione in albergo sarà limitata a tre pernottamenti in circostanze eccezionali. Questa limitazione non si applica ai passeggeri a mobilità ridotta, ai loro accompagnatori, ai minori non accompagnati, alle donne in stato di gravidanza e alle persone con particolari esigenze mediche.

Piani di emergenza

L'impatto della limitazione alla sistemazione in albergo in circostanze eccezionali è attenuato dall'obbligo di imbarco più rapido su un volo alternativo e da un obbligo per gli aeroporti, i vettori e gli altri utenti aeroportuali di stabilire piani di emergenza per assistere i passeggeri lasciati a terra a causa di interruzioni su vasta scala.

Operazioni regionali

Per quanto riguarda le operazioni regionali su scala ridotta, ovvero i voli con aeromobili di piccole dimensioni su brevi distanze, i costi derivanti dagli obblighi stabiliti dal regolamento possono essere sproporzionati rispetto ai profitti dei vettori. La proposta prevede l'obbligo di fornire una sistemazione in albergo ai passeggeri dei voli inferiori a 250 km ed effettuati con aeromobili che hanno meno di 80 posti. Questa limitazione non si applica ai passeggeri a mobilità ridotta, ai loro accompagnatori, ai minori non

⁴ La trasparenza dei prezzi è disciplinata dal regolamento (CE) n. 1008/2008 del 24 settembre 2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (rifusione).

accompagnati, alle donne in stato di gravidanza e alle persone con particolari esigenze mediche.

Condivisione dell'onere economico

Attualmente alcune disposizioni nazionali possono impedire ai vettori aerei di chiedere il risarcimento ai terzi responsabili dell'interruzione dei voli. In base alla proposta, le norme nazionali non possono limitare il diritto dei vettori a chiedere un risarcimento ai terzi responsabili. Questa disposizione non ha ripercussioni sui passeggeri, per i quali il vettore aereo è l'unico punto di contatto responsabile.

[IP/13/219](#)

Diritti dei passeggeri del trasporto aereo – sintesi

I 10 diritti fondamentali dei passeggeri (cfr. MEMO allegato per i dettagli)

10 diritti fondamentali (situazione attuale)	La nuova proposta
<p>1. DIRITTO A NON ESSERE DISCRIMINATI NELL'ACCESSO AL TRASPORTO</p> <p>Tutti i passeggeri hanno pari accesso al trasporto e sono tutelati, in particolare, contro le discriminazioni basate sulla nazionalità, la residenza o la disabilità.</p>	<p>Nessuna modifica necessaria.</p>
<p>2. DIRITTO ALLA MOBILITÀ ALL'ACCESSIBILITÀ E ALL'ASSISTENZA, SENZA COSTI AGGIUNTIVI PER I PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA</p> <p>I passeggeri a mobilità ridotta hanno diritto a ricevere assistenza senza costi aggiuntivi durante il viaggio in tutti i modi di trasporto, affinché godano delle medesime possibilità di viaggiare accessibili agli altri cittadini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nessuna limitazione al diritto all'assistenza per i passeggeri a mobilità ridotta • risarcimento del valore totale delle attrezzature per la mobilità smarrite o danneggiate
<p>3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE PRIMA DELL'ACQUISTO E NELLE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO, IN PARTICOLARE IN CASO DI INTERRUZIONE</p> <p>I passeggeri hanno diritto a ricevere informazioni corrette sul prezzo del biglietto, sui loro diritti e sulle circostanze attinenti al loro viaggio in modo tempestivo e opportuno prima del viaggio, durante il viaggio e dopo il viaggio in caso di interruzione.</p>	<p>Migliore informazione dei passeggeri in merito alle circostanze e alla natura dell'interruzione e ai loro diritti. Il vettore deve informare i passeggeri della situazione non appena possibile e in ogni caso <u>non oltre 30 minuti dopo</u> l'orario di partenza previsto non appena quest'informazione è disponibile.</p> <p>I vettori aerei dovranno inoltre fornire informazioni precise sui bagagli autorizzati, sia a mano che registrati, al momento della prenotazione e all'aeroporto.</p>
<p>4. DIRITTO A RINUNCIARE AL VIAGGIO (RIMBORSO) IN CASO DI INTERRUZIONE</p> <p>In caso di forti ritardi, cancellazioni o negato imbarco, i passeggeri hanno il diritto al rimborso integrale del prezzo del biglietto.</p>	<p>Chiarimento del diritto a rinunciare al viaggio in relazione ai ritardi in pista: dopo cinque ore al massimo il passeggero ha diritto a rinunciare al viaggio e al rimborso integrale del prezzo del biglietto. In caso di ritardi in pista, il passeggero ha diritto a sbarcare.</p>
<p>5. DIRITTO ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO (RIPROTEZIONE O CAMBIO DI PRENOTAZIONE) IN CASO DI INTERRUZIONI</p> <p>In caso di forti ritardi, cancellazioni o negato</p>	<p>Rafforzamento del diritto del passeggero, di scegliere fra tre possibilità: rimborso, riprotezione o volo alternativo in una data successiva. In particolare per quanto riguarda la riprotezione: se il vettore non è in grado di fornire un volo alternativo sui propri servizi entro 12 ore, deve</p>

