



Trasporti dal volto umano



I diritti dei passeggeri nell'UE

Vedersi rifiutare l'imbarco in aeroporto, subire un notevole ritardo durante un viaggio in treno e perdere la coincidenza, non ritrovare i bagagli all'arrivo ... - sono alcune delle esperienze più comuni che ognuno di noi ha probabilmente vissuto quando ha preso un mezzo di trasporto. Le cose si complicano ulteriormente se si è affetti da handicap o se si utilizzano vari mezzi di trasporto per effettuare il tragitto.

Nel Libro bianco sulla politica europea dei trasporti fino al 2010 la Commissione si è impegnata ad incentrare la politica dei trasporti sugli utenti. Dopo l'apertura delle frontiere e la realizzazione del mercato unico abbiamo assistito ad un sensibile aumento della mobilità e ad importanti trasformazioni nei vari modi di trasporto: la nascita di compagnie aeree a basso costo, l'informatizzazione dei sistemi di prenotazione, la costruzione di linee ferroviarie ad alta velocità e altro ancora. Oggi i cittadini europei hanno a disposizione un'offerta più ampia di servizi e in generale i prezzi sono scesi. Al contrario, la qualità dei servizi offerti è variabile e la tutela dei diritti dei passeggeri è ancora insufficiente, soprattutto sui tragitti internazionali. Se subiscono danni, i cittadini europei si trovano di fronte a un sovrapporsi di norme nazionali e a procedimenti giudiziari onerosi che non li tutelano a sufficienza.

È dunque essenziale istituire regole precise e valide in tutto il territorio dell'Unione per accompagnare la mobilità dei cittadini all'interno del mercato unico. I diritti dei passeggeri dovrebbero essere garantiti per quanto riguarda:

- i diritti specifici delle persone a mobilità ridotta;
- l'indennizzo e l'assistenza in caso di ritardi, cancellazioni o negato imbarco;
- la responsabilità in caso di decesso o di ferimento;
- i reclami e i mezzi di ricorso;
- l'informazione.

Una maggiore protezione dei diritti dei passeggeri servirà a migliorare l'immagine del trasporto pubblico rispetto all'automobile privata e farà scattare una sana concorrenza tra gli operatori per offrire servizi di trasporto europei competitivi e di ottima qualità.

1. Trasporto aereo, un settore nel quale si doveva rafforzare la tutela dei passeggeri

1

Qual è la situazione a livello di protezione dei diritti dei passeggeri nel settore aereo? Bilancio delle iniziative adottate fino a oggi

All'inizio degli anni '90 la Commissione si è interessata ai trasporti aerei, uno dei settori nei quali i viaggiatori erano più deboli di fronte agli abusi. È proprio in questo settore che è partita la prima grande iniziativa con una normativa del 1991 relativa agli indennizzi che le compagnie aeree dovevano versare in caso di negato imbarco. Ma i provvedimenti previsti non sono bastati a disincentivare la prassi generalizzata dell'*overbooking*: basti pensare che ancora nel 2002 circa 250 000 passeggeri si sono visti rifiutare l'imbarco pur disponendo di un titolo di trasporto assolutamente valido.

Questo stato di cose ha portato la Commissione a proporre un nuovo regolamento che è entrato in vigore il 17 febbraio 2005 (**regolamento n. 261/2004, GU L 46 del 17.2.2004**). L'entità delle compensazioni è stata aumentata per far sì che la pratica dell'*overbooking* sia meno interessante, sotto il profilo economico, per le compagnie. Queste ultime hanno del resto espresso una forte avversione nei confronti del regolamento, di cui hanno perfino contestato la legittimità presso la Corte di giustizia. Il regolamento impone anche di istituire organismi che si occupino dei reclami, per dirimere le controversie con costi inferiori e in tempi più ristretti rispetto alla via giudiziaria.

L'UE ha introdotto anche un regime molto avanzato di responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti (**regolamento n. 889/2002, GU L 140 del 30.5.2002**) e ha spinto la comunità internazionale a negoziare una nuova convenzione su questo tema. Nel settore delle assicurazioni, la normativa comunitaria ha istituito una serie di obblighi e di condizioni minime per l'assicurazione di passeggeri, bagagli, terzi, ecc. (**regolamento n. 785/2004, GU L 138 del 30.4.2004**).

