

**RISPOSTE DELLA COMMISSIONE EUROPEA ALLA RELAZIONE SPECIALE
DELLA CORTE DEI CONTI EUROPEA
"I DIRITTI DEI PASSEGGERI DEL TRASPORTO AEREO DURANTE LA
PANDEMIA DI COVID-19:
NONOSTANTE GLI SFORZI DELLA COMMISSIONE, NON SONO STATI
TUTELATI ALCUNI DIRITTI IMPORTANTI"**

SINTESI

I. La Commissione è intervenuta senza indugio e ha presentato una risposta immediata per attenuare l'impatto socioeconomico della COVID-19, imperniata su una risposta europea coordinata¹. Si è provveduto, tra l'altro, ad adottare una legislazione ad hoc per attenuare temporaneamente gli obblighi di utilizzo delle bande orarie che il diritto dell'UE impone alle compagnie aeree, orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti sui diritti dei passeggeri nel contesto della COVID-19 e un quadro temporaneo per consentire agli Stati membri di fare pieno uso della flessibilità prevista dalle norme in materia di aiuti di Stato a sostegno dell'economia nel contesto dell'emergenza della COVID-19.

II. La Commissione ha sottolineato, nei suoi orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti sui diritti dei passeggeri nel contesto della COVID-19, del 18 marzo 2020, che i passeggeri hanno il diritto di ricevere informazioni corrette in merito ai propri diritti nonché il diritto di ricevere una chiara possibilità di scelta tra un rimborso in denaro e uno sotto forma di buono in caso di cancellazioni.

È competenza degli Stati membri decidere in merito alle priorità di spesa. La Commissione ha rammentato agli Stati membri la loro facoltà, in conformità delle norme in materia di aiuti di Stato, di concedere aiuti alle compagnie aeree/agli operatori turistici per rimborsare i passeggeri.

III. Le cancellazioni di massa durante la pandemia di COVID-19 hanno messo in luce l'importanza di norme a livello dell'UE e di un'attuazione e un'applicazione uniformi delle stesse. Nella sua strategia per una mobilità sostenibile e intelligente², la Commissione si è impegnata a esaminare le opzioni e i vantaggi per procedere con un quadro multimodale per i diritti dei passeggeri che sia semplificato, più coerente e armonizzato e resiliente alle crisi.

IV. a) La Commissione ritiene particolarmente importante che le compagnie aeree informino correttamente i passeggeri in merito ai loro diritti e che gli organismi nazionali di applicazione (ONA), che sono responsabili dell'applicazione dei diritti dei passeggeri, intervengano qualora ciò non avvenga. Sebbene le compagnie aeree abbiano registrato un numero di cancellazioni senza precedenti e dunque attraversato una crisi di liquidità, la Commissione ritiene che sia fondamentale, per la fiducia dei consumatori nel settore dei viaggi e dei trasporti, che le compagnie aeree li informino comunque in modo adeguato del loro diritto di ricevere un rimborso in denaro. Nel maggio 2020 la Commissione ha adottato una raccomandazione volta a rendere i buoni di viaggio un'alternativa attraente al rimborso in denaro per i passeggeri e i titolari di pacchetti turistici, in modo da attenuare la crisi di

¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_it.

² COM(2020) 789 final.

liquidità dei vettori, e ha raccomandato di prevedere una protezione per tali buoni in caso di insolvenza.

A causa dell'assenza di obblighi di comunicazione nei confronti della Commissione, è molto complicato ottenere una visione d'insieme della situazione sul terreno a livello dell'UE. Pertanto la Commissione si è avvalsa della procedura di dialogo nell'ambito di EU Pilot per ricevere informazioni. Già nel 2013 la Commissione ha proposto di rendere più rigorosi gli obblighi di comunicazione, ma in sede di Consiglio non è ancora stato raggiunto un accordo per portare avanti tale proposta.

b) Dal marzo 2020 la Commissione ha adottato una serie di orientamenti e comunicazioni con l'obiettivo di sostenere gli sforzi di coordinamento degli Stati membri e salvaguardare la libera circolazione all'interno dell'Unione nel contesto della pandemia di COVID-19.

