



PARLAMENTO EUROPEO

2009 - 2014

---

*Documento di seduta*

---

**A7-0053/2012**

5.3.2012

# RELAZIONE

sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dei passeggeri aerei  
(2011/2150(INI))

Commissione per i trasporti e il turismo

Relatore: Keith Taylor

## INDICE

	<b>Pagina</b>
PROPOSTA DI RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO .....	3
MOTIVAZIONE.....	13
PARERE DELLA COMMISSIONE PER IL MERCATO INTERNO E LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI.....	16
ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE IN COMMISSIONE.....	23

## PROPOSTA DI RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO

### sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dei passeggeri aerei (2011/2150(INI))

*Il Parlamento europeo,*

- vista la comunicazione della Commissione 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 (COM(2011)0174),
  - vista la relazione della Commissione concernente il funzionamento e gli effetti del 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 (COM (2011)0166),
  - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 27 ottobre 2011<sup>1</sup>,
  - vista la sua risoluzione del 25 ottobre 2011 sulla mobilità e l'integrazione delle persone con disabilità e la strategia europea in materia di disabilità 2010-2020, in particolare i paragrafi 42, 43, 46, 82 e 97<sup>2</sup>,
  - visto l'articolo 48 del suo regolamento,
  - visti la relazione della commissione per i trasporti e il turismo e il parere della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A7-0053/2012),
- A. considerando che, se il regolamento (CE) n. 261/2004 e il regolamento (CE) n. 1107/2006 (in appresso denominati "regolamenti") rappresentano dei passi in avanti positivi in termini di protezione dei diritti dei passeggeri, si sente l'esigenza di una maggiore certezza giuridica, di una maggiore chiarezza interpretativa e di un'applicazione uniforme dei regolamenti nell'UE;
- B. considerando che, benché il regolamento (CE) n. 261/2004 fornisca ai passeggeri solide garanzie e abbia funzionato in modo efficace fin dalla sua introduzione, la crisi della cenere vulcanica ha sottolineato la necessità di chiarire e riesaminare determinati aspetti del regolamento, qualora tali circostanze straordinarie dovessero verificarsi nuovamente in futuro;
- C. considerando che il più importante diritto dei passeggeri è quello di ricevere servizi forniti come da programma, sulla base del diritto fondamentale alla libertà di circolazione e degli obblighi contrattuali derivanti dalla vendita del biglietto; che è essenziale fornire ai passeggeri informazioni comprensibili, accurate e tempestive, accessibili a tutti;

---

<sup>1</sup> GU C 24 del 28.1.2012, pag. 125.

<sup>2</sup> Testi approvati, P7\_TA(2011)0453.

- D. considerando che i passeggeri dovrebbero poter disporre di un sistema di reclami efficace nell'eventualità che il servizio non sia fornito in modo adeguato o che si verifichi la violazione di qualsiasi altro diritto garantito ai passeggeri, in particolare in considerazione del fatto che i passeggeri hanno già pagato il prezzo del biglietto prima della fornitura del servizio;
- E. considerando che il quadro giuridico a tutela dei diritti dei passeggeri deve garantire una base minima di protezione dei consumatori che possa far fronte all'evoluzione delle pratiche commerciali delle compagnie aeree;
- F. considerando che lo sviluppo dei metodi di screening dei passeggeri comporta un uso più ampio di strumenti come gli scanner di sicurezza e la profilazione comportamentale, facendo emergere nuove questioni riguardo alla protezione dei passeggeri concernenti la privacy, la non discriminazione e la salute pubblica;
- G. considerando che le persone a mobilità ridotta (di seguito indicate con la sigla "PMR") e le persone con disabilità dovrebbero essere informate dei loro diritti prima del viaggio e con modalità accessibili a tutti; che il personale degli aeroporti e dei vettori aerei deve essere adeguatamente formato per fornire assistenza alle persone con disabilità e alle PMR, al fine di garantire un accesso paritario e senza ostacoli al trasporto aereo conformemente ai requisiti della progettazione per tutti/universale;

## **Quadro generale**

1. accoglie con favore l'impegno della Commissione ad analizzare e rivedere le norme vigenti in materia di diritti dei passeggeri del trasporto aereo al fine di migliorare la situazione dei passeggeri, soprattutto in caso di ritardo prolungato o cancellazione; ritiene che un'opportuna applicazione delle norme vigenti da parte degli Stati membri e dei vettori aerei, l'impiego di mezzi di ricorso 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;
2. constata con rammarico che gli organismi di applicazione (in appresso denominati "OA") creati dagli Stati membri non sempre assicurano l'effettiva tutela dei diritti dei passeggeri, a discapito di questi ultimi; invita pertanto gli Stati membri a organizzare i metodi di lavoro degli organismi di applicazione, in particolare per quanto riguarda la gestione dei reclami e le sanzioni, in modo tale da consentire l'effettiva applicazione dei diritti dei passeggeri e garantirne la certezza giuridica;
3. sottolinea che i passeggeri del trasporto aereo non hanno solo diritti, ma anche doveri e che, adempiendovi, contribuiscono per sé e per gli altri viaggiatori a un sicuro e sereno svolgimento del viaggio prima, durante e dopo il volo;
4. sottolinea che è necessaria una gestione uniforme dei reclami negli Stati membri così da creare condizioni di parità e invita la Commissione a garantire l'interpretazione e applicazione uniforme dei regolamenti e a sviluppare una migliore cooperazione fra gli OA, anche attraverso lo scambio di buone pratiche e informazioni, nonché a rafforzare ulteriormente il coordinamento delle loro banche dati;