Per poter esercitare i loro diritti, però, i passeggeri devono innanzitutto conoscerli. La Commissione ha pertanto affiancato le sue proposte legislative a un'intensa attività di informazione e comunicazione con la pubblicazione, nel 2000, di una Carta dei diritti del passeggero del trasporto aereo, anche se non è stato facile far accettare che la Carta venisse affissa negli aeroporti dell'Unione... Per il 2005 si prevede di garantire una più ampia diffusione della nuova versione aggiornata.

Infine l'UE ha istituito diritti per l'informazione precisa dei passeggeri riguardo alle condizioni di viaggio attraverso due normative sui viaggi organizzati e sui sistemi di prenotazione elettronica (quest'ultima sarà rivista nel 2005).

I diritti del passeggero

Problemi di viaggio?
L'Unione europea (UE) ha rafforzato i vostri diritti.
Ecco i più importanti.*

Rifiuto all'imbarco e cancellazione del volo

Se si è negato l'imbarco il vostro volo è cancellato, la compagnia aerea che opera il volo deve rinviare o fornire assistenza. Questi diritti sono applicabili a ogni situazione di non essere effettuato l'imbarco. I check-in per un volo, compresi i check-in in partenza da un aeroporto dell'UE, oppure:

- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE.

Rifiuto all'imbarco

Se il numero di passeggeri supera i posti disponibili (overbooking), la compagnia aerea deve innanzitutto verificare se ci sono persone disposte a cedere il posto in cambio di determinati benefici, che comprendono la scorta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e variata forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale.

Se non è data questa soluzione, la compagnia aerea deve risarcirvi come segue:

- 250 € per voli uguali o inferiori a 1 500 km;
- 400 € per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli compresi tra 1 500 e 3 500 km;
- 600 € per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE.

Se il ritardo non supera rispettivamente 2,3 o 4 ore, il risarcimento può essere dimezzato.

La compagnia aerea deve inoltre:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

Cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo, la compagnia aerea deve:

- consentire la scelta tra il rimborso del biglietto (con un volo gratuito fino al vostro punto iniziale di partenza, se necessario) e un'altra forma di trasporto fino alla vostra destinazione finale;
- provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

La compagnia aerea deve inoltre risarcirvi con le stesse modalità applicate in caso di negato imbarco, a meno che non cominci la cancellazione con sufficiente anticipo. Dovete essere altresì informati sui trasporti alternativi.

I rimborsi potranno essere effettuati in contanti, mediante bonifico o assegno bancario oppure, previo accordo firmato dal passeggero, mediante voucher. I relativi pagamenti dovranno essere effettuati entro 7 giorni.

In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamate immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.

Assistenza e ulteriori informazioni

Se in caso di ritardo, imbarco, cancellazione o assistenza non ricevuta, la compagnia aerea non provvede a quanto di diritto, rivolgetevi al regolamento nazionale competente. Per conoscere il nome e l'indirizzo il pregio di contattare l'European Direct Information, tel. 0800 9 7 9 19 11 - e-mail mail@europa-direct.eu. Potete ottenere anche il risultato di un'operazione che effettua consulenze e assistenza per reclami di altri passeggeri.

Se si desidera, potete anche informare la Commissione europea del seguito dato al vostro reclamo, contattando la DG Energia e trasporti, B-1049 Bruxelles, fax (32-2) 299 19 15, e-mail trans-sprights@ec.europa.eu.

Qualsiasi informazione sul presente mandato e maggiori dettagli sono disponibili allo sportello Informazioni e ai siti <http://europa.eu/airlineinformation>, anche in italiano.

IL VOSTRO CONTRATTO CON UNA COMPAGNIA AEREA PREVEDE ALTRI DIRITTI E OBBLIGHI. CHERCARE UNA COPIA ALLA VOSTRA COMPAGNIA AEREA O ALLA VOSTRA AGENZIA DI VIAGGI.

Lunghi ritardi

Assistenza tempestiva

Se il check-in non è effettuato in ritardo per un qualsiasi motivo (chiaro, o in partenza da un aeroporto dell'UE, oppure:

- in arrivo ad un aeroporto dell'UE con origine da un aeroporto in un paese terzo, se operato da una compagnia aerea dell'UE.