È competenza degli Stati membri decidere in merito alle priorità di spesa. Non spetta alla Commissione, in quanto autorità garante dell'applicazione delle norme in materia di concorrenza, invitare gli Stati membri a istituire regimi di aiuto che agevolino il rimborso dei passeggeri.

Ciò che ha fatto la Commissione è stato rammentare agli Stati membri la loro facoltà, in conformità delle norme in materia di aiuti di Stato, di concedere aiuti alle compagnie aeree/agli operatori turistici per rimborsare i passeggeri.

Gli Stati membri non hanno erogato aiuti di Stato a tutte le compagnie aeree e a tutti gli organizzatori di pacchetti turistici. Grazie al sostegno e alle misure di esecuzione della Commissione e degli Stati membri, anche quelli che non hanno ricevuto aiuti di Stato hanno cominciato a rimborsare i passeggeri.

c) Il sito Internet "Re-open EU" fornisce informazioni sulle restrizioni di viaggio in vigore in ciascuno Stato membro. I principali siti Internet pertinenti per i diritti dei passeggeri sono "Your Europe" e "Risposta al coronavirus", lanciato il 1° marzo 2020.

d) La Commissione conviene sul fatto che l'attuale quadro giuridico debba essere riesaminato, come peraltro sottolineato anche nella strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. Per quanto attiene ai diritti dei passeggeri aerei, la Commissione ha già proposto un riesame nel 2013 sulla base delle esperienze acquisite fino ad allora e della crisi scatenata dalla nube di cenere vulcanica nel 2010. La Commissione considera prioritario tale fascicolo in sospeso e ribadisce a ogni presidenza del Consiglio la necessità urgente di procedere con la proposta in sede di Consiglio.

V. La Commissione accetta tutte le raccomandazioni.

INTRODUZIONE

01. I diritti dei passeggeri dell'UE sono fondamentali per il corretto funzionamento del mercato interno e delle reti di trasporto, in quanto proteggono i passeggeri europei durante le varie fasi di un viaggio in aereo, per ferrovia, per vie navigabili e in autobus. La pandemia di COVID-19 ne ha ricordato l'importanza.

02. I diritti dei passeggeri sono al centro della politica dell'UE in materia di trasporti e della politica dei consumatori o, per citare la relazione della Corte del 2018, "una delle politiche-faro dell'Unione europea".

03. Nell'ambito del programma di lavoro della Commissione per il 2021, la proposta di revisione del regolamento del 2013³ è un fascicolo prioritario in sospenso.

04. I diritti dei passeggeri dell'UE sono applicati in un contesto di governance a più livelli, che prevede il coinvolgimento di organismi e autorità nazionali secondo le rispettive competenze in materia di applicazione, mentre la Commissione ne sostiene e ne monitora le azioni.

05. Fin dall'inizio della pandemia la Commissione si è adoperata per promuovere la cooperazione e il coordinamento tra gli Stati membri. Dal marzo 2020 la Commissione ha adottato una serie di orientamenti e comunicazioni con l'obiettivo di sostenere gli sforzi di coordinamento degli Stati membri e salvaguardare la libera circolazione all'interno dell'Unione nel contesto della pandemia di COVID-19⁴.

Come esposto in maggiore dettaglio nella cronistoria delle azioni pubblicata sul sito Internet della Commissione "Risposta al coronavirus"⁵, le misure adottate sono state diverse.

Occorre sottolineare che il diritto alla libera circolazione nell'UE non è incondizionato e può essere sottoposto a restrizioni per motivi di salute pubblica, come sancito nel trattato (articolo 21 TFUE) nonché nel diritto derivato (direttiva 2004/38/CE).

Gli Stati membri possono pertanto imporre misure che limitano la libera circolazione delle persone all'interno dell'UE. Le misure adottate non dovrebbero andare oltre quanto strettamente necessario (proporzionalità) e non dovrebbero operare alcuna distinzione tra i viaggiatori sulla base della loro nazionalità (non discriminazione). La Commissione ha vigilato sul rispetto di tali principi e ha mantenuto stretti contatti con gli Stati membri.