5. invita la Commissione a formalizzare una rete europea di OA adottando un mandato esplicito e regole di lavoro interne al fine di rafforzare la cooperazione e facilitare il processo di adozione di decisioni comuni in questo ambito;
6. ritiene che sia necessario migliorare la definizione del ruolo degli OA, che essi debbano essere indipendenti dai vettori aerei e dagli aeroporti e non avere conflitti di interesse, che debbano poter agire di propria iniziativa e che occorra rendere più efficaci le sanzioni nazionali applicabili ai vettori aerei in caso di violazione delle norme dell'UE; sottolinea l'importanza di statistiche affidabili come base per valutazioni regolari e approfondite dell'impatto dei diritti dei passeggeri in Europa; ritiene pertanto che gli OA debbano essere tenuti a pubblicare annualmente informazioni sui reclami ricevuti, inclusi quelli relativi alle clausole abusive, e sulle sanzioni che emettono nei confronti dei vettori aerei, e che le compagnie aeree e/o gli aeroporti debbano essere tenuti a raccogliere i dati relativi al numero e alla durata dei ritardi, sia per i passeggeri che per il loro bagaglio; ritiene che la Commissione debba analizzare e rendere note queste statistiche;
7. incoraggia la Commissione a collaborare con gli Stati membri per individuare e porre rimedio alle carenze degli organismi e delle procedure nazionali di gestione dei reclami, nonché ad assicurare che la legislazione sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo venga opportunamente coordinata con le previste misure dell'Unione concernenti i meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie;
8. ritiene che la pubblicazione delle relazioni periodiche delle compagnie aeree e degli operatori trasmesse agli OA sui dati pertinenti riguardanti l'applicazione dei regolamenti aumenterebbe l'efficienza degli OA e stimolerebbe la concorrenza;
9. mette in evidenza l'utile ruolo del gruppo consultivo sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, al quale le parti interessate possono fornire informazioni per quanto riguarda la revisione dei regolamenti, e sottolinea l'importanza di tale gruppo nel promuovere il dibattito e la cooperazione tra OA, associazioni dei consumatori e compagnie aeree al fine di sviluppare e divulgare le migliori pratiche relative all'applicazione della legislazione sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, inclusa la definizione di termini ragionevoli e precisi per la gestione dei reclami dei passeggeri;
10. sottolinea che le informazioni complete sui diritti dei passeggeri dovrebbero essere comunicate dai vettori aerei e dagli operatori turistici, nella lingua utilizzata in fase di prenotazione del biglietto, in tutte le fasi chiave del viaggio, a partire dalla decisione di prenotazione di un biglietto da parte del passeggero, in un formato facilmente comprensibile e accessibile a tutti; raccomanda che tra queste informazioni figurino i recapiti del servizio clienti della compagnia aerea interessata e quelli del rispettivo organismo di applicazione dello Stato membro; si compiace dell'iniziativa della Commissione di creare un sito Internet centrale sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, in tutte le lingue ufficiali dell'UE, in un formato accessibile ai passeggeri con disabilità e alle PMR;
11. esorta la Commissione a proseguire la campagna d'informazione avviata nel 2010 con l'obiettivo di sensibilizzare i passeggeri sui loro diritti e a incoraggiare il contributo delle reti di consumatori, di concerto con gli OA;

12. invita la Commissione ad aggiornare tutti i supporti nei quali sono riportati i diritti dei passeggeri del trasporto aereo (ad esempio, i siti web della Commissione, i documenti e gli opuscoli pertinenti), tenendo conto delle ultime decisioni della Corte di giustizia dell'UE;
13. sottolinea che i vettori aerei devono garantire la presenza, in ogni aeroporto in cui operano, di personale di contatto o di un servizio che possa fornire tale personale, in grado di prendere decisioni tempestive in caso di imprevisti, in particolare per quanto riguarda l'assistenza, il rimborso, il reinserimento su altre rotte, i trasferimenti su altri voli e lo smarrimento o il ritardo nella consegna dei bagagli, e di ricevere eventuali reclami; invita la Commissione a proporre l'obbligo per i vettori aerei interessati di disporre di un punto d'informazione centrale, in particolare un sito web, di un numero di telefono a costo ridotto e di un indirizzo di posta elettronica per fornire chiarimenti ai consumatori;
14. ritiene che, una volta prenotato il viaggio, tutte le compagnie aeree debbano attivare una linea di assistenza telefonica accessibile ed efficiente per tutti i passeggeri; sottolinea che tale assistenza deve fornire informazioni e proposte alternative in caso di imprevisti e il suo costo non dovrebbe, in alcun caso, superare la tariffa di una chiamata locale;
15. invita la Commissione a valutare provvedimenti che forniscano protezione ai passeggeri in arrivo e in partenza, per garantire che siano adeguatamente risarciti in caso di smarrimento o di ritardi inaccettabili nella consegna dei bagagli;
16. sottolinea che procedure di reclamo complicate potrebbero dissuadere anche i passeggeri consapevoli dei propri diritti dal chiedere un risarcimento; ritiene che gli OA debbano disporre delle risorse necessarie a mantenere una presenza visibile nei maggiori aeroporti dell'Unione, al fine di offrire informazioni di base e servizi di mediazione;
17. ritiene che i vettori aerei debbano offrire a tutti i passeggeri la possibilità di presentare un reclamo scritto, in maniera immediata, semplice, accessibile e senza costi aggiuntivi; invita la Commissione a includere nella revisione del regolamento (CE) n. 261/2004 il diritto di ogni passeggero di presentare un reclamo scritto nell'aeroporto stesso o sull'aereo, inviandone una copia al vettore aereo e all'OA, oltre alla possibilità di presentare reclamo per altra via telematica; chiede alla Commissione di adottare un formulario tipo tradotto in tutte le lingue dell'Unione per evitare problemi linguistici e armonizzare le procedure di reclamo;
18. ritiene che, per far valere i loro diritti e poter presentare i reclami, i passeggeri devono in qualsiasi momento essere in grado di identificare il personale dei vettori aerei, di volo, della sicurezza, nonché il personale aeroportuale;
19. sottolinea che i passeggeri dovrebbero avere pieno accesso alle informazioni relative ai dati del codice di prenotazione (Passenger Name Record, PNR) ed essere informati su come tali dati siano utilizzati e con chi siano condivisi; ritiene inoltre che, al fine di garantire il diritto alla privacy dei passeggeri, il vettore aereo possa richiedere i dati PNR ai passeggeri solo se questo è necessario e proporzionato nel quadro della prenotazione del biglietto, e sottolinea che ai passeggeri non può essere negato il diritto al trasporto, salvo qualora il divieto di imbarco venga richiesto dall'autorità competente in casi debitamente giustificati per ragioni di pubblica sicurezza e venga motivato dall'autorità