Se la compagnia aerea prevede un ritardo:

- di almeno 2 ore, per voli uguali o inferiori a 1 500 km;
- di almeno 3 ore, per voli superiori a 1 500 km all'interno dell'UE e per altri voli tra 1 500 e 3 500 km;
- di almeno 4 ore, per voli superiori a 3 500 km al di fuori dell'UE;

la compagnia aerea deve provvedere a pasti e bevande, alla sistemazione in albergo se necessario (compresi i trasferimenti) e ai servizi di comunicazione.

Con un ritardo di almeno 5 ore, la compagnia aerea è tenuta ad offrire anche il rimborso del biglietto (con un volo gratuito che sposti il passeggero al punto iniziale di partenza, se necessario).

In caso di mancato rispetto di questi diritti, reclamate immediatamente presso la compagnia aerea che opera il volo.

Reclami tardivi

Se una compagnia aerea dell'UE è responsabile del ritardo di un volo in qualsiasi parte del mondo, è possibile chiedere un risarcimento fino a 4 100 DOP** per gli eventuali danni causati. In caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverso.

Bagagli

Avete diritto ad un risarcimento fino a 1 000 DOP*** per distruzione, danneggiamento, perdita o ritardo consegna del bagaglio su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE, in qualsiasi parte del mondo, in caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

La richiesta di risarcimento deve avvenire entro 7 giorni dall'arrivo del bagaglio per danni causati ad un bagaglio registrato entro 21 giorni per ritardo consegna.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverso.

Lesioni e decesso in caso di incidente

È possibile chiedere un risarcimento per lesioni o decesso in caso di incidente su un volo operato da una compagnia aerea dell'UE in qualsiasi parte del mondo. La persona avente diritto al risarcimento può chiedere un pagamento anticipato per necessità economiche immediate in caso di contestazione da parte della compagnia aerea, potete adire le vie legali.

Il risarcimento può essere richiesto alla compagnia aerea con cui avete stipulato il contratto o a quella che opera il volo, se diverso.

Pacchetti vacanze

Oltre ai diritti sopra descritti, potete pretendere un risarcimento all'operatore turistico qualora questi non fornisca i servizi previsti dalla prenotazione da voi effettuata sul territorio dell'UE, qualsiasi sia la vostra destinazione. Tali diritti sono applicabili anche in caso di mancato effettuazione di un volo incluso nel pacchetto vacanze, se l'operatore turistico non fornisce una parte consistente del pacchetto prenotato e obbligato ad assistere e a proporre soluzioni alternative, anche per il viaggio senza spese supplementari.

** Il presente documento riassume gli aspetti essenziali della legislazione comunitaria in materia. Eventuali richieste a azioni legali in caso di contestazione devono basarsi esclusivamente sul relativo testo legislativo.

*** 1 DOP = 136 € al 30.2.2004. Per il tasso di cambio corrente, si prega di contattare Europa Direct.

EUROPEAN DIRECT INFORMATION

Publicato dalla Commissione europea, DG Energia e trasporti, B-1049 Bruxelles

Le persone a mobilità ridotta godranno dello stesso accesso al trasporto aereo di tutti gli altri passeggeri



Con l'invecchiamento della popolazione è probabile che in futuro aumenti il numero di persone a mobilità ridotta desiderose di prendere l'aereo. La Commissione ha ritenuto che fosse giunto il momento di definire una regolamentazione comunitaria stabile e precisa per queste persone e per il finanziamento dei costi supplementari connessi.

Questa iniziativa risponde, del resto, ai timori espressi dalle stesse parti interessate nel corso di una vasta consultazione organizzata dalla Commissione, oltre che agli impegni assunti dall'UE per combattere qualsiasi forma di discriminazione.

Quasi tutte le compagnie aeree offrono già una serie di servizi gratuiti alle persone "a mobilità ridotta", che cioè presentano una disabilità o hanno difficoltà a spostarsi a causa dell'età. Tuttavia, la sovrapposizione delle norme nazionali oggi in vigore non offre sempre tutte le garanzie necessarie e crea un'incertezza giuridica che nuoce a tutte le parti in causa. Secondo le stime, sono circa sette milioni i casi in cui, ogni anno, viene fornita un'assistenza specifica ad un passeggero. Per questo è importante trovare una soluzione valida sul lungo termine per coprire i costi associati a tale servizio.