<p>imbarco, i passeggeri hanno il diritto a ricevere un servizio alternativo di trasporto, quanto prima, oppure di effettuare un cambio di prenotazione secondo la loro convenienza. Il vettore ha l'obbligo di offrire una scelta immediatamente al verificarsi dell'interruzione, in modo chiaro e univoco.</p>	<p>provvedere all'imbarco su un volo alternativo di altri vettori o al proseguimento del viaggio con mezzi di trasporto alternativi, se disponibili.</p>
<p>6. DIRITTO DI RICEVERE ASSISTENZA IN CASO DI RITARDI PROLUNGATI ALLA PARTENZA O NEI PUNTI DI COINCIDENZA</p> <p>I passeggeri rimasti bloccati hanno il diritto a ricevere immediatamente un livello minimo di assistenza, sul posto presso terminali/stazioni e/o a bordo mentre aspettano l'inizio o la continuazione del viaggio in ritardo o la riprotezione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarimento dei diritti dei passeggeri in caso di mancata coincidenza (assistenza) • Il diritto all'assistenza è considerato prioritario. L'assistenza non dipende più dalla distanza del volo ma è sempre garantita dopo due ore • Chiarimento del diritto all'assistenza in caso di ritardi in pista (se il ritardo in pista è superiore a un'ora, il vettore deve garantire a titolo gratuito l'accesso ai servizi igienici e all'acqua potabile, deve assicurare un adeguato riscaldamento o raffreddamento della cabina passeggeri e deve provvedere affinché l'adeguata assistenza medica sia disponibile ove necessario). • Gli aeroporti, i vettori aerei e gli altri utenti aeroportuali devono elaborare piani di emergenza per garantire assistenza ai passeggeri rimasti a terra in caso di interruzioni su vasta scala (anche in caso di fallimento delle compagnie aeree).
<p>7. DIRITTO AL RISARCIMENTO</p> <p>A determinate condizioni in caso di forte ritardo o cancellazione e in tutti i casi di negato imbarco nel trasporto aereo, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento standardizzato per il disagio subito. Tale risarcimento varia per ciascuna modalità conformemente al tempo perso a causa di interruzioni, la distanza del viaggio e/o il prezzo del biglietto.</p>	<p>Il diritto al risarcimento in caso di ritardi prolungati è confermato dalla sua integrazione nel testo del regolamento: la soglia di ritardo passa da tre a cinque ore per tutti i voli all'interno dell'UE e per i brevi voli internazionali (per incoraggiare i vettori a effettuare il volo, anziché cancellarlo). Le soglie sono di 9 e di 12 ore per i restanti voli internazionali.</p> <p>Nuovo diritto al risarcimento per i voli riprogrammati (nel caso in cui la riprogrammazione sia comunicata con meno di due settimane di anticipo).</p> <p>Chiarimento del diritto al risarcimento in caso di perdita delle coincidenze: In base alle circostanze, il passeggero può chiedere il risarcimento al vettore operativo del volo in ritardo.</p>

	Rafforzamento dei diritti in caso di negato imbarco, diritto a correggere gli errori ortografici e parziale divieto della politica in caso di mancata presentazione all'imbarco (l'imbarco sul volo di ritorno non viene negato solo per non aver effettuato il viaggio di andata)
<p>8. DIRITTO ALLA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE PER I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO</p> <p>A norma delle convenzioni internazionali e della normativa unionale, i vettori sono responsabili per i passeggeri e il loro bagaglio. In caso di morte, lesione e problemi con i bagagli e in alcuni casi di ritardo, i passeggeri possono avere diritto a un risarcimento da determinare a seconda dei danni subiti. Tale risarcimento può essere soggetto a limiti di legge.</p>	Applicazione potenziata delle norme in materia di bagaglio e delle norme specifiche per le attrezzature per la mobilità e gli strumenti musicali: Le autorità nazionali saranno responsabili dell'applicazione delle norme che disciplinano il risarcimento in caso di errori nella gestione dei bagagli; le nuove norme relative al trasporto di strumenti musicali garantiscono che il rifiuto di trasportarli è motivato solo da ragioni di sicurezza o dalle caratteristiche tecniche dell'aeromobile.
<p>9. DIRITTO A UN SISTEMA RAPIDO E ACCESSIBILE DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI</p> <p>I passeggeri insoddisfatti hanno diritto a inoltrare un reclamo presso il vettore. In caso di mancata risposta entro un determinato limite di tempo o di insoddisfazione per la risposta ricevuta, i passeggeri hanno il diritto a inoltrare un reclamo presso il competente organismo nazionale responsabile dell'applicazione, che deve trattarlo entro un tempo ragionevole. Esistono procedimenti extragiudiziali e giudiziali previsti dalla normativa dell'UE e nazionale (p. es. sistemi di risoluzione alternativa delle controversie e procedimenti giudiziali per le controversie di modesta entità istituiti a livello nazionale o europeo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I vettori aerei devono fornire ai passeggeri mezzi efficaci per la presentazione dei reclami. Se i passeggeri devono presentare i reclami entro tre mesi a partire dall'orario di partenza, anche i vettori devono rispondere entro determinate scadenze (una settimana per accusarne ricevuta e due mesi per la risposta formale). • I passeggeri avranno la possibilità di rivolgersi ad organismi extragiudiziali per la gestione dei reclami che cercheranno di comporre la controversia in tempi ragionevoli e che opereranno con il sostegno degli organismi nazionali di applicazione.
<p>10. DIRITTO ALLA PIENA ED EFFICACE APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI NELL'UE</p> <p>I passeggeri hanno il diritto di confidare nella corretta applicazione da parte dei vettori e nell'efficace controllo di osservanza delle norme dell'UE da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La proposta rafforza il coordinamento e lo scambio di informazioni tra gli organismi nazionali di applicazione con il sostegno della Commissione. Quest'ultima può chiedere inoltre l'avvio di indagini (comuni) da parte delle autorità nazionali.