



COMMISSIONE  
EUROPEA

Bruxelles, 13.5.2020  
C(2020) 3125 final

**RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE  
del 13.5.2020**

**relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per  
pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia  
di Covid-19**

**RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE**  
**del 13.5.2020**

**relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per  
pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia  
di Covid-19**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) Il 30 gennaio 2020 l'Organizzazione mondiale della sanità ha dichiarato la pandemia di Covid-19 una "emergenza sanitaria pubblica di rilevanza internazionale" e l'11 marzo 2020 l'ha definita una pandemia<sup>1</sup>. Il conseguente grave impatto sugli spostamenti internazionali e nazionali, a fini sia di lavoro sia di piacere, dal 1º marzo 2020 ha dilagato in Europa e nel resto del mondo.
- (2) La pandemia di Covid-19 ha causato divieti di viaggio nazionali e allerte o restrizioni alle frontiere. Ciò ha portato a un ampio numero di cancellazioni in conseguenza delle quali molti cittadini non hanno potuto viaggiare. Le attuali restrizioni di viaggio senza precedenti a livello mondiale<sup>2</sup> hanno provocato una battuta di arresto quasi totale dei viaggi in Europa e in molte altre parti del mondo. Ciò ha gravi ripercussioni sui vettori, sugli organizzatori di pacchetti turistici ("organizzatori") e sui prestatori di altri servizi turistici nell'ambito dei pacchetti turistici.
- (3) Al tempo stesso, molti passeggeri e viaggiatori sono stati colpiti dall'impatto economico della crisi e hanno visto diminuire il loro reddito a causa della riduzione delle attività economiche, che ha ripercussioni sulle prospettive sia dei datori di lavoro sia dei lavoratori<sup>3</sup>.
- (4) Nell'Unione i settori dei viaggi e del turismo segnalano una riduzione delle prenotazioni tra il 60 % e il 90 % rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso. Le richieste di rimborso presentate dai viaggiatori a causa delle cancellazioni superano di gran lunga il livello delle nuove prenotazioni. Secondo le stime preliminari della European Travel Agents' and Tour Operators' Association (ECTAA), la pandemia di Covid-19 potrebbe causare una perdita di 30 miliardi di EUR (meno 60 %) nel primo trimestre del 2020 e di 46 miliardi di EUR (meno 90 %) nel secondo trimestre rispetto al fatturato atteso in base agli anni precedenti.

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>.

<sup>2</sup> Secondo l'UNWTO il 96 % delle destinazioni mondiali impone restrizioni di viaggio (cfr. UNWTO, *COVID-19 related travel restrictions – a global review for tourism, a first report as of 16 April 2020*).

<sup>3</sup> L'indicatore del clima economico (Economic Sentiment Indicator – ESI) ha registrato nell'aprile 2020 il più forte calo mensile mai registrato (dal 1985), scendendo rispettivamente a 67,0 e 65,8 per la zona euro e per l'Unione. L'indicatore delle prospettive di lavoro (Employment Expectations Indicator – EEI) è sceso nell'aprile 2020 al livello più basso mai registrato (63,7 nella zona euro e 63,3 nell'Unione). Cfr. [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en).