- In primo luogo **la proposta di regolamento vieta agli operatori aerei di rifiutare la prenotazione o l'imbarco di una persona a causa della sua disabilità o dell'età**. Le compagnie aeree possono eventualmente rifiutare l'accesso a bordo per ragioni di sicurezza, ma in quel caso devono fornire indicazioni precise e un'informazione trasparente sulle norme che applicano.
- In secondo luogo, **la proposta di regolamento concede alle persone a mobilità ridotta il diritto ad un'assistenza gratuita negli aeroporti e a bordo**. Poiché esistono divergenze tra i gestori degli aeroporti e le compagnie aeree su chi deve fornire tale assistenza e su come ripartire i costi, il regolamento istituisce questo sistema: i gestori degli aeroporti dovranno garantire l'assistenza negli aeroporti e occuparsi dell'organizzazione, ricevendo come contropartita un finanziamento dalle compagnie aeree (in funzione del numero di passeggeri imbarcati). La Commissione ha ritenuto che fosse più logico e razionale demandare ai gestori aeroportuali la responsabilità dell'assistenza negli aeroporti. Per quanto riguarda l'assistenza a bordo, invece, continuano ad esserne responsabili le compagnie aeree. Il regolamento stabilisce anche che i diritti delle persone a mobilità ridotta saranno più tutelati se queste informano preventivamente le compagnie aeree e i gestori aeroportuali delle loro esigenze specifiche. Infine, il regolamento dispone che gli Stati membri prevedano sanzioni e istituiscano istanze incaricate di occuparsi dei reclami.

I gestori degli aeroporti dovranno fornire assistenza per:

gli spostamenti all'interno dell'aeroporto da un punto definito dell'aerostazione fino all'imbarco sull'aereo, compreso il check-in;
 lo spostamento nel caso di coincidenze, anche da un terminal all'altro dell'aeroporto;
 la movimentazione dei bagagli;
 la fornitura di una sedia a rotelle, se necessario;
 la sostituzione temporanea di ausili per la mobilità eventualmente persi o danneggiati;
 la comunicazione delle informazioni in un formato accessibile.

Le compagnie aeree dovranno fornire assistenza a bordo per:

l'imbarco dei cani-guida per non vedenti;
 l'imbarco di un ausilio per la mobilità per persona, comprese le sedie a rotelle;
 la comunicazione delle informazioni in un formato accessibile;
 l'attribuzione di un posto più spazioso in funzione delle esigenze e degli obblighi di sicurezza.



3

I passeggeri avranno il diritto di conoscere l'identità del vettore aereo e il livello di sicurezza

La tragedia di Sharm-El-Sheikh del 3 gennaio 2004, che ha provocato la morte di 148 passeggeri, ha messo in evidenza il problema dell'informazione dei passeggeri sui vettori aerei che effettuano gli spostamenti e sulla conformità di questi ultimi alle norme di sicurezza. A prescindere dalle cause dell'incidente, non molti passeggeri sapevano che avrebbero volato con Flash Airlines e un numero ancora inferiore sapeva che quel vettore era stato temporaneamente bandito dagli aeroporti svizzeri per scarsa sicurezza. Pur ricordando che il trasporto aereo rimane uno dei modi di trasporto più sicuri - nel 2002 si sono registrati solo 92 decessi su tutto il territorio dell'UE - gli incidenti aerei sono comunque degli episodi traumatizzanti per la popolazione. **La Commissione ha pertanto deciso di proporre un regolamento per aumentare la trasparenza nei confronti del pubblico.**

In linea di massima, **le informazioni sull'identità del vettore aereo** con cui volano i passeggeri sono già fornite dalle agenzie che propongono i viaggi organizzati e dalle compagnie aeree, se ad esempio vendono biglietti su un volo effettuato da un'altra compagnia. In questo caso si tratta però di una prassi che risponde a dettami di carattere commerciale e di trasparenza nei confronti della clientela, mentre era fondamentale farne un vero diritto dei passeggeri del trasporto aereo.