³ COM(2013) 130 final del 13.3.2013.

⁴ Cfr. l'elenco di cui alla nota 3 del considerando 8 della raccomandazione (UE) 2020/1475 del Consiglio: orientamenti della Commissione relativi alle misure per la gestione delle frontiere destinate a tutelare la salute e garantire la disponibilità di beni e servizi essenziali (GU C 86 I del 16.3.2020, pag. 1), orientamenti della Commissione relativi all'esercizio della libera circolazione dei lavoratori durante la pandemia di COVID-19 (GU C 102I del 30.3.2020, pag. 12), "Tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della COVID-19" presentata dalla presidente della Commissione europea e dal presidente del Consiglio europeo, orientamenti della Commissione sulla libera circolazione degli operatori sanitari e sull'armonizzazione minima della formazione in relazione alle misure di emergenza legate alla COVID-19 (GU C 156 dell'8.5.2020, pag. 1), comunicazione della Commissione "Verso un approccio graduale e coordinato per il ripristino della libera circolazione e la revoca dei controlli alle frontiere interne" (GU C 169 del 15.5.2020, pag. 30), comunicazione della Commissione "Terza valutazione dell'applicazione della restrizione temporanea dei viaggi non essenziali verso l'UE" [COM(2020) 399 final], orientamenti della Commissione relativi ai lavoratori stagionali nell'UE nel contesto della pandemia di COVID-19 (GU C 235I del 17.7.2020, pag. 1), comunicazione della Commissione sull'attuazione delle corsie verdi ("*green lanes*") previste dagli orientamenti relativi alle misure per la gestione delle frontiere destinate a tutelare la salute e garantire la disponibilità di beni e servizi essenziali (GU C 96I del 24.3.2020, pag. 1), orientamenti della Commissione: agevolare le operazioni di trasporto aereo di merci durante l'epidemia di COVID-19 (GU C 100I del 27.3.2020, pag. 1) e orientamenti della Commissione relativi alla protezione della salute, al rimpatrio e alle modalità di viaggio per i marittimi, i passeggeri e le altre persone a bordo delle navi (GU C 119 del 14.4.2020, pag. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_it.

06. Per rallentare la trasmissione del virus, il 17 marzo 2020⁶ i leader dell'UE hanno concordato una restrizione temporanea coordinata dei viaggi non essenziali verso l'UE che è rimasta in vigore fino al 30 giugno 2020. Quanto alle restrizioni ai viaggi interni all'UE, a partire dal maggio 2020 le frontiere sono state gradualmente riaperte, ma hanno continuato a essere applicate restrizioni sanitarie (quali regimi di quarantena per le persone provenienti da regioni ad alto rischio oppure test obbligatori) e, per motivi di salute pubblica, era consigliato in generale di evitare i viaggi. Nel giugno 2020 il Consiglio ha adottato una raccomandazione⁷ relativa alle restrizioni temporanee dei viaggi non essenziali verso l'UE e all'eventuale revoca di tali restrizioni. Detta raccomandazione è stata aggiornata il 2 febbraio 2021.

07. Nell'ottobre 2020 la Commissione ha presentato un'ulteriore serie di azioni per contribuire a limitare la diffusione del coronavirus, salvare vite e rafforzare la resilienza del mercato interno. Tra le misure figurava un modulo digitale comune dell'UE per la localizzazione dei passeggeri, inteso a coadiuvare gli Stati membri nelle valutazioni dei rischi per le persone in arrivo e consentire il tracciamento dei contatti⁸. La Commissione è rimasta in contatto con gli Stati membri lungo l'intero periodo, per monitorare la situazione e coordinare le restrizioni dei viaggi, in particolare, mediante una rete di punti di contatto nazionali.

13. Primo trattino. La Commissione rileva che in caso di perturbazioni dei viaggi il dovere di informazione spetta in primo luogo ai vettori. A tale riguardo, la Commissione sottolinea che gli ONA sono tenuti a monitorare periodicamente l'attuazione da parte dei vettori.