- competente e comunicato per iscritto al passeggero;
20. sottolinea che, nel momento in cui il passeggero già imbarcato venga invitato a scendere dall'aereo a causa dei dati che figurano nel suo codice di prenotazione, lo sbarco deve essere eseguito dalle autorità competenti e non dai membri dell'equipaggio;
  21. ricorda agli Stati membri il loro obbligo di monitorare la capacità finanziaria delle compagnie aeree e la possibilità di sospenderne la licenza di esercizio nel caso in cui le loro finanze siano insufficienti; esorta la Commissione a garantire che le autorità nazionali osservino questi obblighi e ad assicurare che i passeggeri lasciati a terra possano essere rimpatriati in caso di insolvenza, fallimento, cessazione delle attività o annullamento di una licenza d'esercizio;
  22. invita la Commissione a garantire l'attuazione effettiva e il rispetto della normativa vigente sulla trasparenza dei prezzi e le pratiche commerciali sleali, al fine di assicurare che il prezzo pubblicizzato corrisponda correttamente al prezzo finale e che tutti i costi operativi non facoltativi e gli oneri relativi alle spese amministrative e al metodo di pagamento siano inclusi nelle tariffe e indicati/distribuiti insieme alle informazioni necessarie; chiede che i vettori aerei, in relazione alle diverse modalità di pagamento, in particolare mediante carta di credito, imputino solo i costi reali per i loro servizi, come previsto dalla direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori;
  23. mette in luce l'ampia proliferazione di clausole inique nei contratti di trasporto aereo e l'aumento, nella giurisprudenza nazionale, di divieti relativi a talune condizioni regolarmente applicate dalle compagnie aeree; esorta pertanto la Commissione ad affrontare tale questione creando una "lista nera" di clausole inique specifiche del settore del trasporto aereo; sottolinea la necessità di adottare misure volte a tutelare i passeggeri di fronte ad altre condizioni contrattuali inique applicate dalle compagnie aeree, ad esempio per quanto concerne il trattamento inadeguato, il ritardo o il danneggiamento del bagaglio, la trasferibilità dei biglietti, le circostanze di forza maggiore, la riprogrammazione unilaterale dei voli e il divieto di utilizzare la sola tratta di ritorno di un biglietto di andata e ritorno se non sulla scorta di criteri oggettivi e molto limitati di mancata presentazione del passeggero;
  24. sottolinea che la discriminazione di prezzo a svantaggio dei passeggeri sulla base del loro paese di residenza deve essere oggetto di ulteriori studi approfonditi e che, ove identificata, deve essere eliminata;
  25. invita la Commissione a proporre misure che permettano ai passeggeri di correggere piccoli errori nella prenotazione in modo semplice e gratuito e di recedere da una prenotazione on-line entro due ore dalla prenotazione iniziale;
  26. invita la Commissione a proporre misure che consentano di armonizzare la pratica commerciale relativa ai bagagli a mano, al fine di proteggere i passeggeri da restrizioni eccessive e di consentire loro di portare a bordo una quantità ragionevole di bagagli a mano che comprenda gli acquisti effettuati nei negozi degli aeroporti;
  27. sottolinea il diritto dei passeggeri di poter accedere direttamente a informazioni accurate e obiettive sull'impatto ambientale e sull'efficienza energetica del viaggio, informazioni che

dovrebbero essere chiaramente visibili sia sui siti web dei vettori aerei sia sugli stessi biglietti; invita la Commissione e i vettori aerei a sostenere le attività in corso in tale direzione, purché le misure adottate siano ragionevoli in termini di costi sostenuti;

28. sottolinea che tutti i passeggeri, compresi i bambini di età inferiore ai due anni, devono viaggiare in condizioni di sicurezza; invita i vettori aerei ad assicurare che i passeggeri che viaggiano con bambini possano imbarcarsi facilmente con i passeggini, in considerazione del fatto che i bambini che viaggiano con adulti possono essere classificati come PMR; invita i vettori aerei a prevedere tariffe ridotte per i bambini, inclusi quelli di età superiore ai due anni, come già avviene per altri modi di trasporto; chiede alla Commissione di garantire che i passeggeri che viaggiano con bambini abbiano diritto a essere imbarcati in via prioritaria e che possano portare con sé i passeggini fino al portellone dell'aeromobile e recuperarli all'uscita dallo stesso;
29. ritiene che sia necessario verificare la diffusa inadempienza da parte degli operatori del trasporto passeggeri che servono gli aeroporti dell'obbligo di fornire seggiolini per bambini, limitando in tal modo le opzioni di trasporto dei genitori;
30. invita la Commissione a esaminare le questioni connesse alla protezione dei passeggeri in relazione ai nuovi metodi di screening, come gli scanner di sicurezza, le perquisizioni e la profilazione dei passeggeri; ritiene che le disposizioni esistenti in materia di diritti dei passeggeri e gli organismi di applicazione potrebbero svolgere un ruolo attivo nella risoluzione dei problemi che potrebbero emergere;
31. invita a garantire un'opportuna coerenza tra la legislazione concernente i diritti dei passeggeri aerei e le misure dell'UE previste in materia di ricorso collettivo, al fine di assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri in maniera efficace e di opporsi alle compagnie che ignorano sistematicamente tali diritti;
32. propone l'introduzione di un premio europeo per la compagnia aerea più attenta ai consumatori;
33. suggerisce che si potrebbero realizzare ulteriori studi per valutare se sia possibile e praticabile creare un unico strumento normativo comprendente tutte le disposizioni e i principi sui diritti dei consumatori nell'aviazione civile, al fine di ridurre la frammentazione ed eliminare le incoerenze fra i diversi ambiti dei diritti dei passeggeri;
34. si rende conto che i passeggeri hanno diritti diversi a seconda dei modi di trasporto, ad esempio marittimo, terrestre o aereo; ritiene tuttavia che sia necessario adottare un approccio globale, in modo da integrare tutti i diritti dei passeggeri, tra cui il diritto al risarcimento, al rimborso e all'informazione, in un unico quadro normativo completo e consolidato;

***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***

35. invita la Commissione a fornire, in ogni futura revisione del regolamento, chiarimenti sulla nozione di "circostanze straordinarie" e la definizione di "cancellazione", nonché

sulle norme che disciplinano l'assistenza e di diritto di ricorso e compensazione; sottolinea che in sede di revisione occorre prendere atto del livello di protezione dei passeggeri previsto dalle sentenze della Corte di giustizia dell'UE e dell'interpretazione, da parte della Corte, della nozione di "circostanze straordinarie"; ritiene che queste misure siano importanti, date le attuali possibilità di contestazione delle regole di compensazione, la diversa applicazione della legislazione a livello nazionale ed eventi come la crisi della cenere vulcanica del 2010;