In secondo luogo, il diritto dei passeggeri **ad essere informati sulla sicurezza degli aerei** è fondamentale, pur essendo necessario trovare un giusto equilibrio tra l'esigenza di trasparenza e l'efficacia. Il regolamento invita pertanto gli Stati membri a scambiarsi, in maniera più sistematica ed efficace, le informazioni di cui dispongono riguardo alla sicurezza degli aerei. In questo modo si vuole garantire un sistema di supervisione della sicurezza che sia omogeneo, efficace e coerente a livello di Unione.

Il controllo della sicurezza degli aerei

In genere il controllo della sicurezza degli aerei è garantito a livello nazionale, nel paese in cui è registrata la compagnia aerea e secondo le norme dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile.

All'interno dell'UE, l'Agenzia europea per la sicurezza aerea garantisce un controllo complementare della certificazione e della manutenzione degli aerei da parte degli Stati membri.

La normativa europea consente anche di garantire il controllo della sicurezza degli aerei dei paesi terzi che utilizzano gli aeroporti comunitari grazie ad un sistema di ispezioni armonizzate e alla possibilità di estendere a tutta l'UE le misure adottate da uno Stato membro (come il divieto o le restrizioni di volo) (**direttiva 36/2004, GU L 143 del 30.4.2004**).

4

Un ultimo tassello per completare il quadro: come proteggere i passeggeri se il vettore aereo fallisce?

I passeggeri sono particolarmente vulnerabili in caso di fallimento del vettore aereo. L'importo del biglietto è spesso molto elevato, senza contare che i passeggeri possono anche trovarsi bloccati in un aeroporto all'altro capo del mondo se il vettore aereo fallisce dopo il viaggio di andata. In quel caso sono costretti ad acquistare un nuovo biglietto per il ritorno, spesso a una tariffa più elevata.

Per far fronte a questa situazione la Commissione ha avviato uno studio sul numero di casi in cui i passeggeri hanno pagato le conseguenze di un fallimento e sull'entità del danno subito. Lo studio passa in rassegna anche i mezzi esistenti a tutela dei passeggeri contro i fallimenti. In base ai risultati la Commissione valuterà se sia necessario proporre una normativa che garantisca lo stesso trattamento a tutti i passeggeri, sia di voli di linea che di voli charter.

2. Estendere la protezione ai passeggeri di altri modi di trasporto

1 I diritti dei passeggeri dei trasporti ferroviari: una normativa in attesa di essere adottata e pubblicizzata

Dopo il settore aereo la Commissione ha avanzato proposte sul trasporto ferroviario internazionale di passeggeri. Nell'ambito della politica generale che ha condotto a favore del trasporto su rotaia la Commissione ha voluto affrontare la questione del declino dei servizi ferroviari internazionali di trasporto passeggeri in termini di quote di mercato. A questo proposito vari studi hanno dimostrato che la scarsa puntualità, la mancanza di informazioni e la cattiva qualità del servizio erano in genere all'origine dello scarso interesse per questa modalità.

Nel terzo pacchetto ferroviario, la Commissione ha inserito una proposta legislativa (**COM (2004)143 del 3.3.2004**) che definisce norme minime in materia di informazione dei passeggeri, indennizzi in caso di ritardo, reclami e assistenza alle persone a mobilità ridotta. La proposta prevede anche un regime di responsabilità delle imprese ferroviarie in caso d'incidente e alcuni obblighi riguardanti l'assicurazione; dispone inoltre la creazione di organismi indipendenti per la risoluzione delle controversie come quelli previsti per il trasporto aereo. Infine, le imprese ferroviarie sono invitate ad istituire un sistema di gestione della qualità. Di fronte a questa proposta legislativa a tutela dei diritti dei passeggeri le imprese ferroviarie mostrano le stesse reticenze delle compagnie aeree.