A ogni modo la Commissione conduce periodicamente studi dell'Eurobarometro sul grado di informazione dei cittadini circa i diritti dei passeggeri (l'ultimo studio risale al 2019), che confermano che il livello di informazione del pubblico dovrebbe essere ulteriormente migliorato; essa contribuisce a tale miglioramento mediante il sito web "Your Europe", le informazioni fornite tramite i centri di contatto "Europe Direct", il suo sostegno alla Rete dei centri europei dei consumatori e le sue campagne sui diritti dei passeggeri⁹.

Secondo trattino. La Commissione concorda sul fatto che l'applicazione dei regolamenti deve essere considerata una priorità. Ai sensi della normativa vigente, spetta agli Stati membri istituire i rispettivi ONA e stabilire sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive per le violazioni dei regolamenti sui diritti dei passeggeri.

L'applicazione da parte degli ONA varia in funzione delle competenze che sono loro attribuite in conformità del diritto nazionale (decisioni vincolanti, sanzioni efficaci, trattamento dei singoli reclami).

Terzo trattino. La Commissione ritiene che in questo momento il suo compito consista nel monitorare l'effettiva applicazione del quadro dei diritti dei passeggeri vigente.

La Commissione non ha il mandato di coordinare l'attuazione del quadro dei diritti dei passeggeri al livello degli Stati membri.

⁶ <https://www.consilium.europa.eu/it/policies/coronavirus/covid-19-travel-and-transport/>.

⁷ Raccomandazione (UE) 2020/912 del Consiglio, del 30 giugno 2020, relativa alla restrizione temporanea dei viaggi non essenziali verso l'UE e all'eventuale revoca di tale restrizione (GU L 208 dell'1.7.2020, pag. 1).

⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_20_1986.

⁹ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign_en.

OSSERVAZIONI

20. La Commissione ritiene particolarmente importante che i passeggeri e i viaggiatori siano consapevoli dei loro diritti. Per questo motivo chiede periodicamente all'Eurobarometro di condurre indagini al riguardo.

La Commissione ha coscienza del fatto che occorre aumentare ulteriormente il livello di consapevolezza pubblica.

Cfr. anche la risposta della Commissione al paragrafo 13, primo trattino.

21. La Commissione sottolinea che in caso di perturbazione il dovere di informazione spetta in primo luogo ai vettori. Gli ONA devono vigilare periodicamente sull'adempimento di tale dovere da parte dei vettori. La Commissione ha fornito informazioni pratiche a tutti i cittadini, ad esempio sul sito Internet "Your Europe", mediante la campagna di informazione sui diritti dei passeggeri e tramite i centri di contatto "Europe Direct".

23. La Commissione aggiunge che, a norma della direttiva sui pacchetti turistici, i titolari di pacchetti turistici devono essere rimborsati se risolvono il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie (articolo 12, paragrafo 2, della direttiva sui pacchetti turistici). In altri casi possono invece avere diritto a un rimborso parziale (cfr. articolo 12, paragrafo 1, della direttiva sui pacchetti turistici).

27. La Commissione è intervenuta in tutti questi casi e, in conseguenza di ciò, alcuni Stati membri non hanno prorogato o modificato le proprie misure temporanee. Negli altri casi la Commissione ha avviato procedure di infrazione.

Cfr. anche le osservazioni della Corte di cui al paragrafo 65.

32. Gli Stati membri non hanno erogato aiuti di Stato a tutte le compagnie aeree e a tutti gli organizzatori di pacchetti turistici. Grazie al sostegno e alle misure di applicazione della Commissione e degli Stati membri, anche quelli che non hanno ricevuto aiuti di Stato hanno cominciato a rimborsare i passeggeri.

33. Risposta comune della Commissione ai paragrafi da 33 a 36 e al riquadro 6

In relazione al regolamento (CE) n. 261/2004, nel 2013 la Commissione ha proposto di chiarire i diritti e gli obblighi di tutte le parti in causa quando sono coinvolti intermediari.