- (5) I vettori di tutti i modi di trasporto si trovano ad affrontare un netto calo degli affari e una paralisi quasi completa delle attività. Ciò si traduce in una riduzione del flusso di cassa per causa della pandemia di Covid-19<sup>4</sup>.
- (6) Le condizioni e i criteri in base ai quali le misure di contenimento possono essere revocate dipendono in larga misura dai dati che si stanno rendendo disponibili col passare del tempo, tra cui i dati epidemiologici. Non è pertanto ancora disponibile un calendario preciso per la revoca delle misure restrittive che consentirà la ripresa completa dei servizi di trasporto e del turismo<sup>5</sup>.
- (7) I regolamenti (CE) n. 261/2004<sup>6</sup>, (CE) n. 1371/2007<sup>7</sup>, (UE) n. 1177/2010<sup>8</sup> e (UE) n. 181/2011<sup>9</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio ("i regolamenti dell'Unione sui diritti dei passeggeri") stabiliscono i diritti dei passeggeri in caso di cancellazioni. In caso di cancellazione da parte del vettore, questo deve offrire ai passeggeri la possibilità di scegliere tra un rimborso e un trasporto alternativo<sup>10</sup>. Siccome il trasporto alternativo è difficilmente applicabile nelle circostanze attuali, la scelta di fatto è principalmente tra le varie possibilità di rimborso.
- (8) Il rimborso del costo completo del biglietto è dovuto entro 7 giorni dalla richiesta del passeggero nei casi di trasporto aereo, marittimo e per vie navigabili interne, 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda per il trasporto con autobus e 1 mese dalla domanda in caso di trasporto ferroviario. A norma della legislazione dell'Unione, il rimborso può essere effettuato in denaro o sotto forma di buono. Il rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta<sup>11</sup>.
- (9) La direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>12</sup> ("direttiva sui pacchetti turistici") prevede che, qualora un pacchetto turistico sia annullato a causa di

<sup>4</sup> Ad esempio, sono state registrate riduzioni di circa il 90 % del traffico aereo rispetto a un anno fa (fonte: Eurocontrol), l'85 % per quanto riguarda i servizi ferroviari a lunga percorrenza per passeggeri, l'80 % per quanto riguarda i servizi ferroviari regionali (compresi quelli suburbani) per passeggeri, e si è assistito a uno stallo quasi totale dei servizi ferroviari internazionali per passeggeri (fonte: CER), nonché a una flessione di oltre il 90 % per quanto riguarda le navi da crociera e passeggeri a metà aprile rispetto a un anno fa (fonte: EMSA).

<sup>5</sup> Cfr. la tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della COVID-19 del 15 aprile 2020, [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_it).

<sup>6</sup> Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

<sup>7</sup> Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

<sup>8</sup> Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1).

<sup>9</sup> Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1).

<sup>10</sup> Articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004; articolo 16, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 18, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 1177/2010; articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 181/2011.

<sup>11</sup> Articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004; articolo 16, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1371/2007; articolo 18, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 1177/2010; articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 181/2011.

<sup>12</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e

"circostanze inevitabili e straordinarie", i viaggiatori abbiano il diritto di ottenere il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto. In tale contesto, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un rimborso sotto forma di buono. Tale possibilità non priva tuttavia i viaggiatori del diritto al rimborso in denaro.

- (10) Analogamente, anche qualora siano proposti modifiche a un contratto di pacchetto turistico (ad esempio, il rinvio) o un pacchetto sostitutivo<sup>13</sup>, e qualora a causa di tali modifiche o del pacchetto turistico sostitutivo il viaggiatore accetti un pacchetto di qualità o costo inferiore<sup>14</sup> o risolva il contratto<sup>15</sup>, l'organizzatore può offrire un buono, a condizione che i viaggiatori non siano privati del diritto al rimborso in denaro.
- (11) Il 18 marzo 2020 la Commissione ha adottato orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19<sup>16</sup>. La Commissione ha ricordato che i passeggeri possono scegliere tra il rimborso in contanti e il rimborso sotto forma di buono.
- (12) Il 19 marzo 2020 sono stati pubblicati sul sito web della Commissione orientamenti informali sull'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici nell'ambito della pandemia di Covid-19<sup>17</sup>, che confermano il diritto del viaggiatore a ottenere un rimborso integrale, ma che affermano anche che il viaggiatore può accettare un buono.
- (13) Le numerose cancellazioni dovute alla pandemia di Covid-19 hanno portato a una situazione di flusso di cassa e di entrate insostenibile per i settori dei trasporti e dei viaggi. I problemi di liquidità degli organizzatori sono aggravati dal fatto che questi devono rimborsare al viaggiatore il costo totale del pacchetto, ma non sempre a loro volta ricevono a tempo debito il rimborso dei servizi prepagati che fanno parte del pacchetto. Ciò può di fatto comportare una ripartizione iniqua dell'onere tra gli operatori del settore dei viaggi.
- (14) Qualora gli organizzatori o i vettori diventassero insolventi, vi è il rischio che molti viaggiatori e passeggeri non ricevano alcun rimborso, in quanto i loro crediti nei confronti degli organizzatori e dei vettori non sono tutelati. Lo stesso problema può sorgere in un contesto da impresa a impresa, in cui gli organizzatori ricevono per i servizi prepagati un buono come rimborso dai vettori, che successivamente potrebbero diventare insolventi.
- (15) Rendere i buoni più attraenti, come alternativa al rimborso in denaro, ne aumenterebbe l'accettazione da parte dei passeggeri e dei viaggiatori. Ciò contribuirebbe ad attenuare i problemi di liquidità dei vettori e degli organizzatori e potrebbe portare in ultima analisi a una migliore tutela degli interessi dei passeggeri e dei viaggiatori.
- (16) A tal fine, occorre prevedere una protezione per i buoni in caso di insolvenza del vettore o dell'organizzatore. Tale protezione può essere istituita dal settore privato o da quello pubblico, e deve essere sufficientemente efficace e solida. È opportuno che