36. invita la Commissione a sviluppare un sistema unificato, completo e dettagliato per valutare il valore degli elementi forniti dalle compagnie aeree al fine di dimostrare l'esistenza di "circostanze eccezionali";
37. invita la Commissione a chiarire che, nel caso in cui un volo all'interno di una rotazione sia ritardato o cancellato per una circostanza eccezionale, la compagnia aerea può addurre la stessa circostanza eccezionale anche in relazione al primo volo successivo all'interno della stessa rotazione;
38. ritiene che vi sia una forte necessità di norme chiare per quanto riguarda il contenuto, l'accessibilità, la tempistica e l'accuratezza delle informazioni comunicate ai passeggeri del trasporto aereo, informazioni che devono specificare la ragione di qualsiasi ritardo o cancellazione, la durata prevista delle interruzioni e che cosa succede in caso di eccesso di prenotazioni, nonché le possibili soluzioni di viaggio alternative disponibili per i passeggeri;
39. sottolinea che la prossima revisione del regolamento dovrebbe anche definire l'organismo incaricato di informare in tempo utile i passeggeri che acquistano viaggi "tutto compreso" di qualsiasi modifica al servizio, in considerazione del fatto che il contratto è stato stipulato tra il passeggero e un operatore turistico e non direttamente con un vettore aereo;
40. evidenzia che, in caso di interruzioni del viaggio, i passeggeri possono scegliere fra tre opzioni (rimborso, inserimento su un'altra rotta e cambio di prenotazione) e che tale scelta rappresenta un diritto fondamentale e deve essere resa immediatamente disponibile a tutti i passeggeri lasciati a terra;
41. invita la Commissione a sostenere provvedimenti che garantiscano un uso migliore e più efficiente di modi di trasporto alternativi, in particolare nel caso di circostanze straordinarie;
42. ritiene che i passeggeri, il cui bagaglio è stato smarrito o consegnato in ritardo, debbano essere immediatamente informati dei loro diritti conformemente alla convenzione di Montreal e al regolamento (CE) n. 889/2002 e che occorranza azioni legislative o di sensibilizzazione a livello europeo per far sì che i cittadini comprendano meglio i diritti e le procedure di reclamo relative allo smarrimento e al ritardo nella consegna dei bagagli; ritiene che, nel caso in cui il ritardo di un bagaglio superi le sei ore, ai passeggeri dovrà essere proposto un indennizzo commisurato alle loro esigenze in modo che possano far fronte alle loro necessità in attesa dell'arrivo del bagaglio; sottolinea che le questioni della qualità e delle prestazioni generali dei servizi di movimentazione bagagli dovrebbero essere affrontate nella revisione della direttiva 96/67/CE sui servizi di assistenza a terra;

43. ritiene che, in caso di perdita, ritardo o deterioramento di un bagaglio, le compagnie aeree debbano innanzitutto risarcire i passeggeri con cui hanno sottoscritto un contratto, ma che, in un secondo tempo, possano avvalersi del diritto di ricorso nei confronti degli aeroporti o dei fornitori di servizi, se non sono responsabili dei problemi causati ai passeggeri;
44. invita la Commissione a proporre un termine massimo di due mesi per il settore e di due mesi per gli OA per la gestione dei reclami dei passeggeri; ritiene che l'avviso di ricevimento dei reclami debba essere inviato ai passeggeri entro 48 ore; è inoltre del parere che anche i passeggeri che effettuano la prenotazione in modalità elettronica, per esempio su Internet, debbano avere il diritto di contattare, senza spese, la compagnia aerea utilizzando gli stessi mezzi, e a un indirizzo chiaramente indicato per lo stesso mezzo, in modo che il cliente possa contattare velocemente e facilmente il personale competente della compagnia aerea per risolvere eventuali problemi; ritiene inoltre che occorra istituire una linea telefonica e un servizio web attraverso i quali i passeggeri possano ricevere informazioni sullo stato dei propri reclami;
45. è del parere che, per garantire la piena responsabilità nei confronti dei passeggeri, occorra valutare e definire una cooperazione e un coordinamento rafforzati tra i diversi attori, quali i vettori aerei, gli aeroporti e i fornitori di servizi interessati, in particolare nel caso di "circostanze straordinarie";
46. chiede che gli ulteriori oneri finanziari sostenuti dai vettori aerei ai sensi del regolamento non siano scaricati sui passeggeri sotto forma di tariffe più alte;
47. nota che le recenti sentenze della Corte di giustizia dell'Unione europea in merito al diritto di risarcimento dei passeggeri in caso di ritardo confermano la necessità di misure volte a garantire un trattamento equo, che assicurino un risarcimento adeguato in caso di ritardo prolungato, a prescindere dalla causa di tale ritardo, al fine di tenere pienamente conto del danno subito dal passeggero; esorta pertanto la Commissione a proporre misure a tal fine, senza tuttavia annullare il diritto dei passeggeri di essere trasferiti sul primo volo disponibile;
48. sottolinea che l'equiparazione del lungo ritardo alla cancellazione del volo incentiva le compagnie aeree a cancellare voli in ritardo che forse avrebbero potuto essere effettuati;
49. ritiene che, fatti salvi gli obblighi dei vettori aerei ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 e al fine di garantire i diritti dei passeggeri, il regolamento debba chiarire le disposizioni riguardo alle condizioni e ai casi in cui è permesso ai passeggeri di provvedere autonomamente alle proprie esigenze acquistando alimenti, prenotando hotel o voli alternativi e presentando una ragionevole richiesta di rimborso al vettore aereo; è inoltre del parere che il regolamento dovrebbe includere meccanismi di tutela dagli abusi commessi dai passeggeri;

***Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo***

50. sottolinea che le PMR e le persone con disabilità devono avere uguali opportunità di trasporto aereo e libero accesso ai servizi;

51. sottolinea la necessità di fornire una speciale protezione alle categorie di consumatori vulnerabili, soprattutto le PMR e le persone con disabilità; osserva che tali categorie vulnerabili necessitano di garanzie supplementari nell'esercizio dei loro diritti di passeggeri e invita la Commissione, gli Stati membri e i vettori aerei a far rispettare tali diritti;
52. invita la Commissione e gli Stati membri ad agevolare l'accesso senza ostacoli ai servizi di trasporto aereo alle PMR e alle persone con disabilità; sottolinea che, a tal proposito, deve essere agevolato il diritto di utilizzare ausili per la mobilità nonché di essere accompagnati da un cane riconosciuto da assistenza o guida; invita la Commissione a proporre una normativa che si occupi dell'accessibilità fisica degli aeroporti, al fine di assicurare che le barriere infrastrutturali non impediscano alle persone con disabilità e alle PMR di godere di pari opportunità di trasporto;
53. invita la Commissione a elaborare orientamenti sull'interpretazione del regolamento (CE) n. 1107/2006, in particolare per quanto concerne le disposizioni in materia di sicurezza e gli accompagnatori;
54. incoraggia la Commissione ad attuare un piano d'azione a livello di UE che riguardi tutte le misure che le autorità nazionali devono adottare e invita la Commissione a cooperare con gli OA le organizzazioni rappresentative interessate, al fine di migliorare l'applicazione del regolamento;
55. condivide l'opinione della Commissione secondo cui l'attuale definizione di PMR non deve essere resa più restrittiva;
56. sottolinea che il formato delle informazioni, il processo di prenotazione e le procedure di reclamo devono essere completamente accessibili, che le PMR e le persone con disabilità devono essere in grado di comunicare le loro esigenze di assistenza contestualmente alla prenotazione del biglietto e che i passeggeri devono ricevere una conferma della notifica di assistenza; sottolinea la necessità di riconoscere un neonato o un bambino piccolo come persona a mobilità ridotta a causa dell'età;
57. sottolinea che, quantunque la sicurezza in volo costituisca un interesse pubblico importante, una compagnia aerea non può rifiutare l'imbarco a una PMR o a una persona con disabilità perché non accompagnata; sottolinea che la compagnia non può esigere la presenza sistematica di un accompagnatore;
58. sottolinea che la formazione del personale di bordo e del personale dei vettori aerei, degli aeroporti e degli OA svolge un ruolo essenziale e deve vertere in modo adeguato sulle esigenze individuali delle PMR e delle persone con disabilità, con particolare riferimento all'imbarco e allo sbarco e alla manipolazione dei dispositivi di assistenza; sottolinea che la formazione deve essere fornita in collaborazione con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle PMR;
59. invita la Commissione a presentare una proposta al fine di assicurare che le PMR e le persone con disabilità abbiano in qualsiasi momento il diritto di utilizzare gratuitamente apparecchi respiratori sicuri e omologati sugli aerei; ritiene che debba essere redatto un elenco di dispositivi omologati per l'ossigeno terapeutico in collaborazione con il settore e

le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle PMR, tenendo debitamente conto dei requisiti di sicurezza;