Quanto ai pacchetti turistici, che non sono direttamente raffrontabili, la Commissione valuterà in qual modo una migliore ripartizione dell'onere tra gli operatori economici che compongono la catena del valore possa contribuire a una migliore protezione dei consumatori¹⁰.

L'applicazione delle norme quando sono coinvolti intermediari fa anche parte del dialogo nell'ambito di EU Pilot in corso con tutti gli Stati membri. La Commissione e la rete di cooperazione per la tutela dei consumatori hanno avviato un'indagine coordinata sulle attuali pratiche delle compagnie aeree in materia di cancellazione in cui si solleva anche tale questione.

¹⁰ Cfr. COM(2013) 130 final (nuova versione proposta dell'articolo 14, paragrafi 6 e 7), e COM(2021) 90 final, pag. 21.

38. La Commissione osserva che la raccomandazione relativa ai buoni non solo proponeva determinate caratteristiche per i buoni, quale la protezione in caso di insolvenza, per renderli più attraenti per i passeggeri e i titolari di pacchetti turistici, bensì sottolineava che, al di là degli aspetti legati agli aiuti di Stato, gli Stati membri e gli operatori dovrebbero essere incoraggiati a prendere in considerazione l'uso dei regimi dell'Unione disponibili per sostenere le attività e il fabbisogno di liquidità delle imprese.

La raccomandazione relativa ai buoni ha avuto un effetto sugli Stati membri, la maggior parte dei quali ha deciso a quel punto di vigilare in modo più rigoroso sulla corretta attuazione delle norme vigenti da parte delle singole compagnie aeree e dei singoli organizzatori di pacchetti turistici.

39. Primo trattino. Quanto ai diritti dei passeggeri aerei e ai pacchetti turistici, la Grecia ha modificato ad esempio la propria legislazione nazionale in seguito all'avvio della procedura di infrazione: dal 1° settembre 2020 le norme relative al periodo di validità di 18 mesi per i buoni non si applicano più ai reclami presentati in seguito alla cancellazione di voli.

Cfr. le osservazioni della Corte di cui al paragrafo 65.

41. Terzo trattino. Nella sua proposta del 2013 la Commissione ha proposto di introdurre obblighi di comunicazione per gli ONA.

44. Spetta agli Stati membri definire le proprie priorità di spesa e decidere per quali finalità desiderano erogare aiuti.

Il ruolo della Commissione in quanto autorità garante della concorrenza è di esaminare se tali aiuti di Stato possano essere dichiarati compatibili sulla base di uno dei motivi previsti nel trattato.

Non spetta alla Commissione, in quanto autorità garante dell'applicazione delle norme di concorrenza, incoraggiare gli Stati membri a creare un legame tra gli aiuti di Stato e il rimborso dei passeggeri.

Tuttavia, nella sua raccomandazione (UE) 2020/648, del 13 maggio 2020, la Commissione ha osservato che gli Stati membri hanno la possibilità di fornire aiuti in modo tale da agevolare il rimborso di passeggeri e viaggiatori.

48. Risposta comune della Commissione ai paragrafi 48 e 54

Per contribuire ad attenuare l'impatto della pandemia, la Commissione europea ha proposto non solo l'adozione di norme in materia di aiuti di Stato ad hoc nel marzo 2020, ma anche una legislazione mirata volta ad attenuare temporaneamente gli obblighi di utilizzo delle bande orarie che il diritto dell'UE impone alle compagnie aeree. Inoltre nel maggio 2020 ha adottato norme recanti modifica del regolamento sui servizi aerei per allentare temporaneamente la pressione finanziaria sulle compagnie aeree, permettendo a quelle di loro che si trovavano temporaneamente in difficoltà finanziarie di mantenere la propria licenza di esercizio.

58. Gli importi degli aiuti di Stato cui si fa riferimento corrispondono agli aiuti concessi dagli Stati membri e approvati dalla Commissione, non necessariamente agli importi effettivamente versati.