---

<sup>13</sup> la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

<sup>14</sup> Cfr. l'articolo 11 della direttiva sui pacchetti turistici.

<sup>15</sup> Cfr. l'articolo 11, paragrafo 4, della direttiva sui pacchetti turistici.

<sup>16</sup> Cfr. l'articolo 11, paragrafo 5, della direttiva sui pacchetti turistici.

<sup>17</sup> C(2020) 1830 final del 18.3.2020 (GU C 89I del 18.3.2020, pag. 1).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), sul sito della Commissione riguardante la risposta alla pandemia di Covid-19 [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic\\_it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic_it).

riguardi almeno i buoni che presentano le caratteristiche descritte nella presente raccomandazione.

- (17) Tali caratteristiche dovrebbero riguardare in particolare il periodo di validità minimo, il periodo di tempo dopo il quale, in caso di buoni con periodo di validità superiore al minimo, i viaggiatori o i passeggeri hanno diritto al rimborso se lo desiderano, e le condizioni di rimborso dei buoni che non sono stati riscattati. Esse dovrebbero riguardare anche la gamma di servizi per i quali il buono può essere utilizzato, il tempo disponibile per l'utilizzo del buono e la sua trasferibilità. Per aumentare ulteriormente l'attrattiva dei buoni possono essere prese in considerazione caratteristiche aggiuntive.
- (18) L'emissione di un buono in parallelo allo storno di addebito nei sistemi delle carte di credito potrebbe dar luogo, in ultima analisi, a una forma di doppio rimborso. Pertanto, nel caso in cui il viaggiatore o il passeggero optasse per un buono, il vettore dovrebbe trasmettere l'informazione all'organizzatore, all'agenzia di viaggio o ad altro intermediario.
- (19) Al fine di rendere i buoni attraenti per i passeggeri o i viaggiatori, gli Stati membri potrebbero prendere in considerazione l'adozione di regimi a sostegno degli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti, in linea con le norme dell'Unione in materia di aiuti di Stato. Ad esempio, potrebbero istituire appositi regimi di garanzia per i buoni basati direttamente sull'articolo 107, paragrafo 3, lettera b), del trattato. Gli Stati membri potrebbero inoltre sostenere gli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti concedendo aiuti "de minimis" a norma del regolamento (UE) n. 1407/2013 della Commissione<sup>18</sup>.
- (20) Gli Stati membri che forniscono sostegno agli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti al fine di garantire che siano soddisfatte le richieste di rimborso dovute alla pandemia di Covid-19 devono provvedere affinché tali regimi si applichino a tutti i passeggeri o viaggiatori contemplati dalla direttiva sui pacchetti turistici o dai pertinenti regolamenti dell'Unione sui diritti dei passeggeri, indipendentemente dal fornitore di servizi.
- (21) Per quanto riguarda l'eventuale fabbisogno di liquidità supplementare degli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti, la Commissione ha adottato il 19 marzo 2020 un quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza della Covid-19<sup>19</sup>, basato sull'articolo 107, paragrafo 3, lettera b), del trattato, per porre rimedio a un grave turbamento dell'economia degli Stati membri. Il quadro temporaneo è stato modificato il 3 aprile<sup>20</sup> e l'8 maggio 2020<sup>21</sup> per includervi ulteriori misure di aiuto.
- (22) Il quadro temporaneo si applica in principio a tutti i settori e a tutte le imprese, comprese le imprese di trasporto e di viaggio, e riconosce i settori dei trasporti e dei viaggi tra i più colpiti. Mira a porre rimedio alle carenze di liquidità che le imprese