60. è del parere che sia necessario stabilire delle norme minime per i dispositivi di assistenza destinati alle PMR e il loro utilizzo in tutti gli aeroporti dell'UE, al fine di assicurare un approccio armonizzato all'assistenza a terra e alla prestazione di servizi di alta qualità ai passeggeri a mobilità ridotta in Europa;
61. è del parere che sia necessario stabilire norme minime volte a garantire informazioni in formati accessibili alle PMR e alle persone con disabilità in tutti gli aeroporti dell'UE, specialmente in situazioni di emergenza; richiama l'attenzione della Commissione sulle nuove tecnologie ora disponibili, come i servizi video nel linguaggio dei segni e i servizi testuali;
62. chiede di porre fine alle pratiche abusive e/o discriminatorie di alcuni vettori aerei che richiedono ai passeggeri a mobilità ridotta di firmare, prima dell'imbarco, una dichiarazione che esonera il vettore aereo da qualsiasi responsabilità per danni causati alle loro attrezzature per la mobilità;
63. invita la Commissione a impegnarsi nell'ottica di una possibile modifica della convenzione di Montreal, in modo da garantire che le attrezzature per la mobilità delle PMR siano pienamente riscalate, dato che sono essenziali per l'integrità, la dignità e l'indipendenza di queste persone e che pertanto non sono paragonabili ai bagagli, e che i passeggeri abbiano il diritto, quando possibile, di utilizzare la propria sedia a rotelle fino all'ingresso dell'aeromobile e di riceverla nuovamente all'uscita dall'aeromobile all'arrivo; insiste nel contempo sul fatto che le PMR devono essere informate sul loro diritto al risarcimento del danno alle attrezzature per la mobilità e sul loro diritto di effettuare una dichiarazione speciale di interesse secondo la convenzione di Montreal;
64. insiste sul fatto che una compagnia aerea che offre un "servizio completo", fornendo ai passeggeri un servizio di ristorazione a bordo, non può discriminare i passeggeri che necessitano di pasti speciali a causa di patologie preesistenti (ad esempio, celiachia o diabete) e che tali pasti speciali devono essere forniti ai passeggeri senza costi aggiuntivi durante il viaggio;

o  
o o

65. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.

## MOTIVAZIONE

La presente relazione si propone di affrontare la recente comunicazione della Commissione 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 (COM(2011)0174) e la relazione della Commissione concernente il funzionamento e gli effetti del regolamento (CE) n. 1107/2006, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (COM(2011)0166).

Inoltre, considerando che numerose leggi dell'UE riguardano i diritti dei passeggeri, il presente progetto di relazione esamina anche il contesto più ampio dei diritti dei passeggeri aerei a livello europeo.

Il progetto di relazione rileva l'esigenza di una maggiore certezza giuridica, di una maggiore chiarezza interpretativa e di un'applicazione uniforme dei regolamenti nell'UE. Sarà inoltre necessario integrare le sentenze della Corte di giustizia dell'Unione europea nella prossima revisione del regolamento (CE) n. 261/2004. Infine, vorrei aumentare la responsabilità e la trasparenza, chiarire e rafforzare i diritti esistenti e garantire che siano portati a conoscenza dei consumatori.

La presente relazione giunge in un momento propizio considerando che l'anno prossimo la Commissione prevede di riesaminare il regolamento (CE) n. 261/2004. Auspico inoltre che fornisca utili informazioni per le prossime revisioni di altri provvedimenti normativi, come, ad esempio, la direttiva viaggi e il pacchetto aeroporti. Di seguito saranno evidenziati alcuni punti salienti della relazione.

### Quadro generale

È essenziale che i passeggeri conoscano i propri diritti affinché possano esercitarli. Per questa ragione le informazioni sui diritti dei passeggeri devono essere comunicate in modo semplice, adeguato e comprensibile in tutte le fasi essenziali del viaggio, a partire dalla decisione di acquisto del biglietto da parte del passeggero.

Per garantire che i diritti siano rispettati, è necessario che negli aeroporti sia presente personale di contatto in grado di prendere decisioni tempestive in merito alla fornitura di assistenza, al rimborso, all'inserimento su altre rotte e ad altri problemi che possono sorgere in seguito all'interruzione dei voli.

È essenziale disporre di organismi di applicazione (OA) efficienti, trasparenti e indipendenti che rispondano ai reclami dei passeggeri, contribuiscano a risolvere le controversie tra i passeggeri e i vettori aerei e impongano, laddove necessario, delle sanzioni. Chiedo la formalizzazione di una rete europea di OA, coordinata dalla Commissione, e la pubblicazione, da parte degli OA, delle informazioni sui reclami ricevuti.

La presente relazione si occupa, inoltre, della necessità di una piena copertura dei passeggeri

nel caso di fallimento o insolvenza della compagnia aerea nonché di un'efficace applicazione e attuazione della normativa esistente sulla trasparenza dei prezzi, di modo che i prezzi pubblicizzati sui siti web delle compagnie aeree corrispondano ai prezzi finali. I passeggeri dovrebbero inoltre avere il diritto di accedere ai dati del codice di prenotazione (PNR) in possesso del vettore aereo; tale possibilità dovrebbe essere prevista dalla normativa.

Ritengo, inoltre, che i passeggeri debbano avere il diritto di modificare le informazioni personali sui biglietti in caso di errore senza dover sostenere alcun costo per l'operazione (le compagnie aeree possono attualmente applicare tariffe esorbitanti per tale operazione). Questo esempio mette in evidenza una generale proliferazione di clausole abusive nei contratti dei vettori aerei che deve essere contrastata.