La Commissione invita i co-legislatori ad adottare rapidamente questo regolamento, che tratta tutti gli aspetti legati alla protezione dei passeggeri del settore ferroviario e che dovrebbe incentivare le imprese del comparto a migliorare la qualità dei servizi offerti e a combattere più efficacemente contro la concorrenza di altri settori, in particolare di quello aereo. **Subito dopo l'adozione del regolamento la Commissione pubblicherà una Carta dei diritti e degli obblighi degli utenti del trasporto ferroviario internazionale**, come quella sui diritti del passeggero nel trasporto aereo, e inviterà tutte le principali stazioni e punti vendita di biglietti ferroviari ad affiggerla.

2 Concedere gli stessi diritti agli utenti del trasporto marittimo e del trasporto internazionale con pullman

I diritti dei passeggeri del settore aereo e ferroviario sono adesso più protetti da normative già adottate o in procinto di esserlo. Tutto è invece ancora da fare nel settore marittimo e nel trasporto internazionale con pullman, che negli ultimi anni ha registrato una forte crescita.

La Commissione intende dunque esaminare se sia fattibile e opportuno estendere a questi due settori una normativa analoga a tutela dei diritti dei passeggeri per quanto riguarda:

- la tutela dei diritti specifici e l'assistenza alle persone a mobilità ridotta (dal 2005);
- gli indennizzi e l'assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o di cancellazione del viaggio;
- l'assicurazione obbligatoria in caso di decesso o ferimento dei passeggeri;
- il trattamento dei reclami e i mezzi di ricorso.

3. Da un modo di trasporto all'altro : biglietteria integrata, informazione comparativa e sicurezza

1 La continuità dei diritti dei passeggeri da una compagnia all'altra e da un modo di trasporto all'altro

I problemi dei passeggeri spesso si complicano se il tragitto prevede vari modi di trasporto. Per non parlare dei ritardi e delle cancellazioni che incidono sulle coincidenze, dei bagagli o dell'acquisto del biglietto. Spesso è difficile ottenere informazioni precise sugli orari e sulle tariffe dei mezzi esteri e anche prenotare il biglietto per tutto il viaggio se si raggiunge un altro Stato membro, magari con vari modi di trasporto diversi.

In base a quanto già fatto in Svizzera e in Germania, **la Commissione intende studiare come integrare la biglietteria di vari modi di trasporto cominciando dal settore ferroviario e aereo.** Un servizio di biglietteria integrato permetterà di fare notevoli progressi nella qualità dei servizi offerti ai passeggeri e di garantire loro la continuità degli spostamenti alle migliori condizioni.

2 Proteggere i diritti dei consumatori: dare ai passeggeri la possibilità di scegliere

Uno dei diritti fondamentali dei passeggeri è quello di poter scegliere il modo di trasporto e la compagnia o impresa con cui viaggiare, senza dover essere ostaggio di questo o quel trasportatore. Costringere i trasportatori a dare informazioni più trasparenti ai passeggeri sulle prestazioni dei servizi di trasporto che offrono rappresenta inoltre un modo efficace per spingerli a migliorarne la qualità.

Per il settore aereo la Commissione ha cominciato a sviluppare un sistema di indicatori che consentirà ai passeggeri di avere accesso a informazioni chiave per poter fare un raffronto diretto fra le varie compagnie. Gli indicatori comprendono dati sui ritardi, sui negati imbarchi, sulle cancellazioni e sulla gestione dei bagagli. La Commissione ha varato un progetto pilota nel cui ambito le compagnie aeree erano invitate a fornire tutte queste informazioni su base volontaria (cfr. riquadro). La risposta delle compagnie è stata però variabile, mentre è fondamentale che tutte le compagnie partecipino al progetto se si vuole che la comparazione abbia un senso. Il progetto ha dimostrato che sarà necessaria una **normativa vincolante che obblighi le compagnie aeree a fornire le informazioni necessarie per la pubblicazione periodica di rapporti che permettano di comparare la qualità dei servizi offerti.** La Commissione europea preparerà la nuova normativa nel 2005.

Il progetto pilota CAPRS – Community Air Passenger Reporting System

Varato nel gennaio del 2003, il progetto CAPRS ha l'obiettivo di raccogliere dati numerici sui voli, sui negati imbarchi e sui bagagli, che saranno pubblicati su Internet. Sulle circa quaranta compagnie invitate a partecipare al progetto solo una quindicina, tra cui le più importanti, hanno accettato di partecipare.