<sup>18</sup> Regolamento (UE) n. 1407/2013 della Commissione, del 18 dicembre 2013, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti "de minimis" (GU L 352 del 24.12.2013, pag. 1).

<sup>19</sup> Comunicazione della Commissione – Quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza del COVID-19 (GU C 91I del 20.3.2020, pag. 1).

<sup>20</sup> Comunicazione della Commissione – Modifica del quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza del COVID-19 (GU C 112I del 4.4.2020, pag. 1).

<sup>21</sup> Comunicazione della Commissione – Modifica del quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza della Covid-19, C (2020)3156 final.

devono affrontare consentendo, ad esempio, sovvenzioni dirette, agevolazioni fiscali, garanzie statali sui prestiti e prestiti pubblici agevolati. Per far fronte in modo rapido al fabbisogno urgente di liquidità in particolare delle piccole e medie imprese, gli Stati membri possono concedere, fino al valore nominale di 800 000 EUR per impresa, prestiti a tasso zero o garanzie su prestiti che coprono il 100 % del rischio oppure possono partecipare al capitale di tali imprese. Il quadro temporaneo prevede inoltre possibilità di aiuti per coprire il fabbisogno di liquidità oltre gli 800 000 EUR per impresa sotto forma di garanzie e abbuoni di interessi, soggetti, tra l'altro, a condizioni tariffarie minime. In tale contesto, gli Stati membri possono decidere di sostenere gli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti affinché le domande di rimborso dovute alla pandemia di Covid-19 siano soddisfatte, al fine di garantire la tutela dei diritti dei passeggeri e dei consumatori e la parità di trattamento dei passeggeri e dei viaggiatori.

- (23) In tale contesto, la Commissione terrà conto delle decisioni già adottate dagli Stati membri per concedere aiuti al settore dell'aviazione, allo scopo di garantire che aiuti supplementari agli stessi beneficiari non comportino una sovraccompensazione, data la necessità di tutelare la parità di condizioni nel mercato interno.
- (24) Infine, gli Stati membri possono decidere, a seguito del fallimento di un vettore o di un organizzatore, di soddisfare le richieste di rimborso presentate dai passeggeri o dai viaggiatori. La copertura delle richieste di rimborso andrebbe a esclusivo vantaggio dei passeggeri e dei viaggiatori e non delle imprese. Pertanto non costituirebbe un aiuto di Stato e può quindi essere attuata dagli Stati membri senza previa approvazione della Commissione.
- (25) La Commissione è disposta e pronta a fornire assistenza e consulenza agli Stati membri per quanto riguarda le questioni relative alle politiche in materia di aiuti di Stato nell'elaborazione di tali misure.
- (26) 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.
- (27) Al fine di massimizzare gli effetti della presente raccomandazione, è opportuno informarne tutte le parti interessate e incoraggiarle ad attuarla,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

