

## **Regolamento (CE) n. 261/2004 dell'11 febbraio 2004**

Entrato in vigore il 17 febbraio 2005, il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Il regolamento stabilisce un livello minimo di standard qualitativi per la protezione dei passeggeri, aggiungendo alla liberalizzazione del mercato del trasporto aereo un aspetto importante per i cittadini.

### **Le premesse**

Il regolamento mira a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri dell'UE e stabilisce i diritti minimi di quest'ultimi in caso di ritardo, negato imbarco o cancellazione del volo. Inconvenienti simili sono sempre più frequenti ed il numero di cittadini europei non consenzienti a cui viene negato l'imbarco, continua ad essere eccessivamente elevato, come anche il numero di persone il cui volo viene cancellato senza preavviso o subisce ritardi prolungati. Da qui, l'esigenza da parte della Comunità europea di porre dei freni e stabilire regole comuni.

### **I confini della protezione**

Tale regolamento si applica ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro e ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro, salvo che i passeggeri non abbiano ricevuto benefici e/o compensazioni e assistenza nel paese terzo di provenienza e, purché, la compagnia sia un vettore comunitario.

### **Negato imbarco**

Passeggeri consenzienti – Qualora i vettori aerei si trovino nelle condizioni di dover negare l'imbarco, devono come prima cosa far appello a persone che rinuncino volontariamente alla prenotazione, in cambio di determinati benefici da concordare con i passeggeri stessi. I vettori aerei devono, inoltre, garantire il rimborso dell'intera somma del biglietto aereo entro 7 giorni o proporre un ragionevole volo alternativo e, se necessario, provvedere ai costi del trasporto per il trasferimento in un altro aeroporto.

Passeggeri non consenzienti - I passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco devono avere la possibilità di annullare il volo, di essere risarciti o proseguire il viaggio in condizioni soddisfacenti ed in ogni caso devono ricevere un'adeguata assistenza. I passeggeri hanno diritto a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, hanno diritto alla sistemazione in albergo quando necessario e al trasporto. Inoltre, il vettore aereo deve consentire ai passeggeri di effettuare due chiamate telefoniche o utilizzare fax o posta elettronica.

### **Cancellazione**

In caso di cancellazione i passeggeri hanno diritto ad essere rimborsati entro 7 giorni o all'imbarco su un volo alternativo. Il vettore deve garantire assistenza provvedendo a pasti, bevande, offrendo la

possibilità di chiamare o mandare email o utilizzare il fax e, quando necessario, provvedere a sistemazione in albergo e trasporto.

Il vettore aereo è in dovere di risarcire i passeggeri con una compensazione pecuniaria, a meno che, i medesimi siano stati informati della cancellazione del volo due settimane prima dell'orario di partenza previsto, o siano stati informati nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza e sia stato loro offerto un ragionevole volo alternativo, oppure, siano stati informati meno di sette giorni prima e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario di arrivo previsto.

Il vettore aereo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali, ovvero circostanze al di fuori della sua sfera di responsabilità.

### **Convenzione di Montreal e circostanze eccezionali**

La Convenzione di Montreal sancisce che gli obblighi incumbenti sui vettori vengono limitati o non applicati nel caso in cui un evento è dovuto a circostanze eccezionali, come casi di instabilità politica, condizioni meteorologiche avverse, rischi per la sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore.

È considerata circostanza eccezionale anche il caso in cui l'impatto di una decisione di gestione del traffico aereo in relazione ad un particolare aereomobile, provochi un lungo ritardo o la cancellazione di uno o più voli per quell'aereomobile.

### **Ritardo**

Pasti, bevande, possibilità di chiamare o utilizzare fax o email, vanno garantiti a tutti i passeggeri che subiscono rispettivamente: due o più ore di ritardo per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km, tre o più ore per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le tratte aeree comprese tra i 1500 e 3500 km, o quattro o più ore per tutte le altre tratte.

I passeggeri che subiscono ritardo, oltre a beneficiare di un'adeguata assistenza, hanno diritto alla possibilità di annullare il volo ed essere rimborsati o proseguire il viaggio in condizioni soddisfacenti. L'assistenza va garantita, ma al contempo limitata o rifiutata qualora causi un'ulteriore ritardo.

### **Diritto alla compensazione pecuniaria**

La compensazione pecuniaria prevista varia a seconda delle tratte: 250€ per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500 km, 400€ per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km. 600€ per tutte le altre tratte.

Se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale con un volo alternativo che rientra in ragionevoli e convenienti orari di arrivo (rispettivamente due, tre e 4 ore per le diverse tratte), il vettore aereo può ridurre la compensazione del 50%.

## **Organismi nazionali di controllo**

I passeggeri devono essere informati dei propri diritti in caso di volo in ritardo, cancellato o negato imbarco. Gli Stati membri stabiliscono sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive in caso di violazione dei diritti dei passeggeri da parte dei vettori aerei. Per vigilare sul rispetto e l'applicazione del regolamento, gli Stati membri designano un organismo nazionale apposito - l'ENAC in Italia - .