È stato creato un sito web dove pubblicare i dati inviati, ma le compagnie non ne hanno autorizzato la pubblicazione. Il progetto ha messo in luce vari problemi: le informazioni fornite non sono complete e non tutte le compagnie hanno trasmesso gli stessi dati; varie grandi compagnie con base in Europa non hanno voluto partecipare; quelle che hanno partecipato non vogliono che i dati siano pubblicati perché temono in particolare distorsioni della concorrenza.

La Commissione intende portare a termine il progetto e spera di riuscire a convincere le compagnie a pubblicare, su base volontaria, una prima serie di dati che permetterà di sviluppare il sistema e di applicare la normativa dopo l'adozione.



Un ulteriore passo avanti: verso un sistema d'informazione comparativa delle prestazioni dei diversi modi di trasporto

Vari studi hanno dimostrato che c'è una domanda naturale, da parte dei passeggeri, di poter fare un raffronto tra i servizi offerti dai diversi modi di trasporto prima di acquistare il biglietto. **La Commissione ritiene pertanto molto utile realizzare un sistema d'informazione sul tipo e sulla qualità dei servizi offerti dai vari settori, basato su alcuni indicatori pertinenti, per metterlo a disposizione del pubblico più vasto, ad esempio via Internet.**

La divulgazione di queste informazioni comparate dovrebbe incentivare la concorrenza e incoraggiare gli operatori dei vari modi di trasporto a migliorare i loro servizi garantendo contemporaneamente ai passeggeri la più ampia libertà di scelta.

3

Diritto dei passeggeri a viaggiare nelle migliori condizioni di sicurezza

La Commissione ritiene che anche un altro tipo di sicurezza, intesa come protezione contro gli attacchi esterni, sia un diritto essenziale dei passeggeri. Dopo gli attentati dell'11 settembre 2001 ha adottato tutta una serie di iniziative legislative nel settore dei trasporti aerei, definendo norme minime di sicurezza per gli aeroporti e gli aerei, i bagagli, le apparecchiature e il personale, compreso quello degli aeroporti (**regolamento n. 849/2004, GU L 158 del 30.4.2004**). Per l'applicazione di queste norme la Commissione ha il diritto di effettuare ispezioni negli aeroporti dell'Unione. L'UE si è dotata di regole analoghe anche per il trasporto marittimo con un regolamento sulla sicurezza delle navi e degli impianti portuali (**regolamento n. 725/2004, GU L 129 del 19.4.2004**) che di recente la Commissione ha proposto di estendere a tutta l'area portuale.

Gli attentati perpetrati nella stazione di Atocha a Madrid hanno messo in luce **l'urgenza di applicare le nuove norme di sicurezza a tutti i modi di trasporto. La Commissione pubblicherà tra breve una comunicazione in materia, che esaminerà anche la delicata questione del finanziamento delle misure di sicurezza.** Pur invocando l'adozione di un quadro normativo analogo per tutti i modi di trasporto, la Commissione ritiene che si tratterà di norme complementari, che non devono sostituirsi alle prerogative degli Stati membri in materia di protezione pubblica né alla responsabilità degli operatori di dotarsi di sistemi di controllo e di intervento più perfezionati. La Commissione incentiverà pertanto le autorità nazionali e gli operatori dei trasporti a munirsi di sistemi di prevenzione efficaci, ad esempio ricorrendo alle nuove tecnologie, e a diffondere una cultura della sicurezza presso il personale e i passeggeri. Da parte loro gli operatori sono invitati a rafforzare le misure per limitare le conseguenze degli attentati, come la formazione di agenti, la preparazione di piani di soccorso coordinati con le forze di pronto intervento, ecc.

MEMO è una pubblicazione dell'unità «Strategia, coordinamento, informazione e comunicazione» della DG Energia e Trasporti. Per ulteriori informazioni potete contattarci al seguente numero: +32 2 2968 042. Sito Internet: http://europa.eu.int/comm/dqs/energy_transport/index_fr.html

Abbonatevi a DIGEST, il nostro bollettino elettronico settimanale "**Energy and Transport in Europe Digest**" a partire dalla pagina Internet http://europa.eu.int/comm/energy_transport/mm_dg/index_en.html