### **Oggetto**

1. La presente raccomandazione ha ad oggetto i buoni che i vettori o gli organizzatori possono proporre ai passeggeri e ai viaggiatori, ferma restando la loro volontaria accettazione, come alternativa al rimborso in denaro nelle circostanze seguenti:
  - a) in caso di cancellazione, a partire dal 1º marzo 2020, da parte del vettore o dell'organizzatore per motivi legati alla pandemia di Covid-19, nel quadro delle seguenti disposizioni:
    - 1) articolo 8, paragrafo 1, lettera a), in combinato disposto con l'articolo 7, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004;
    - 2) articolo 16, lettera a), in combinato disposto con l'articolo 17, paragrafi 2 e 3, del regolamento (CE) n. 1371/2007;
    - 3) articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 1177/2010;
    - 4) articolo 18, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) n. 181/2011;

- 5) articolo 12, paragrafi 3 e 4, della direttiva (UE) 2015/2302;
- b) in caso di modifiche o risoluzione dei contratti, intervenute a partire dal 1° marzo 2020 per motivi connessi alla pandemia di Covid-19, nel quadro dell'articolo 11, paragrafi 4 e 5, della direttiva (UE) 2015/2302.

### **Protezione in caso di insolvenza**

2. Per contribuire a rendere i buoni un'alternativa attraente e affidabile al rimborso in denaro, è opportuno che almeno i buoni che presentano le caratteristiche descritte nei punti da 3 a 12 godano di una protezione sufficientemente efficace e solida in caso di insolvenza del vettore o dell'organizzatore.

### **Caratteristiche raccomandate dei buoni**

3. I buoni dovrebbero avere un periodo minimo di validità di 12 mesi.

Fatto salvo il punto 5, i vettori e gli organizzatori dovrebbero automaticamente rimborsare ai passeggeri o ai viaggiatori l'importo del buono in questione entro 14 giorni dalla relativa data di scadenza, se il buono non è stato riscattato. Ciò vale anche per il rimborso dell'importo residuo del buono in questione nel caso di un precedente riscatto parziale dello stesso.

4. Se i buoni hanno un periodo di validità superiore a 12 mesi, i passeggeri e i viaggiatori dovrebbero avere il diritto di chiedere il rimborso in denaro entro 12 mesi della data di emissione dei buoni in questione. Dovrebbero avere lo stesso diritto in qualsiasi momento successivo, fatte salve le disposizioni giuridiche applicabili in materia di limiti temporali.

I vettori e gli organizzatori potrebbero valutare la possibilità di rendere i buoni rimborsabili prima che siano trascorsi 12 mesi dall'emissione degli stessi, se i passeggeri o i viaggiatori ne fanno richiesta.

5. I passeggeri e i viaggiatori dovrebbero poter utilizzare i buoni per il pagamento di qualunque nuova prenotazione realizzata prima della data di scadenza degli stessi, anche qualora il pagamento sia effettuato o il servizio sia prestato dopo tale data.
6. I passeggeri e i viaggiatori dovrebbero essere in grado di utilizzare i buoni per pagare qualunque servizio di trasporto o pacchetto turistico offerto dal vettore o dall'organizzatore<sup>22</sup>.
7. In funzione della disponibilità e indipendentemente da eventuali differenze di prezzo,
  - i vettori dovrebbero garantire che i buoni consentano ai passeggeri di viaggiare sulla stessa rotta alle medesime condizioni di servizio specificate nella prenotazione originaria;
  - gli organizzatori dovrebbero garantire che i buoni permettano ai viaggiatori di prenotare un pacchetto turistico che offra servizi dello stesso tipo o di qualità equivalente a quelli del pacchetto oggetto di risoluzione.

---

<sup>22</sup>

Si ricorda che si applicano in ogni caso i diritti resi vincolanti dall'articolo 16, lettera a), in combinato disposto con l'articolo 17, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1371/2007, e dall'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1177/2010.