63. Il sito Internet "Re-open EU" fornisce informazioni sulle restrizioni di viaggio in vigore in ciascuno Stato membro. I principali siti Internet pertinenti per i diritti dei passeggeri sono "Your Europe" e "Risposta al coronavirus", lanciato il 1° marzo 2020.

66. Terzo trattino. Tra le azioni della Commissione figuravano anche le proposte di raccomandazioni del Consiglio o proposte legislative (ad esempio la raccomandazione del Consiglio (UE) 2020/1475, del 13 ottobre 2020, per un approccio coordinato alla limitazione della libertà di circolazione in risposta alla pandemia di COVID-19, il modulo digitale comune dell'UE per la localizzazione dei passeggeri, il regolamento relativo all'istituzione di un "certificato COVID digitale UE") nonché molte altre iniziative che figurano sul sito Internet "Risposta al coronavirus" della Commissione¹¹.

67. Primo trattino. La Commissione ha proposto, già nel 2013, norme che garantiscono una migliore preparazione alle grandi crisi in termini di diritti dei passeggeri aerei (piani di gestione del rischio obbligatori, norme di attuazione più rigorose, trattamento dei reclami più chiaro). Tali norme sono ora state integrate dall'azione n. 58¹² della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente, prevista per il quarto trimestre del 2021.

70. La Commissione ritiene fondamentale il contributo degli Stati membri in relazione alle misure nazionali da questi adottate e periodicamente chiede loro di aggiornare le informazioni, in modo tale da tenere al corrente passeggeri e viaggiatori.

71. Primo trattino. L'applicazione è una competenza di cui sono investiti gli Stati membri.

Quanto al regolamento (CE) n. 261/2004, la Commissione coadiuva gli ONA e offre coordinamento mediante riunioni con gli stessi o una piattaforma digitale (Wiki) per scambiare informazioni e chiarire questioni relative all'interpretazione delle norme, a seconda dei casi. La Commissione ha altresì adottato orientamenti interpretativi e pubblica periodicamente una sintesi aggiornata della giurisprudenza più importante.

Inoltre nel 2013 la Commissione ha proposto strumenti di applicazione più efficaci nell'ambito di un fascicolo legislativo prioritario ancora in sospeso.

La Commissione ritiene opportuno sbloccare il prima possibile le trattative sulla revisione del regolamento (CE) n. 261/2004 in sede di Consiglio e, nel suo programma di lavoro per il 2021, ha indicato la revisione dei diritti dei passeggeri aerei come fascicolo prioritario in sospeso. La Commissione ribadisce a ogni presidenza del Consiglio l'urgenza di reinserire questo fascicolo nel programma di lavoro.

Secondo trattino. La strategia per una mobilità sostenibile e intelligente della Commissione prevede già azioni in materia di protezione finanziaria dei passeggeri: "[u]na mobilità equa significa anche protezione dei passeggeri e dei loro diritti. Le cancellazioni di massa durante la pandemia di COVID-19 hanno messo in luce l'importanza di norme a livello dell'UE e di un'attuazione e un'applicazione uniformi delle stesse. L'UE deve aiutare i passeggeri quando gli operatori dei trasporti dichiarano fallimento o si trovano in una grave crisi di liquidità, come sta avvenendo nel contesto della pandemia di COVID-19. I passeggeri rimasti a terra

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_it.

¹² "Preparazione di uno o più piani di emergenza per il settore dei trasporti, comprese misure operative e di sicurezza sanitaria e la definizione dei servizi essenziali di trasporto".

devono essere rimpatriati e i loro biglietti devono essere rimborsati in caso di cancellazione da parte dei vettori. La Commissione sta esaminando le opzioni e i vantaggi dei possibili mezzi che proteggono i passeggeri da tali eventi e, se del caso, presenterà proposte legislative".

Terzo trattino. La Commissione rammenta di aver raccomandato agli Stati membri di prevedere forme analoghe di protezione dei buoni e di aver anche indicato le misure disponibili a livello dell'UE per sostenere gli Stati membri e le imprese in tale sforzo (raccomandazione del 13 maggio 2020 relativa ai buoni).