Uno dei più elementari diritti dei passeggeri è il diritto a un viaggio sicuro. Credo quindi che sia essenziale garantire a tutti i passeggeri, compresi i bambini di età inferiore ai due anni, posti sicuri sugli aerei. Infine, i passeggeri dovrebbero avere il diritto di essere informati sull'impatto ambientale del loro mezzo di trasporto. Invito pertanto la Commissione e le compagnie aeree a sostenere i lavori in corso che renderanno possibile un confronto accurato e oggettivo dell'impatto ambientale dei diversi voli, nonché tra il trasporto aereo e gli altri modi di trasporto.

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.

La chiarezza interpretativa è un aspetto essenziale ed è per tale ragione che invito la Commissione a integrare, nella prossima revisione del regolamento (CE) n. 261/2004, le interpretazioni fornite dalla Corte di giustizia dell'Unione europea dei vari termini e definizioni, comprese le "circostanze straordinarie" e le norme sull'indennizzo.

In caso di interruzione del viaggio, i passeggeri devono ricevere tempestivamente informazioni sulle ragioni del ritardo o della cancellazione del volo, sulla durata prevista del ritardo e sulle opzioni di viaggio alternative, compresi altri modi di trasporto, se opportuno. Va altresì evidenziata, come diritto fondamentale, la possibilità di scelta dei passeggeri tra rimborso, inserimento su altre rotte e cambio di prenotazione.

Inoltre, i passeggeri che subiscono lo smarrimento o il ritardo nella consegna dei bagagli dovrebbero godere degli stessi diritti dei passeggeri che subiscono essi stessi un ritardo. Al fine di consentire alle compagnie aeree di assistere le categorie di passeggeri più vulnerabili e di ridurre il numero di passeggeri che richiede assistenza negli aeroporti, i passeggeri dovrebbero essere in grado di provvedere alle loro esigenze acquistando alimenti, prenotando hotel o voli alternativi, richiedendo in un secondo momento un rimborso ragionevole alla compagnia aerea.

Infine, i livelli, i criteri e i meccanismi di indennizzo dovrebbero essere riesaminati dalla Commissione, a condizione che non vengano ridotti i livelli attuali.

Regolamento n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con mobilità ridotta nel trasporto aereo.

L'accesso senza ostacoli e le pari opportunità di trasporto per le persone a mobilità ridotta ("PMR") e le persone con disabilità costituiscono un diritto fondamentale. La mancanza di formazione del personale e le infrastrutture fisiche degli aeroporti e degli aeromobili sono ostacoli che devono essere affrontati con urgenza. È inoltre importante che le PMR e le persone con disabilità possano essere accompagnate, se necessario, da cani riconosciuti da assistenza o guida a bordo degli aeromobili e che sia loro garantito anche l'accesso gratuito all'ossigeno per scopi terapeutici.

Eventuali danni alle attrezzature per la mobilità delle PMR devono essere risarciti integralmente in quanto tali attrezzature sono essenziali per l'integrità, la dignità e l'indipendenza di tali persone. Infine, le informazioni rivolte alle PMR e alle persone con disabilità devono essere completamente accessibili e disponibili in formati rispondenti alle loro esigenze.

12.1.2012

## **PARERE DELLA COMMISSIONE PER IL MERCATO INTERNO E LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI**

destinato alla commissione per i trasporti e il turismo

sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dei passeggeri aerei  
(2011/2150(INI))

Relatore: Antonyia Parvanova

### **SUGGERIMENTI**

La commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori invita la commissione per i trasporti e il turismo, competente per il merito, a includere nella proposta di risoluzione che approverà i seguenti suggerimenti:

1. accoglie con favore l'impegno della Commissione ad analizzare e rivedere i regolamenti vigenti in materia di diritti dei passeggeri aerei al fine di migliorare la situazione dei passeggeri, soprattutto in caso di ritardo prolungato o cancellazione; ritiene che un'opportuna applicazione delle norme vigenti da parte degli Stati membri e dei vettori, l'impiego di mezzi di ricorso 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;
2. sottolinea l'importanza di un'attuazione e di un'applicazione uniformi negli Stati membri del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 1107/2006 sui diritti dei passeggeri aerei, ivi comprese sanzioni efficaci, dissuasive e proporzionate che permettano di creare condizioni di parità e forti incentivi economici affinché i vettori aerei e gli altri attori coinvolti rispettino le disposizioni;
3. pone l'accento sull'importanza di affrontare le attuali carenze degli Stati membri per quanto concerne l'attuazione e l'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 1107/2006 sui diritti dei passeggeri aerei, carenze che contribuiscono all'incertezza giuridica e ostacolano un'efficace protezione dei consumatori;
4. osserva che i provvedimenti di esecuzione vengono raramente applicati e variano sensibilmente tra gli Stati membri; incoraggia pertanto la Commissione a cooperare con le autorità competenti e con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione delle norme (di seguito "ONA") e a valutare la possibilità di creare una rete basata su Solvit e/o un'unità centrale a livello dell'UE al fine di promuovere il rispetto immediato e uniforme

dei diritti dei passeggeri aerei nonché di sanzionare e monitorare le violazioni e gli Stati membri che non applicano detta legislazione;

5. invita la Commissione, posto che la mancanza di informazione dei passeggeri rappresenta un importante ostacolo all'efficace applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 1107/2006, a chiarire l'obbligo di informare i passeggeri sancito dai due regolamenti, al fine di assicurare che tutti i passeggeri, in particolare quelli più vulnerabili, ricevano informazioni tempestive, comprensibili e accurate in relazione ai loro diritti e alle procedure da seguire per ottenere assistenza in caso di ritardi prolungati e/o cancellazioni, compreso il diritto a scegliere tra il rimborso del biglietto, l'imbarco su un volo alternativo o la possibilità di effettuare una nuova prenotazione, nonché per quanto concerne le procedure e i punti di contatto in caso di reclami o richieste di rimborso; ritiene che informazioni di questo tipo dovrebbero essere fornite in modo esaustivo e facilmente comprensibile al consumatore in tutte le fasi principali del viaggio, in particolare al momento della prenotazione, del check-in e dell'imbarco, oltre a essere stampate sul biglietto;
6. osserva che il processo di eventuale revisione del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 1107/2006 richiederà del tempo; invita pertanto la Commissione a considerare l'introduzione di misure complementari provvisorie volte a migliorare l'attuazione e l'applicazione dei regolamenti; osserva che tali misure potrebbero includere l'aggiornamento e la pubblicazione sul sito web della Commissione europea di documenti informativi sui diritti dei passeggeri aerei, nonché la promozione di discussioni e collaborazioni tra gli Stati membri, gli ONA, le organizzazioni di consumatori e le compagnie aeree al fine di diffondere le migliori prassi e raggiungere un accordo sulle parti controverse della normativa;
7. invita la Commissione a organizzare campagne di informazione e a creare una piattaforma informativa multilingue che consenta ai passeggeri aerei di accedere a informazioni sui loro diritti e sulle procedure pertinenti, anche per quanto concerne i moduli di reclamo ufficiali e i punti di contatto; sottolinea che gli sforzi volti a dare visibilità ai diritti dei passeggeri potrebbero essere estesi e condivisi con altri attori del settore mediante la cooperazione tra autorità nazionali, organizzazioni di consumatori, ONA, aeroporti, vettori aerei, agenti di viaggio e operatori turistici;
8. sottolinea che i vettori aerei devono garantire la presenza, in ogni aeroporto in cui operano, di almeno un rappresentante e/o ufficio reclami in grado di prendere decisioni tempestive in caso di problemi, in particolare per quanto riguarda l'assistenza, il rimborso, l'imbarco su un volo alternativo e la possibilità di effettuare una nuova prenotazione;
9. mette in luce la necessità di sottoporre a revisione i suddetti regolamenti per includervi la recente giurisprudenza<sup>1</sup>, previa valutazione delle potenziali conseguenze e dei possibili vantaggi per i passeggeri, in modo da chiarire i diritti dei passeggeri aerei e rafforzare le misure di attuazione;
10. ritiene che sia necessario fornire una definizione chiara dei termini più ricorrenti utilizzati