8. I vettori e gli organizzatori dovrebbero valutare la possibilità di estendere l'uso dei buoni per effettuare prenotazioni con altri operatori facenti parte dello stesso gruppo di società.
9. Se il servizio di trasporto o il pacchetto turistico annullato era stato prenotato tramite un'agenzia di viaggio o un altro intermediario, i vettori e gli organizzatori dovrebbero consentire che i buoni vengano utilizzati per effettuare nuove prenotazioni, anch'esse tramite la stessa agenzia di viaggio o altro intermediario.
10. I buoni per i servizi di trasporto dovrebbero essere trasferibili a un altro passeggero senza costi aggiuntivi. Anche i buoni per i pacchetti turistici dovrebbero essere trasferibili a un altro viaggiatore senza costi aggiuntivi, se il prestatore dei servizi compresi nel pacchetto acconsente al trasferimento a tali condizioni.
11. Al fine di rendere i buoni più attraenti, gli organizzatori e i vettori potrebbero valutare la possibilità di emettere buoni con un valore superiore all'importo dei pagamenti effettuati per il pacchetto turistico o il servizio di trasporto originariamente prenotato, ad esempio mediante una somma forfettaria supplementare oppure aggiungendo ulteriori elementi di servizio.
12. I buoni dovrebbero indicare il periodo di validità e specificare tutti i diritti ad essi connessi. I buoni dovrebbero essere emessi su un supporto durevole<sup>23</sup>, ad esempio la posta elettronica o un supporto cartaceo.

### **Cooperazione tra le parti interessate**

13. Se il passeggero ha prenotato il servizio di trasporto tramite un'agenzia di viaggi o un altro intermediario, o se il servizio di trasporto faceva parte di un pacchetto turistico, ove il passeggero o il viaggiatore opti per un buono il vettore dovrebbe informarne l'agenzia di viaggio, l'intermediario o l'organizzatore.
14. I diversi operatori economici attivi lungo la catena del valore dei settori dei trasporti e dei viaggi dovrebbero cooperare in buona fede, adoperandosi per un'equa ripartizione degli oneri causati dalla pandemia di Covid-19.

### **Misure di sostegno**

#### *Aiuti di Stato*

15. Gli Stati membri possono decidere se introdurre regimi specifici di sostegno agli operatori dei settori dei trasporti e dei viaggi per garantire che siano soddisfatte le richieste di rimborso a seguito della pandemia di Covid-19, e possono decidere il tipo di misure che intendono adottare e il relativo calendario. Nell'elaborare tali regimi, gli Stati membri dovrebbero garantire che vadano a beneficio di tutti i passeggeri o viaggiatori, indipendentemente dal loro prestatore di servizi.
16. Al fine di limitare le ripercussioni negative sui passeggeri o sui viaggiatori durante la pandemia di Covid-19, gli Stati membri dovrebbero considerare attivamente la

---

<sup>23</sup> Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 11, della direttiva sui pacchetti turistici, per "supporto durevole" si intende "ogni strumento che permetta al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consenta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate".

possibilità di istituire regimi di garanzia per i buoni, con i quali garantire ai passeggeri o ai viaggiatori il rimborso in caso di insolvenza dell'emittente dei buoni.

Nella misura in cui tali regimi di garanzia riducono il rischio finanziario insito nell'accettazione dei buoni per i passeggeri e viaggiatori, aumentando la probabilità che essi optino per tali buoni invece di chiedere un rimborso in denaro e migliorando dunque la situazione di tesoreria degli operatori, tali misure offrono a questi ultimi un vantaggio sotto forma di miglioramento della liquidità e costituiscono un aiuto di Stato.

Tali misure non rientrano nell'ambito di applicazione del quadro temporaneo, ma possono essere notificate direttamente dagli Stati membri ai sensi dell'articolo 107, paragrafo 3, lettera b), del trattato per permetterne una valutazione individuale. In tale valutazione la Commissione accetterebbe che la garanzia dello Stato copra il 100 % del valore dei buoni al fine di garantire la piena tutela di tutti i passeggeri e i viaggiatori, pur tenendo conto di altre disposizioni pertinenti di cui alla sezione 3.2 del quadro temporaneo<sup>24</sup> per garantire la proporzionalità degli aiuti.