Quarto trattino: la Commissione ritiene necessario chiarire i ruoli degli intermediari e ha proposto, già nel 2013, alcune norme volte ad agevolare l'attuazione e l'applicazione delle norme e dei diritti dei passeggeri aerei quando sono coinvolti intermediari.

CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI

75. Le cancellazioni di massa durante la pandemia di COVID-19 hanno messo in luce l'importanza di norme a livello dell'UE e di un'attuazione e un'applicazione uniformi delle stesse. Nella sua strategia per una mobilità sostenibile e intelligente¹³, la Commissione si è impegnata a esaminare le opzioni e i vantaggi per procedere con un quadro multimodale per i diritti dei passeggeri che sia semplificato, più coerente e armonizzato, applicato in modo più efficace e resiliente alle crisi.

76. La Commissione è del parere che, nel contesto della COVID-19, i problemi principali siano stati la crisi di liquidità dei vettori e degli operatori di viaggio dovuta al numero delle cancellazioni e il fatto che non tutti i vettori hanno informato i passeggeri della possibilità di scelta tra un rimborso in denaro o sotto forma di buono.

La Commissione ritiene necessario chiarire il ruolo degli intermediari per quanto concerne i diritti dei passeggeri aerei. Inoltre vaglierà opzioni per istituire un regime di protezione finanziaria che tuteli i pagamenti dei passeggeri da crisi di questo tipo.

La Commissione è del parere che l'assenza di un obbligo giuridico di comunicazione da parte degli ONA nei confronti della Commissione sia il motivo principale per cui detta visione d'insieme non è prontamente ottenibile. La Commissione ha già presentato una proposta legislativa in materia nel 2013.

Nel frattempo la Commissione si è avvalsa degli strumenti disponibili (dialoghi nell'ambito di EU Pilot e azioni a norma del regolamento relativo alla cooperazione per la tutela dei consumatori) per ricevere tali informazioni. Tali processi sono in corso di svolgimento.

Raccomandazione 1 – Una migliore tutela dei diritti dei passeggeri e una maggiore informazione al riguardo

- a) La Commissione accoglie la raccomandazione.
- b) La Commissione accoglie la raccomandazione.
- c) La Commissione accoglie la raccomandazione.
- d) La Commissione accoglie la raccomandazione.

¹³ COM(2020) 789 final.

e) La Commissione accoglie la raccomandazione.

78. Gli Stati membri non hanno erogato aiuti di Stato a tutte le compagnie aeree e a tutti gli organizzatori di pacchetti turistici. Grazie al sostegno e alle misure di esecuzione della Commissione e degli Stati membri, anche quelli che non hanno ricevuto aiuti di Stato hanno cominciato a rimborsare i passeggeri.

Raccomandazione 2 – Maggior coordinamento delle misure nazionali e un'erogazione degli aiuti di Stato alle compagnie aeree meglio collegata al rimborso dei passeggeri

a) La Commissione accoglie la raccomandazione.

b) La Commissione accoglie la raccomandazione.

79. Spetta in primo luogo agli Stati membri e ai rispettivi ONA garantire l'applicazione dei diritti dei passeggeri da parte delle compagnie aeree. La sfera d'azione della Commissione si limita alla vigilanza sulle azioni degli ONA. Già nel 2013 la Commissione ha proposto strumenti supplementari per garantire un'applicazione più efficace. Inoltre, come annunciato nella strategia per una mobilità sostenibile e intelligente, la Commissione rivedrà il quadro relativo ai diritti dei passeggeri, esaminandone tra l'altro la resilienza alle crisi.

Raccomandazione 3 – Strumenti e atti legislativi migliori per tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto aereo

a) La Commissione accoglie la raccomandazione.

b) La Commissione accoglie la raccomandazione.

c) La Commissione accoglie la raccomandazione.

Raccomandazione 4 – Applicazione ad altri modi di trasporto

La Commissione accoglie la raccomandazione.