---

<sup>1</sup> Cfr. ad esempio cause riunite C-402/07 e C-432/07 Sturgeon.

per determinare la responsabilità del vettore e/o gli appropriati diritti dei passeggeri, tra cui i termini "volo", "imbarco su un volo alternativo", "coincidenza", "dirottamento", "cancellazione", "ritardo prolungato", "orario", "destinazione finale", "assistenza e sostegno" e "diritti ad azioni di regresso"; sottolinea che è necessario assicurare una definizione chiara e disporre di orientamenti della Commissione per quanto concerne il concetto di "circostanze eccezionali", che andrebbe precisato con chiarezza nella futura revisione del regolamento (CE) n. 261/2004 per evitare interpretazioni ingiustificate delle circostanze che hanno causato cancellazioni o ritardi; invita la Commissione a riconsiderare la responsabilità illimitata dei vettori aerei in relazione al diritto di assistenza in presenza di circostanze eccezionali che esulano dal controllo del vettore;

11. invita la Commissione a chiarire che nel caso un volo all'interno di una rotazione sia ritardato o cancellato per una circostanza eccezionale, la compagnia aerea può addurre la stessa circostanza eccezionale anche per il primo volo successivo all'interno della stessa rotazione;
12. sottolinea che i passeggeri hanno il diritto di accedere facilmente a informazioni accurate e obiettive sull'impatto ambientale e sull'efficienza energetica del loro viaggio e che tali informazioni dovrebbero essere chiaramente visibili sia sui siti web dei vettori aerei sia sui biglietti stessi; invita la Commissione e i vettori aerei a sostenere le attività in corso volte a tale obiettivo;
13. si rende conto che i passeggeri hanno diritti diversi a seconda dei modi di trasporto (ad esempio trasporto ferroviario, aereo, marittimo e navigazione interna); ritiene tuttavia che sia necessario un approccio olistico per integrare tutti i diritti dei passeggeri, tra cui il diritto al risarcimento, al rimborso e all'informazione, in un unico quadro normativo completo e consolidato;
14. nota che le recenti sentenze della Corte di giustizia dell'Unione europea in merito al diritto di risarcimento dei passeggeri in caso di ritardo confermano la necessità di misure volte a garantire un trattamento equo, che assicurino un risarcimento adeguato in caso di ritardo prolungato, a prescindere dalla causa di tale ritardo, al fine di tenere pienamente conto del danno subito; esorta pertanto la Commissione a proporre misure a tal fine, senza tuttavia annullare il diritto di essere trasferiti sul primo volo disponibile;
15. suggerisce la possibilità di realizzare ulteriori studi per valutare se sia opportuno e praticabile creare un unico strumento normativo comprendente tutte le disposizioni e i principi sui diritti dei consumatori nell'aviazione civile, al fine di ridurre la frammentazione ed eliminare le incoerenze fra i diversi ambiti dei diritti dei passeggeri;
16. osserva che, a causa delle pratiche commerciali esistenti (quali le tariffe per il check-in, il supplemento per l'imbarco prioritario, le maggiorazioni eccessive per il pagamento tramite carta, soprattutto quando si acquista più di un biglietto, la quota per i bagagli, la tassa per la conformità con la normativa dell'Unione o il blocco di un importo pari al doppio del prezzo del biglietto sul conto corrente del passeggero per un determinato periodo di tempo), vi sono notevoli differenze tra il prezzo pubblicizzato e il prezzo finale, cosicché i consumatori vengono fuorviati quanto alle componenti della tariffa aerea finale; sottolinea quindi la necessità di assicurare la trasparenza dei prezzi, analogamente a quanto previsto dalle disposizioni relative ai servizi di trasporto passeggeri contenute nella direttiva sui

diritti dei consumatori, recentemente adottata, che sancisce l'obbligo per il commerciante di fornire al consumatore, prima che questi sia vincolato da un contratto o da un'offerta, il prezzo totale comprensivo delle imposte; insiste che il prezzo pubblicizzato deve rispecchiare correttamente il prezzo finale ed esorta la Commissione a esercitare un controllo maggiore sulle tariffe aeree pubblicizzate e su quelle finali, soprattutto sui siti web delle compagnie aeree;