17. Gli Stati membri possono anche decidere di predisporre regimi di sostegno alla liquidità a favore degli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti che ne abbiano bisogno. Nei casi in cui non sia concesso a condizioni di mercato, tale sostegno può costituire un aiuto di Stato e dovrebbe essere notificato alla Commissione.

Il quadro temporaneo offre una base per la compatibilità di tali misure di sostegno alla liquidità, in quanto consente agli operatori dei settori dei viaggi e dei trasporti di ricevere tale sostegno anche sotto forma di garanzie pubbliche o prestiti agevolati per soddisfare il loro fabbisogno effettivo di liquidità, in presenza di una giustificazione adeguata, per un periodo di 18 mesi per le PMI e di 12 mesi per le grandi imprese<sup>25</sup>.

18. A seguito del fallimento di un vettore o di un organizzatore, gli Stati membri possono decidere di soddisfare le richieste di rimborso dei passeggeri o dei viaggiatori.

Se viene effettuato dopo la procedura di liquidazione e quindi non rappresenta un sostegno alla liquidità a favore dell'operatore turistico o del vettore – che non svolgerebbero più alcuna attività economica – bensì va a vantaggio unicamente dei passeggeri e dei viaggiatori, tale rimborso non costituisce un aiuto di Stato. Regimi di questo tipo possono pertanto essere attuati dagli Stati membri senza previa approvazione della Commissione.

#### *Sostegno alle PMI nell'ambito del Fondo europeo per gli investimenti*

19. La Commissione raccomanda agli Stati membri di invitare gli intermediari finanziari a prendere in considerazione il ricorso al sostegno offerto nella lotta alla crisi Covid-19 dallo strumento di garanzia dei prestiti del programma COSME, avviato dalla Commissione europea e dal Fondo europeo per gli investimenti, e ad altri regimi simili avviati dal Gruppo Banca europea per gli investimenti. Tali regimi consentono di utilizzare linee specifiche di liquidità e capitale di esercizio a favore delle PMI/delle imprese a media capitalizzazione per soddisfare il fabbisogno di liquidità delle imprese a seguito della pandemia di Covid-19, anche allo scopo di rimborsare i biglietti annullati.

<sup>24</sup> La sezione 3.2 del quadro temporaneo permette di concedere garanzie pubbliche sui prestiti per un periodo limitato.

<sup>25</sup> Punto 25, lettera d, e punto 27, lettera d, del quadro temporaneo.

*Iniziativa di investimento in risposta al coronavirus*

20. La Commissione raccomanda agli Stati membri di valutare la possibilità di sfruttare il sostegno al capitale di esercizio delle PMI dei settori dei viaggi e dei trasporti nel contesto della flessibilità supplementare offerta dall'iniziativa di investimento in risposta al coronavirus nel quadro della politica di coesione dell'Unione. In questo contesto, il capitale di esercizio destinato alle PMI può essere utilizzato per soddisfare il fabbisogno di liquidità delle imprese a seguito della pandemia di Covid-19, anche in relazione ai costi legati agli annullamenti.

**Promuovere l'attuazione della presente raccomandazione**

21. Le organizzazioni dei consumatori e dei passeggeri a livello nazionale e dell'Unione dovrebbero incoraggiare i viaggiatori e i passeggeri ad accettare, in luogo di un rimborso in denaro, buoni che presentino le caratteristiche e godano della protezione in caso di insolvenza descritte nella presente raccomandazione.
22. Le organizzazioni imprenditoriali, dei consumatori e dei passeggeri a livello nazionale e dell'Unione e le autorità degli Stati membri, compresi gli organismi nazionali preposti all'applicazione della legge, dovrebbero contribuire a informare tutte le parti interessate della presente raccomandazione e cooperare per garantirne l'attuazione.

Fatto a Bruxelles, il 13.5.2020

*Per la Commissione  
Adina-Ioana VALEAN  
Membro della Commissione*

**PER COPIA CONFORME**  
Per la Segretaria generale,

**Jordi AYET PUIGARNAU**  
Direttore della cancelleria  
COMMISSIONE EUROPEA