17. mette in luce la proliferazione di clausole inique nei contratti di trasporto aereo e l'aumento, nella giurisprudenza nazionale, di divieti relativi a talune condizioni regolarmente applicate dalle compagnie aeree; esorta pertanto la Commissione ad affrontare tale questione creando una "lista nera" di clausole inique specifiche al settore del trasporto aereo; sottolinea la necessità di adottare misure volte a tutelare i passeggeri di fronte ad altre condizioni contrattuali inique applicate dalle compagnie aeree, ad esempio per quanto concerne il trattamento inadeguato, il ritardo o il danneggiamento del bagaglio, la trasferibilità dei biglietti, le circostanze di forza maggiore, la riprogrammazione unilaterale dei voli e il divieto di utilizzare la sola tratta di ritorno di un biglietto di andata e ritorno se non sulla scorta di criteri oggettivi e molto limitati di mancata presentazione del passeggero; ritiene che dovrebbero altresì essere adottate misure volte a tutelare i passeggeri dalle politiche concernenti le diverse restrizioni sul bagaglio a mano e gli acquisti effettuati a bordo, per i quali i passeggeri non dovrebbero essere tenuti a sostenere oneri supplementari; esorta ad assicurare che i passeggeri siano oggetto di restrizioni uniformi quanto alle dimensioni e al peso del bagaglio a mano;
18. sottolinea la necessità di assicurare coerenza tra le diverse normative in materia di diritti dei passeggeri aerei e in particolare tra la tutela giuridica dei passeggeri che acquistano viaggi "tutto compreso" e la mancanza di una tutela analoga per i passeggeri che acquistano soltanto il volo, seguendo così le tendenze del mercato dei viaggi, dove un numero crescente di consumatori organizza da sé il proprio viaggio, ed evitando discriminazioni basate sul tipo di biglietto acquistato o la concorrenza sleale tra i diversi fornitori di servizi (vettori aerei, agenzie di viaggio o operatori turistici); esorta in particolare la Commissione a proporre misure vincolanti, tra cui l'obbligo per i vettori aerei di fornire una garanzia definitiva che copra le loro responsabilità nei confronti dei passeggeri, al fine di assicurare anche ai passeggeri che acquistano soltanto il volo la stessa efficace protezione già offerta ai viaggiatori che acquistano viaggi "tutto compreso" in caso di insolvenza, bancarotta o annullamento della licenza di esercizio della compagnia aerea;
19. invita la Commissione a elaborare orientamenti sull'interpretazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti dei passeggeri aerei a mobilità ridotta, in particolare per quanto concerne le disposizioni in materia di sicurezza e accompagnatori;
20. condivide l'opinione della Commissione secondo cui l'attuale definizione di "passeggeri a mobilità ridotta" o "persone con disabilità" non andrebbe ristretta, in quanto così facendo si comprometterebbe l'obiettivo dell'attuale definizione di fornire un ampio aiuto ai gruppi interessati che necessitano di un'assistenza speciale; suggerisce di considerare se le persone anziane senza problemi di mobilità, le donne incinte e i bambini non accompagnati, nella misura in cui la loro età ne limiti la capacità di utilizzare i trasporti pubblici in modo autonomo, debbano essere inclusi nella definizione, eventualmente

ricorrendo all'espressione "passeggeri con esigenze particolari";

- 21 sottolinea che ai passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità vanno accordate uguali opportunità di effettuare viaggi aerei e beneficiare di un accesso ai servizi non soggetto a restrizioni;
22. sottolinea la necessità di fornire una speciale protezione alle categorie di consumatori vulnerabili, soprattutto le persone con disabilità e a mobilità ridotta; osserva che tali categorie vulnerabili necessitano di garanzie supplementari nell'esercizio dei loro diritti di passeggeri e invita la Commissione, gli Stati membri e i vettori aerei a far rispettare tali diritti;
23. invita la Commissione a introdurre misure vincolanti che impongano alle compagnie aeree e agli aeroporti di armonizzare le loro politiche, soprattutto per quanto concerne le procedure di prenotazione, le procedure per la richiesta di assistenza e le politiche sui controlli di sicurezza, nonché di fornire informazioni migliori su tali aspetti dal momento della prenotazione fino a quando i passeggeri a mobilità ridotta ("PMR") ed eventualmente i passeggeri con esigenze particolari lasciano l'aeroporto di destinazione, al fine di garantire pari opportunità di viaggio e non-discriminazione e di consentire ai PMR di sapere cosa possono attendersi dalle diverse compagnie aeree e nei diversi aeroporti;
24. segnala che la formazione del personale dei vettori aerei e degli aeroporti è fondamentale per garantire l'efficace applicazione di tutte le parti del regolamento (CE) n. 1107/2006 e rappresenta il modo più vantaggioso sotto il profilo economico per assicurare la non-discriminazione; sottolinea pertanto la necessità di impartire un'adeguata formazione al personale degli aeroporti e di bordo in stretta collaborazione con le organizzazioni rappresentative delle persone a mobilità ridotta;
25. sottolinea che è necessario garantire che gli ausili alla mobilità non siano considerati e/o trattati come normali bagagli, ma come uno strumento indispensabile e insostituibile per l'indipendenza del passeggero; rileva che, per tale ragione, gli ausili alla mobilità devono essere maneggiati con cura da un personale qualificato, secondo procedure rigorose e armonizzate di imbarco e sbarco, che consentano ai passeggeri di utilizzare tali ausili il più a lungo possibile;
26. ritiene essenziale garantire che le persone che necessitano di ossigeno terapeutico in viaggio, i passeggeri obesi e i passeggeri che devono viaggiare con un accompagnatore non debbano pagare tariffe supplementari e non si vedano negare l'imbarco, tranne che per ragioni strettamente di sicurezza;
27. incoraggia la Commissione a collaborare con gli Stati membri per individuare e superare le carenze degli organismi e delle procedure nazionali di gestione dei reclami, nonché per assicurare che la legislazione sui diritti dei passeggeri aerei venga opportunamente coordinata con le previste misure UE in materia di meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie;
28. sottolinea che occorre assicurare ai consumatori maggiori possibilità di rivendicare i loro diritti; invita la Commissione a proporre misure per la definizione di procedure di gestione dei reclami e mezzi di ricorso accessibili e indipendenti, che garantiscano ai passeggeri

l'efficace tutela dei loro diritti nonché il tempestivo e adeguato risarcimento al quale hanno diritto; invita gli ONA o un nuovo organismo di applicazione unionale a fornire assistenza ai consumatori nella presentazione di reclami, soprattutto a livello transfrontaliero; pone l'accento sulla necessità di stabilire scadenze fisse per rispondere ai reclami dei passeggeri, analogamente a quanto previsto da altri regolamenti sui diritti dei passeggeri, e di considerare la possibilità di rendere vincolanti le decisioni degli ONA per garantire che vengano riconosciute dai tribunali e rispettate dai vettori aerei così come dagli altri attori coinvolti; invita gli Stati membri a stanziare risorse sufficienti a favore degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione delle norme e a conferire poteri sanzionatori proporzionati;

29. invita a garantire un'opportuna coerenza tra la legislazione concernente i diritti dei passeggeri aerei e le previste misure dell'UE in materia di ricorso collettivo, al fine di assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri in modo efficiente e opporsi alle compagnie che ignorano sistematicamente tali diritti;
30. propone l'introduzione di un premio europeo per la compagnia aerea più attenta ai consumatori, da assegnarsi ogni anno alla compagnia che consegue i risultati migliori sotto tale profilo.

## ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE IN COMMISSIONE

<b>Approvazione</b>	9.1.2012
<b>Esito della votazione finale</b>	+ :            29 - :            0 0 :            0
<b>Membri titolari presenti al momento della votazione finale</b>	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
<b>Supplenti presenti al momento della votazione finale</b>	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

## ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE IN COMMISSIONE

<b>Approvazione</b>	27.2.2012
<b>Esito della votazione finale</b>	+:                41 -:                1 0:                4
<b>Membri titolari presenti al momento della votazione finale</b>	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
<b>Supplenti presenti al momento della votazione finale</b>	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks