

Bruxelles, 5 dicembre 2023
(OR. en)

16338/23

**Fascicolo interistituzionale:
2023/0435(COD)**

**CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379**

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	30 novembre 2023
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	COM(2023) 905 final
Oggetto:	Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica la direttiva (UE) 2015/2302 per rendere più efficace la protezione dei viaggiatori e per semplificare e chiarire alcuni aspetti della direttiva

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento COM(2023) 905 final.

All.: COM(2023) 905 final



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che modifica la direttiva (UE) 2015/2302 per rendere più efficace la protezione dei viaggiatori e per semplificare e chiarire alcuni aspetti della direttiva

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

• Motivi e obiettivi della proposta

Il turismo, che rappresenta oltre il 10 % del prodotto interno lordo mondiale direttamente e indirettamente, svolge un ruolo importante nell'economia mondiale. Grazie all'aumento dei redditi, alla riduzione dei costi legati ai viaggi e alla crescente offerta di attività turistiche, il numero globale di turisti è passato da 680 milioni nel 2000 a oltre 1,5 miliardi nel 2019. L'Unione europea è la prima destinazione turistica al mondo e nel 2022 ha accolto circa due terzi di tutti gli arrivi turistici internazionali. L'industria del turismo svolge un ruolo fondamentale nell'economia dell'UE, con circa 2,3 milioni di imprese turistiche e 10,9 milioni di persone impiegate nel settore nel 2020¹.

I consumatori europei utilizzano diversi modi per prenotare servizi turistici per lo stesso viaggio o la stessa vacanza. Ad esempio, possono effettuare prenotazioni separate per il trasporto e/o l'alloggio, direttamente con diversi fornitori di servizi o tramite intermediari. Possono acquistare pacchetti online, offline, preconfezionati o personalizzati che combinano diversi tipi di servizi turistici. I pacchetti possono essere offerti da tour operator, agenzie di viaggio, vettori e altri attori.

La direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati ("direttiva" o "direttiva sui pacchetti turistici")² ha modernizzato il quadro giuridico dei pacchetti turistici al fine di riflettere gli sviluppi del mercato e quelli tecnologici. Il suo obiettivo era quello di coprire le nuove modalità di prenotazione dei servizi turistici emerse, comprese le combinazioni personalizzate di servizi turistici, che non erano contemplate dalla direttiva 90/314/CEE³ o che si trovavano giuridicamente in una zona grigia, e di rafforzare in vari modi i diritti degli acquirenti di pacchetti turistici. La direttiva mirava inoltre a garantire una concorrenza più leale tra i diversi tipi di imprese del settore attive nel mercato dei pacchetti turistici.

La pandemia di COVID-19 ha portato a una cancellazione di massa delle vacanze "tutto compreso" e, per un certo periodo di tempo, non sono state effettuate nuove prenotazioni. A causa dei conseguenti problemi di liquidità degli organizzatori di pacchetti turistici, molti viaggiatori non hanno ricevuto i rimborsi o li hanno ricevuti solo con notevole ritardo rispetto ai 14 giorni previsti dalla direttiva. Nella raccomandazione 2020/648 del maggio 2020 (la "raccomandazione del 2020")⁴, la Commissione ha stabilito i principi sull'uso volontario dei buoni e le modalità per renderli più attraenti per i viaggiatori, anche proteggendoli in caso

¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis.

² 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 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). Ogni riferimento a specifici articoli della direttiva è da intendersi come riferimento alla direttiva del 2015.

³ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

⁴ Raccomandazione (UE) 2020/648 della Commissione, del 13 maggio 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 (GU L 151 del 14.5.2020, pag. 10).

d'insolvenza dell'organizzatore. I diversi Stati membri hanno recepito la raccomandazione in modo diverso. Numerosi Stati membri hanno adottato normative che si discostano dalla direttiva, estendendo i termini per il rimborso o rendendo obbligatori i buoni per i viaggiatori, con il risultato che la Commissione ha avviato procedure di infrazione contro 11 Stati membri.

La relazione della Commissione pubblicata il 26 febbraio 2021 ("relazione sull'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici")⁵ fornisce una panoramica di come la direttiva sia stata recepita dagli Stati membri nel diritto nazionale e di come sia stata applicata dal luglio 2018. Il documento evidenzia diversi problemi, tra cui quelli emersi dal fallimento di Thomas Cook nel 2019 e dalla pandemia di COVID-19. Tra le difficoltà di applicazione della direttiva messe in evidenza nella relazione figurano la complessità e l'incertezza delle disposizioni relative ai servizi turistici collegati, le difficoltà nell'emissione dei rimborsi e l'efficace protezione dall'insolvenza in caso di grave crisi, tra cui la mancanza di norme sui buoni e l'incertezza sulla portata della copertura della protezione in caso d'insolvenza.

La Corte dei conti europea ("Corte") ha pubblicato una relazione speciale sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19⁶. Nelle sue raccomandazioni, la Corte ha chiesto alla Commissione di esaminare come, eventualmente attraverso modifiche legislative, si possano rafforzare i diritti di viaggiatori e passeggeri del trasporto aereo, anche in caso di crisi, per affrontare la questione dei rimborsi per i viaggi annullati e l'insolvenza degli operatori.

Nel suo parere del 22 marzo 2022, la piattaforma "Fit for Future" ha individuato cinque problemi nella direttiva e ha fornito suggerimenti al riguardo⁷.

La valutazione e il riesame della direttiva sono menzionati nella "Nuova agenda dei consumatori" del 13 novembre 2020⁸. La Commissione ha annunciato che entro il 2022 avrebbe effettuato "un'analisi più approfondita per stabilire se l'attuale quadro normativo per i pacchetti turistici, anche per quanto riguarda la protezione in caso d'insolvenza, sia ancora pienamente in grado di garantire in qualsiasi momento una protezione dei consumatori solida e completa, tenendo conto anche degli sviluppi nell'ambito dei diritti dei passeggeri".

L'obiettivo generale della revisione della direttiva è quello di rafforzare il livello di protezione dei consumatori, in ogni momento, anche in caso di grave crisi, migliorando nel contempo il funzionamento del mercato interno nel settore dei pacchetti turistici. Tale obiettivo è in linea con gli obiettivi originari della direttiva. Nel complesso la direttiva contiene norme solide che disciplinano i pacchetti turistici e ha portato benefici significativi in termini di protezione dei consumatori e di funzionamento del mercato interno. Dalla valutazione è tuttavia emerso che la direttiva è solo parzialmente efficace nel raggiungere i suoi obiettivi e nel rispondere alle esigenze dei consumatori e dei professionisti, e che esiste un margine di miglioramento e di semplificazione. La valutazione ha individuato i punti deboli in termini di lacune, incertezza

⁵ Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, COM(2021) 90 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN>.

⁶ Relazione speciale 15/2021: "I diritti dei passeggeri del trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19: nonostante gli sforzi della Commissione, alcuni diritti importanti non sono stati tutelati", https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_IT.pdf.

⁷ https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_it#adoptedopinions2022.

⁸ COM(2020) 696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

del diritto ed eccessiva complessità che richiedono un'azione mirata. Affrontare queste carenze, ad esempio modificando alcune definizioni e aggiungendo disposizioni sugli anticipi e sui buoni, specificando nel contempo determinati elementi relativi all'annullamento dei pacchetti a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e alla protezione in caso d'insolvenza, sarà quindi utile per prepararsi a crisi future e per l'applicazione della direttiva in tempi ordinari.

- **Coerenza con le disposizioni nel settore normativo interessato**

La direttiva rientra nell'ambito di applicazione del regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori e della direttiva sulle azioni rappresentative, che contribuiscono alla sua efficace applicazione. Il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori prevede attività di esecuzione congiunte nei confronti degli operatori commerciali inadempienti. La direttiva sulle azioni rappresentative si applica a partire da giugno 2023 e aumenta il livello di protezione degli interessi collettivi dei viaggiatori e dei consumatori, sia a livello nazionale che transfrontaliero, ad esempio attraverso azioni volte a ottenere provvedimenti inibitori e risarcitori.

- **Coerenza con le altre normative dell'Unione**

Dopo l'adozione della prima direttiva sui viaggi "tutto compreso" nel 1990, sono stati adottati a livello europeo cinque regolamenti sui diritti dei passeggeri in diverse modalità di trasporto. Ad esempio, il regolamento (CE) n. 261/2004 ("regolamento sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo") stabilisce i diritti dei passeggeri del trasporto aereo in caso di cancellazione del volo, negato imbarco o ritardo. Tale regolamento è complementare alla direttiva sui pacchetti turistici. La relazione tra i due atti giuridici è oggetto di diverse disposizioni della direttiva sui pacchetti turistici e del regolamento sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, con l'obiettivo di raggiungere la coerenza tra i due strumenti.

La Commissione sta inoltre riesaminando il quadro normativo sui diritti dei passeggeri nell'ambito dell'iniziativa "Viaggiare - migliore protezione dei passeggeri e dei loro diritti". Il riesame del regolamento sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo comprende i rimborsi per i voli cancellati prenotati tramite intermediari⁹. È prevista inoltre l'analisi della protezione dei passeggeri in caso d'insolvenza dei vettori aerei e di grave crisi nel contesto del regolamento (CE) n. 1008/2008 (regolamento sui servizi aerei)¹⁰.

La revisione intende migliorare ulteriormente la coerenza tra la direttiva sui pacchetti turistici e il regolamento sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, introducendo ad esempio norme sui buoni e sui rimborsi tra imprese. Le norme sugli anticipi¹¹ e sulla protezione in caso d'insolvenza, che fanno parte della proposta di revisione, tengono conto della situazione dei diritti dei passeggeri.

⁹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Viaggiare-migliore-protezione-dei-passeggeri-e-dei-loro-diritti_it.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisione-del-regolamento-sui-servizi-aerei_it.

¹¹ Gli anticipi versati per i pacchetti prima dell'inizio del viaggio sono spesso definiti dai portatori di interessi come pagamenti anticipati. Gli acconti sono anticipi versati dal viaggiatore al momento della prenotazione del pacchetto o poco dopo.

2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ

• Base giuridica

La base giuridica dell'azione dell'UE è l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), che stabilisce che "[i]l Parlamento europeo e il Consiglio [...] adottano le misure relative al ravvicinamento delle disposizioni [...] che hanno per oggetto l'instaurazione ed il funzionamento del mercato interno". L'articolo 114, paragrafo 3, specifica che "[l]a Commissione, nelle sue proposte [...] in materia di [...] protezione dei consumatori, si basa su un livello di protezione elevato, tenuto conto, in particolare, degli eventuali nuovi sviluppi fondati su riscontri scientifici". Inoltre l'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), TFUE, stabiliscono che l'UE deve contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE.

Ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2, TFUE, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi e le imprese hanno libertà di stabilimento. Armonizzare i diritti e gli obblighi relativi ai pacchetti turistici è necessario per sviluppare un vero mercato interno del turismo e contribuirà a mantenere e aumentare un livello elevato di protezione dei consumatori.

• Sussidiarietà

La presente proposta, così come la direttiva (UE) 2015/2302, è uno strumento di piena armonizzazione, poiché le questioni da essa disciplinate possono essere adeguatamente risolte solo a livello dell'UE. Gli Stati membri da soli non possono garantire che tutti i cittadini dell'UE godano dei diritti previsti dalla direttiva, anche in caso di crisi.

Quello dei pacchetti turistici è un settore transfrontaliero, non solo nel senso che i viaggiatori si recano all'estero ma anche nel senso che le vacanze "tutto compreso" possono essere vendute ai viaggiatori da organizzatori con sede in altri paesi. La revisione della direttiva sui pacchetti turistici mira a modernizzare le norme vigenti e ad affrontare i problemi evidenziati nella valutazione. I due obiettivi generali della direttiva sui pacchetti turistici sono ancora attuali: garantire a tutti i viaggiatori dell'UE un livello elevato e uniforme di protezione e contribuire al corretto funzionamento del mercato interno.

Un'azione a livello dell'UE per eliminare i problemi individuati, colmare le lacune, chiarire e semplificare le norme della direttiva infonderà maggiore fiducia ai viaggiatori e ai professionisti nell'acquisto e nella vendita di pacchetti, anche a livello transfrontaliero, e migliorerà il funzionamento del mercato interno. Ad esempio, la definizione di norme sui buoni, di norme comuni sugli acconti e di ulteriori specifiche sulla protezione in caso d'insolvenza garantirà una maggiore uniformità nell'applicazione della direttiva. Se gli Stati membri affrontassero questi problemi in modo non coordinato, aumenterebbe la frammentazione del mercato interno.

• Proporzionalità

La proposta di revisione della direttiva sui pacchetti turistici è equilibrata e rispetta il principio di proporzionalità di cui all'articolo 5, paragrafo 3, TFUE. Come spiegato nella sezione 3.3 della relazione sulla valutazione d'impatto, tale proposta non va oltre quanto necessario per raggiungere gli obiettivi, poiché la revisione si limita agli aspetti del diritto del turismo per i quali è necessaria un'azione dell'UE.

Come descritto alla sezione 5.3 della relazione sulla valutazione d'impatto, sono state valutate tre opzioni strategiche anche alla luce della proporzionalità prevista delle misure per affrontare i problemi individuati.

Infine, la proposta di revisione della direttiva sui pacchetti turistici si basa su un'opzione della valutazione d'impatto che contiene misure meno interventiste rispetto a quelle contenute nelle altre opzioni e proporzionate sia in vista della preparazione alle crisi che al di fuori di esse (sezione 6.1 della relazione sulla valutazione d'impatto). La presente iniziativa mantiene quindi l'equilibrio tra l'obiettivo, i mezzi e le conseguenze dell'azione, ed è pertanto proporzionata (sezione 7.4 della relazione sulla valutazione d'impatto). Le nuove disposizioni sono adeguate alle esigenze a cui rispondono e sono di natura mirata e attentamente calibrate in termini di portata e intensità.

- **Scelta dell'atto giuridico**

La relazione sulla valutazione d'impatto rileva che le misure non legislative, come raccomandazioni o orientamenti, non possono raggiungere gli obiettivi dell'iniziativa (sezione 5.2.1 della relazione sulla valutazione d'impatto).

Una direttiva stabilirebbe un insieme coerente di diritti e obblighi, consentendo agli Stati membri di integrare tali norme nel diritto contrattuale nazionale. Essa consentirebbe inoltre agli Stati membri di decidere il modo migliore per far rispettare la direttiva e le sanzioni in caso di violazione delle sue norme. Infine la proposta si limita a modificare uno strumento giuridico esistente.

3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO

- **Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

Nel 2019 la Commissione ha pubblicato una prima relazione sulle disposizioni della direttiva sui pacchetti turistici che si applicano alle prenotazioni online effettuate presso diversi punti vendita¹². Nella relazione sono stati segnalati alcuni problemi, in particolare per quanto riguarda i servizi turistici collegati, come la mancanza di chiarezza del concetto e la difficoltà nel distinguere tra pacchetti e servizi turistici collegati.

Nel 2021 la Commissione ha pubblicato una relazione completa sull'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici, come previsto dall'articolo 26 della stessa direttiva¹³. La relazione ha evidenziato alcuni problemi nell'applicazione della direttiva in tempi ordinari e in caso di crisi, in particolare per quanto riguarda i rimborsi in caso di grave crisi, come la pandemia di COVID-19.

Come annunciato nella "Nuova agenda dei consumatori" del novembre 2020, la Commissione ha condotto una valutazione parallelamente a una valutazione d'impatto della direttiva sui pacchetti turistici¹⁴.

La valutazione ha concluso che la direttiva presenta ancora un valore aggiunto dell'UE e che i suoi obiettivi erano in linea con le esigenze dei viaggiatori e degli organizzatori/venditori di

¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=COM:2019:270:FIN>.

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=COM:2021:90:FIN>.

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

pacchetti turistici previste al momento dell'adozione della direttiva e che rimangono pertinenti. Tuttavia gli sviluppi del mercato (dovuti soprattutto alla crescente digitalizzazione e ai cambiamenti nelle pratiche commerciali), l'esperienza pratica nell'applicazione della direttiva e i problemi causati dalla pandemia di COVID-19 hanno messo in evidenza il fatto che la direttiva non soddisfa pienamente alcune esigenze dei consumatori (protezione e rimborso degli anticipi, complessità di alcune norme, presentazione delle informazioni). È inoltre emersa la necessità di ulteriori interventi. La valutazione ha quindi concluso che la direttiva sui pacchetti turistici è stata solo parzialmente efficace nel contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al raggiungimento di un livello di protezione dei consumatori elevato e il più possibile uniforme.

Le sfide individuate dalla valutazione possono essere raggruppate in tre problemi principali.

Il primo problema è rappresentato dai *rimborsi per i pacchetti turistici annullati*, in particolare durante una grave crisi. I fattori all'origine del problema sono la pratica degli anticipi, la mancanza di liquidità degli organizzatori di fronte a molte richieste di rimborso simultanee e l'incertezza del diritto in relazione all'uso dei buoni. Poiché utilizzano gli acconti ricevuti dai viaggiatori per pagare in anticipo alcuni servizi inclusi in un pacchetto, gli organizzatori dipendono dai rimborsi dei fornitori di servizi per poter rimborsare i viaggiatori in caso di annullamento del pacchetto.

Durante la pandemia molti organizzatori non hanno ricevuto rimborsi (rapidi) dai fornitori di servizi (ad esempio, compagnie aeree e alberghi) e quindi non hanno potuto rimborsare i viaggiatori entro il termine obbligatorio di 14 giorni. La direttiva sui pacchetti turistici non contiene norme in materia di rapporti tra imprese per quanto riguarda i rimborsi in caso di annullamento. Mancano inoltre le norme che disciplinano l'uso dei buoni. In effetti, durante la pandemia, gli organizzatori hanno spesso imposto ai viaggiatori dei buoni invece di un rimborso per i pacchetti annullati, e i diritti dei viaggiatori in relazione ai buoni non erano chiari. Diversi Stati membri hanno persino adottato norme temporanee che consentivano agli organizzatori di emettere buoni senza il consenso dei viaggiatori o di sospendere il loro diritto al rimborso ai sensi della direttiva sui pacchetti turistici, innescando procedure di infrazione. Nel maggio 2020 la Commissione ha adottato una raccomandazione sui buoni volontari emessi durante la pandemia¹⁵. Il recepimento della raccomandazione negli Stati membri non è stato omogeneo.

Il secondo problema è rappresentato dal fatto che gli anticipi versati dai viaggiatori non sono sufficientemente protetti in caso d'*insolvenza* dell'organizzatore. La protezione in caso d'insolvenza per i buoni e i diritti di rimborso derivanti da un annullamento variano tra gli Stati membri¹⁶. Vi sono inoltre differenze significative tra i sistemi nazionali di protezione in caso d'insolvenza¹⁷. In alcuni Stati membri gli organizzatori di pacchetti hanno difficoltà a

¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>.

¹⁶ La prassi attuale negli Stati membri varia. In sei Stati membri che hanno risposto alle domande poste dalla Commissione nell'ambito del processo di consultazione, i buoni e/o le richieste di rimborso sono già coperti in una certa misura dalla protezione in caso d'insolvenza, mentre in sei non lo sono.

¹⁷ La direttiva sui pacchetti turistici lascia volutamente agli Stati membri la facoltà di stabilire i dettagli dei loro sistemi nazionali di protezione in caso d'insolvenza, purché siano soddisfatti i criteri di cui all'articolo 17 e ai considerando 39-40. I sistemi di protezione in caso d'insolvenza possono quindi essere basati su fondi (pubblici o privati), assicurazioni o garanzie bancarie, il che porta a un panorama di sistemi di protezione in caso d'insolvenza diversi in tutta l'UE.

ottenere una protezione in caso d'insolvenza o le soluzioni assicurative possono essere costose, soprattutto in caso di crisi^{18,19}.

Il terzo problema riguarda le *difficoltà di attuazione della direttiva sui pacchetti turistici*. Alcune disposizioni non sono sufficientemente chiare, contengono lacune o sono troppo complesse, e contribuiscono quindi a livelli divergenti di protezione dei consumatori nella pratica e a distorsioni della concorrenza. Ciò vale, ad esempio, per il concetto di "pacchetto click-through"²⁰ e per le disposizioni relative ai servizi turistici collegati, alla copertura delle richieste di rimborso e dei buoni da parte della protezione in caso d'insolvenza e per le norme relative agli annullamenti in caso di circostanze inevitabili e straordinarie. Inoltre i viaggiatori non sempre hanno chiaro il ruolo svolto dalle diverse parti (organizzatori, venditori e fornitori di servizi), neanche in relazione ai rimborsi. Infine, i moduli informativi standard sono complessi e potrebbero essere più semplici da usare.

• **Consultazioni dei portatori di interessi**

La Commissione ha condotto numerose attività di consultazione, tra cui consultazioni pubbliche e mirate dei portatori di interessi. Le consultazioni sono state il più possibile ampie al fine di raccogliere contributi, prove e spiegazioni sulle esigenze di diverse categorie di portatori di interessi (ad esempio, viaggiatori/consumatori, tour operator, agenzie di viaggio fisiche e online, vettori, autorità nazionali, fondi di protezione in caso d'insolvenza, associazioni di consumatori e di imprese, università e organizzazioni non governative). Le discussioni con i portatori di interessi si sono concentrate sui tre obiettivi specifici seguenti:

- migliorare la protezione degli anticipi dei viaggiatori e il loro diritto a un rapido rimborso dei pagamenti già effettuati in caso di annullamento, anche in caso di grave crisi, mantenendo nel contempo la liquidità degli organizzatori di pacchetti (risposta al problema 1);
- rafforzare la protezione dei viaggiatori in caso d'insolvenza dell'organizzatore, anche in caso di grave crisi, garantendo nel contempo condizioni di parità nel mercato interno (risposta al problema 2);
- aumentare la certezza del diritto e l'applicabilità della direttiva sui pacchetti turistici chiarendo e/o semplificando alcune disposizioni della direttiva che potrebbero essere interpretate in modo diverso o che i portatori di interessi trovano di difficile applicazione nella pratica (risposta al problema 3).

Durante il processo di consultazione, iniziato con la pubblicazione di un invito a presentare contributi nell'agosto 2021 e proseguito fino al maggio 2023, la Commissione ha utilizzato una serie di metodi e forme di consultazione. Tra questi:

¹⁸ Relazione della riunione dei punti di contatto centrali del 10 novembre 2022,

<https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=it&meetingId=45937&fromExpertGroups=true>.

¹⁹ Indagine mirata per l'autorità nazionale competente (insolvenza), risposte alla domanda 6, che indicano un aumento dei prezzi delle soluzioni assicurative.

²⁰ Il concetto è definito all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), come segue: "la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se [...] acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico".

- A una consultazione sulla valutazione d'impatto iniziale e una consultazione pubblica aperta di 13 settimane per raccogliere i pareri di tutti i portatori di interessi²¹;
- consultazioni mirate di diversi portatori di interessi (autorità pubbliche, organizzazioni di consumatori, associazioni di imprese), per lo più a seguito di diversi workshop e riunioni;
- workshop tematici mirati online, tra cui riunioni del gruppo di esperti portatori di interessi per sostenere l'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici²²; i questionari e i documenti di discussione sono stati inviati in anticipo in vista delle riunioni organizzate dalla Commissione;
- workshop online organizzati dal consulente esterno con l'obiettivo di aggiornare i partecipanti (associazioni di imprese e singole aziende, comprese quelle del settore dei viaggi, organizzazioni di consumatori e centri europei dei consumatori) sullo stato di avanzamento dello studio e di raccogliere informazioni in formato interattivo sui principali risultati;
- workshop organizzati dai portatori di interessi (ad esempio, la *European Guarantee Funds' Association for Travel and Tourism*, la *European Association of Travel Agents and Tour Operators*), che hanno offerto l'opportunità di raccogliere dai portatori di interessi dati sulla protezione in caso d'insolvenza nel settore dei viaggi e sugli anticipi;
- indagini mirate condotte dal consulente esterno per raccogliere informazioni sulle opinioni e le esperienze dei portatori di interessi in merito alle attuali tendenze del mercato dei pacchetti turistici, anche per quanto riguarda i diritti di annullamento, l'uso dei buoni e i rimborsi. L'obiettivo era anche quello di identificare le principali sfide della legislazione attuale, nonché i costi e i benefici principali;
- interviste condotte dal consulente esterno in due fasi, tra cui una serie di colloqui esplorativi e interviste a tutto campo dei portatori di interessi;
- riunioni a livello tecnico o politico. La revisione della direttiva sui pacchetti turistici è stata promossa anche a livello politico, in particolare in occasione di riunioni ministeriali informali durante le diverse presidenze del Consiglio;
- incontri bilaterali online con un'ampia gamma di portatori di interessi;
- documenti di posizione di associazioni di consumatori, associazioni di imprese e autorità nazionali;
- il parere della piattaforma "Fit for Future" del 22 marzo 2022²³; nel suo parere sulla direttiva sui pacchetti turistici, la piattaforma "Fit for future" ha individuato cinque problemi e formulato cinque suggerimenti correlati.

Dalle attività di consultazione è emerso che:

- la grande maggioranza dei portatori di interessi ha confermato che durante la pandemia di COVID-19 i viaggiatori di tutti gli Stati membri hanno incontrato grandi difficoltà nel recuperare entro 14 giorni gli anticipi versati per i pacchetti annullati. Le organizzazioni dei consumatori e molte autorità nazionali ritengono che la protezione degli anticipi versati dai viaggiatori debba essere aumentata;

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Pacchetti-turistici-revisione-delle-norme-dellUE_it.

²² <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=it&groupId=3617&fromMeetings=true&meetingId=45600>.

²³ https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_it#adoptedopinions2022.

- allo stesso tempo, gli organizzatori hanno sottolineato le difficoltà nel recuperare i pagamenti effettuati ai fornitori di servizi. Alcuni fornitori, in particolare le compagnie aeree, chiedono il pagamento integrale in anticipo. La maggior parte delle imprese ha sottolineato di essere favorevole a una nuova norma dell'UE che imponga ai fornitori di servizi di rimborsare gli organizzatori entro un termine specifico, inferiore a 14 giorni;
- la maggior parte delle organizzazioni dei consumatori e delle autorità pubbliche ritiene che i diversi sistemi di protezione in caso d'insolvenza nell'UE determinino un livello più elevato di protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori in alcuni Stati membri e una protezione insufficiente dei viaggiatori in altri Stati membri. Tuttavia non sono stati forniti esempi concreti a sostegno di questa tesi;
- in alcuni Stati membri, secondo quanto riferito, gli organizzatori hanno avuto difficoltà a ottenere la protezione in caso d'insolvenza per coprire gli anticipi e il rimpatrio. Ciò è dovuto a soluzioni assicurative insufficienti sul mercato o a soluzioni assicurative offerte solo a prezzi proibitivi, in particolare in caso di crisi. Esistono inoltre pratiche divergenti per quanto riguarda la copertura delle richieste di rimborso e dei buoni nel caso in cui un pacchetto sia annullato prima che l'organizzatore diventi insolvente;
- la maggior parte dei portatori di interessi ha incontrato difficoltà nell'attuazione della direttiva sui pacchetti turistici in relazione all'interpretazione e all'applicazione dei concetti di "pacchetto click-through" e di servizi turistici collegati, nell'attuazione di alcuni obblighi di informazione e nell'accertare se l'annullamento di un contratto di pacchetto turistico fosse giustificato da circostanze inevitabili e straordinarie; tali difficoltà sono apparse evidenti durante la COVID-19;
- le organizzazioni dei consumatori hanno chiesto maggiore chiarezza sul momento giusto per annullare il contratto a causa di "circostanze inevitabili e straordinarie", nonché sulla rilevanza, l'evidenza e il valore giuridico degli avvisi di viaggio ufficiali. La maggior parte delle autorità nazionali competenti ha chiesto chiarimenti sulle norme che regolano gli annullamenti dei viaggi. Viaggiatori e imprese ritengono che l'assenza di norme sugli "avvisi di viaggio" comprometta l'efficacia della definizione di "circostanze inevitabili e straordinarie".

Nel decidere quali opzioni scegliere, la Commissione ha preso in considerazione tutti i contributi ricevuti. Maggiori informazioni sulle consultazioni sono disponibili nell'allegato 3 della valutazione d'impatto.

• **Assunzione e uso di perizie**

La Commissione ha incaricato esperti esterni di redigere uno studio che raccogliesse le prove utilizzate per sostenere la valutazione d'impatto e preparare la presente proposta. Il risultato è stato lo "Studio a sostegno della preparazione di una valutazione della direttiva sui pacchetti turistici e di una valutazione d'impatto sulla sua potenziale revisione"²⁴.

La valutazione della Commissione si è basata anche sulla pertinente letteratura accademica e sulla giurisprudenza della Corte di giustizia.

²⁴ Di prossima pubblicazione.

- **Valutazione d'impatto**

La valutazione d'impatto²⁵ è stata discussa con il comitato per il controllo normativo il 5 luglio 2023. Il 7 luglio 2023 il comitato ha emesso un parere negativo, affermando che la relazione non era sufficientemente chiara riguardo all'entità dei problemi, alle carenze del mercato sottostanti e agli obiettivi specifici dell'iniziativa, e che l'analisi dell'impatto non era proporzionata alla dimensione del problema. È stato inoltre riscontrato che la relazione non individua preventivamente tutte le combinazioni di opzioni rilevanti e non fornisce un confronto coerente tra le opzioni. Di conseguenza, la relazione sulla valutazione d'impatto è stata sostanzialmente rielaborata. L'entità dei problemi, le carenze di mercato o normative sottostanti e gli obiettivi specifici dell'iniziativa sono stati descritti e quantificati meglio, per quanto possibile. La relazione riveduta fornisce inoltre una descrizione più chiara di tutte le opzioni strategiche, mettendole a confronto in termini di efficacia, efficienza, coerenza e proporzionalità. L'analisi dell'impatto è stata rafforzata in diversi modi, anche estendendo la quantificazione degli impatti potenziali e fornendo analisi di sensibilità più estese. La relazione ha inoltre approfondito l'impatto sulle PMI e le possibilità di riduzione dei costi.

La relazione sulla valutazione d'impatto riveduta è stata trasmessa al comitato per il controllo normativo il 6 settembre 2023. Il 28 settembre 2023 il comitato ha emesso un parere positivo con riserve²⁶, osservando che la relazione non era sufficientemente chiara sull'impatto complessivo sui consumatori e che l'analisi qualitativa avrebbe dovuto essere rafforzata per dimostrare meglio le motivazioni dell'intervento. Le riserve del comitato sono state affrontate. Ciò ha comportato una descrizione più evidente e chiara delle stime di base e dell'impatto complessivo sui consumatori. È stata inoltre ulteriormente migliorata l'analisi qualitativa per dimostrare meglio le motivazioni dell'azione. Infine è stato descritto più dettagliatamente il potenziale impatto sulla competitività a livello internazionale.

La valutazione d'impatto ha esaminato diverse misure legislative che, modificando la direttiva sui pacchetti turistici, potrebbero affrontare i problemi individuati al fine di raggiungere gli obiettivi del riesame. Le misure sono state raggruppate in tre opzioni strategiche con approcci diversi: soluzioni più flessibili e costi minimi (opzione A), misure più rigide (opzione B) o massima efficacia in una situazione di crisi a costi più elevati (opzione C).

L'opzione A consiste nell'apportare modifiche mirate alla direttiva sui pacchetti turistici al fine di chiarirla, semplificarla e renderla più efficace, anche in caso di crisi. L'opzione comprende norme sui buoni volontari, un diritto di rimborso tra imprese in caso di annullamento dei servizi e una limitazione flessibile degli acconti al 25 %, che può essere aumentata se necessario per garantire l'organizzazione e l'esecuzione del pacchetto. Essa mira inoltre a rafforzare la protezione in caso d'insolvenza, chiarendo che i buoni e le richieste di rimborso sono coperti dalla protezione in caso d'insolvenza. L'opzione non impone tuttavia agli Stati membri di creare un fondo di riserva per la protezione in caso d'insolvenza o un fondo di crisi che garantisca rimborsi rapidi ai viaggiatori in caso di grave crisi.

L'opzione B prevede misure più rigide che comportano un aumento dei costi per diverse categorie di portatori di interessi (sia imprese che viaggiatori). Stabilisce ad esempio un limite rigoroso del 20 % di acconto per gli organizzatori di pacchetti e buoni obbligatori in caso di grave crisi.

²⁵ SWD(2023) 906, di prossima pubblicazione.

²⁶ SEC(2023) 540, di prossima pubblicazione.

L'opzione C comprende misure volte a raggiungere il massimo livello di protezione dei consumatori in relazione ai rimborsi per i pacchetti annullati e alla protezione in caso d'insolvenza, in particolare durante una crisi, ma a costi elevati. L'opzione prevede un limite rigoroso al 20 % di acconto sia per gli organizzatori che per i fornitori di servizi e la creazione obbligatoria di un fondo di crisi.

Nel complesso, l'opzione A è la migliore. Sebbene non contenga le misure più efficaci per affrontare i problemi individuati sotto tutti i punti di vista e non sia massimalista in termini di protezione dei consumatori, comporta notevoli benefici per i viaggiatori e le imprese, anche in termini di preparazione a una crisi futura, e ai costi più contenuti. L'opzione A è la più efficiente e coerente delle tre opzioni valutate.

L'opzione prescelta limiterebbe dunque gli acconti al 25 % del prezzo totale del pacchetto, consentendo all'organizzatore di richiedere il pagamento residuo quattro settimane prima dell'inizio della vacanza. Gli organizzatori manterrebbero tuttavia la flessibilità di richiedere acconti più elevati se giustificati dalla necessità di versare anticipi più elevati ai fornitori di servizi o di coprire altri costi legati specificamente all'organizzazione e all'esecuzione del pacchetto, nella misura in cui è necessario coprire tali costi al momento della prenotazione²⁷. Nel complesso l'onere per le imprese rimarrebbe limitato mentre per i viaggiatori si potrebbero prevedere solo lievi aumenti di prezzo.

Sarebbe inoltre introdotto il diritto a un rimborso tra imprese in caso di mancata fornitura del servizio in questione. In tal caso l'organizzatore avrà diritto al rimborso dei pagamenti effettuati ai fornitori di servizi, ad esempio compagnie aeree e alberghi, entro sette giorni dall'annullamento o dalla mancata esecuzione del servizio. Ciò consentirebbe agli organizzatori di procedere al rimborso dei viaggiatori entro il termine di 14 giorni stabilito dalla direttiva, mantenendo la propria liquidità. Se un fornitore di servizi turistici annulla o non fornisce un servizio contenuto in un pacchetto, ma il contratto di pacchetto turistico continua ad esistere, il diritto al rimborso entro sette giorni dovrebbe consentire agli organizzatori di organizzare un'alternativa per i viaggiatori. Gli organizzatori sarebbero inoltre in grado di offrire buoni in alternativa al rimborso, a condizione di rispettare le garanzie specifiche introdotte, che sono in gran parte in linea con la raccomandazione della Commissione del 2020.

Infine è ipotizzabile che gli Stati membri prevedano meccanismi che garantiscano il rimborso ai viaggiatori conformemente ai requisiti di legge, ad esempio nei casi in cui i pacchetti siano annullati a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e gli organizzatori non siano in grado di adempiere ai loro obblighi di rimborso. Qualora gli Stati membri introducano o mantengano tali meccanismi, saranno tenuti a informarne la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri. Tali meccanismi sono normalmente finanziati esclusivamente attraverso i contributi degli organizzatori. Solo in circostanze eccezionali tali meccanismi possono essere cofinanziati dagli Stati membri e la loro introduzione non pregiudica le disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato. Nel lungo periodo tale disposizione sarebbe neutrale dal punto di vista dei costi. Nel complesso, le misure in questione miglioreranno la protezione dei consumatori con costi molto limitati per le imprese (organizzatori di pacchetti turistici e fornitori di servizi).

²⁷ Tale misura sarebbe in linea con l'attuale prassi in Germania, dove, sulla base della giurisprudenza nazionale in materia di clausole contrattuali abusive, gli acconti sono limitati a un anticipo del 20 % al momento della prenotazione, mentre il resto deve essere versato non più di 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Come eccezione a tale norma generale, l'acconto può essere superiore al 20 % in circostanze debitamente giustificate dall'organizzatore, a causa delle spese presenti al momento della conclusione del contratto.

Per una maggiore protezione dei viaggiatori in caso d'insolvenza degli organizzatori, la proposta mira a rafforzare le norme in materia d'insolvenza della direttiva sui pacchetti turistici. Gli Stati membri continueranno a decidere autonomamente come attuare al meglio un sistema efficace di protezione in caso d'insolvenza, ma la proposta contiene ulteriori specifiche. Gli Stati membri saranno tenuti a controllare le disposizioni in materia di protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori e a monitorare il mercato per la fornitura di protezione in caso d'insolvenza e, se necessario, potranno richiedere un secondo livello di protezione, come un fondo di riserva. Poiché la direttiva sui pacchetti turistici impone già un certo livello di protezione in caso d'insolvenza e poiché l'opzione prescelta si limita a specificare le modalità per raggiungere tale obiettivo, tale specifica non dovrebbe comportare un aumento dei costi. La proposta chiarisce inoltre che i buoni proposti al posto del rimborso e le richieste di rimborso in sospeso sono coperti dalla protezione in caso d'insolvenza. Pertanto, in pratica, la proposta potrebbe comportare un certo aumento dei costi di protezione in caso d'insolvenza per le imprese negli Stati membri in cui i buoni e le richieste di rimborso non sono attualmente coperti da tale protezione. Gli aumenti dei costi potrebbero essere trasferiti ai viaggiatori. La misura andrà inoltre a vantaggio degli organizzatori, in quanto renderà i buoni più attraenti per i viaggiatori. Nel complesso, un eventuale aumento dei costi sarà quindi probabilmente limitato.

Infine la proposta elimina dalla direttiva sui pacchetti turistici un tipo di servizio turistico collegato (il tipo a)) e tre moduli informativi. Essa modificherebbe la definizione di pacchetto "click-through" e di pacchetto acquistato presso un unico punto vendita. Ciò comporterebbe una semplificazione, norme più chiare e più facili da applicare, e informazioni più chiare per i viaggiatori, come richiesto da molti portatori di interessi, mantenendo o aumentando l'attuale livello di protezione dei consumatori. Si indicherebbe che gli avvisi di viaggio ufficiali sono un elemento importante per determinare se un pacchetto non può essere eseguito a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, mentre dovrebbe essere mantenuto il principio di valutazione caso per caso. La proposta prevede inoltre di specificare che, nel valutare il diritto dei viaggiatori di annullare un pacchetto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, si può tener conto delle circostanze del paese di partenza, di residenza e di destinazione. La proposta chiarirà infine i ruoli dei diversi attori ma l'obbligo giuridico di rimborsare gli anticipi rimarrà in capo all'organizzatore. Tali modifiche forniranno una maggiore chiarezza sia per i viaggiatori che per gli organizzatori di pacchetti, riducendo così i costi amministrativi per le imprese e i danni per i consumatori.

In base all'opzione prescelta, i consumatori trarranno vantaggio dal fatto che le norme semplificate e chiarite ridurranno le possibilità di elusione e chiariranno le informazioni a disposizione dei viaggiatori, portando così a un minor numero di controversie legali, con conseguente risparmio di tempo, costi e sforzi per tutti i portatori di interessi. A fronte di tali vantaggi per i viaggiatori, si prevede un lieve aumento dei prezzi dei pacchetti (pari allo 0,3 %), in quanto gli organizzatori (e i fornitori di servizi) dovrebbero scaricare sui consumatori ogni potenziale aumento dei costi. Si tratta tuttavia di un piccolo aumento dei prezzi, trascurabile rispetto ad altri fattori tra cui l'inflazione molto elevata che negli ultimi due anni ha colpito la maggior parte delle economie, comprese quelle degli Stati membri dell'UE. Inoltre i recenti dati emersi dall'indagine sulla riforma ATOL nel Regno Unito²⁸ e il feedback delle organizzazioni dei consumatori dell'UE^{29,30} indicano che a volte i viaggiatori

²⁸ https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf.

²⁹ Risposte di BEUC, VZV e DECO alla D1 della consultazione pubblica aperta.

preferiscono pagare molto di più per godere di una maggiore protezione. Pertanto le misure previste dall'opzione prescelta non dovrebbero comportare una diminuzione del consumo di pacchetti da parte dei viaggiatori.³¹ Nel complesso, con l'opzione prescelta i consumatori si troveranno meglio rispetto allo stato attuale.

Per quanto riguarda gli impatti ambientali, alcune delle misure strategiche potrebbero comportare piccoli aumenti di prezzo per i pacchetti. Gli aumenti di prezzo potrebbero comportare una riduzione dei pacchetti venduti. È tuttavia improbabile che un aumento dei prezzi direttamente collegato alle modifiche della direttiva porti a una riduzione complessiva dei viaggi e quindi a una minore impronta di carbonio del settore dei viaggi, poiché i consumatori potrebbero semplicemente orientarsi verso servizi indipendenti. Le misure strategiche proposte non dovrebbero neppure determinare un aumento dell'impronta di carbonio degli spostamenti e pertanto non dovrebbero avere un impatto ambientale significativo. La proposta è quindi coerente con gli obiettivi ambientali del Green Deal europeo e della normativa europea sul clima³² e con il principio del "non arrecare un danno significativo"³³.

Le modifiche proposte dovrebbero prevedibilmente avere un impatto neutro sul principio del "digitale per default". In termini di impatti sociali, qualsiasi impatto sulla protezione dei consumatori, sulla fiducia dei consumatori e sulla distribuzione del reddito è incluso negli impatti economici sui viaggiatori e sulle imprese.

- **Efficienza normativa e semplificazione**

La revisione della direttiva comporterebbe vantaggi sia per i viaggiatori che per le imprese del settore. Essa comporterebbe inoltre alcuni costi per le imprese, che potrebbero essere scaricati sui viaggiatori. Si prevede però anche una riduzione degli oneri per le imprese, in particolare grazie a maggiore chiarezza giuridica e semplificazione. Inoltre alcuni Stati membri hanno già adottato diverse misure che potrebbero comportare un aumento moderato dei costi. Pertanto in tali Stati membri le imprese non dovranno sostenere costi aggiuntivi.

Per quanto riguarda la riduzione dell'onere per la pubblica amministrazione, il maggior grado di chiarezza giuridica e il quadro normativo semplificato dovrebbero prevedibilmente aumentare il livello di conformità e rendere più efficiente l'applicazione delle norme. Inoltre gli Stati membri possono individuare le migliori pratiche osservando altri Stati membri che hanno già attuato le misure presentate come volontarie nell'ambito dell'opzione prescelta.

Secondo la valutazione, nel 2019 circa il 99 % degli organizzatori nell'UE erano PMI. Il 96 % delle imprese che hanno risposto alla consultazione pubblica sono PMI, la maggior parte delle quali sono microimprese. Data la forte rappresentanza di PMI e microimprese nel settore, gli impatti limitati sui costi per tutte le imprese riflettono anche la situazione delle PMI e delle

³⁰ Documento di posizione del BEUC, pag. 11, https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115_package_travel_directive_beuc_s_views_on_how_to_regain_consumer_trust_in_the_tourism_sector.pdf.

³¹ Va tuttavia notato che, data l'elevata elasticità dei prezzi dei servizi turistici, non si può escludere del tutto un certo impatto sulle vendite ai viaggiatori a basso costo. Cfr. anche l'allegato 8.

³² Regolamento (UE) 2021/1119.

³³ "Non arrecare un danno significativo" significa non sostenere o svolgere attività economiche che arrecano un danno significativo all'obiettivo ambientale, ai sensi, ove pertinente, dell'articolo 17 del regolamento (UE) 2020/852.

microimprese. Le PMI e le microimprese beneficeranno di alcune misure, ad esempio del nuovo diritto di rimborso tra imprese e della possibilità di offrire ai viaggiatori dei buoni al posto dei rimborsi, allo stesso modo delle aziende più grandi. Non sarebbe quindi giustificato esentare le microimprese o proporre periodi di transizione. La Commissione ha tenuto conto delle opinioni e delle specificità delle microimprese nell'elaborazione delle misure incluse nella revisione della direttiva.

L'utilizzo dei canali online per la stipula di contratti di pacchetto turistico è aumentato negli ultimi anni. La revisione della precedente direttiva sui pacchetti turistici del 2015 aveva già tenuto conto di tale tendenza. Sebbene talune disposizioni, ad esempio quelle relative ai servizi turistici collegati e alle loro possibili modifiche, possano essere rilevanti per le vendite online, le misure strategiche valutate non dovrebbero prevedibilmente incidere in modo significativo sulla digitalizzazione. Di conseguenza la proposta di revisione della direttiva dovrebbe prevedibilmente avere un impatto neutro sull'applicazione del principio del "digitale per default".

- **Diritti fondamentali**

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea tutela un'ampia gamma di diritti nell'ambito del diritto inteso alla protezione dei consumatori e del mercato interno.

La proposta di direttiva non ha effetti negativi né limita i diritti fondamentali. Gli effetti positivi derivanti da un migliore funzionamento del mercato interno nel settore dei pacchetti turistici consentiranno probabilmente a un maggior numero di cittadini dell'UE di esercitare i propri diritti in condizioni più chiare. Inoltre la revisione della direttiva sui pacchetti turistici dovrebbe prevedibilmente facilitare la libera circolazione dei cittadini all'interno, attraverso e al di fuori dell'UE, grazie a una legislazione più semplice e chiara in materia di servizi forniti nell'ambito dei pacchetti turistici e a un rafforzamento dei diritti dei viaggiatori in materia di rimborsi in caso d'insolvenza dell'organizzatore o in alcuni periodi di crisi eccezionali. La proposta di semplificazione e di miglioramento delle informazioni ai viaggiatori dovrebbe prevedibilmente avere un impatto positivo anche sulle persone con disabilità.

Se da un lato la proposta di revisione potrebbe comportare un aumento dei costi di transazione per alcune imprese, dall'altro comporterà la riduzione di alcuni costi, grazie alla semplificazione e alla maggiore certezza del diritto introdotte. Un'ulteriore armonizzazione dovrebbe uniformare le condizioni di concorrenza e agevolare così lo sviluppo degli scambi transfrontalieri e/o dei servizi turistici forniti nell'ambito dei pacchetti turistici all'interno dell'UE.

Nel complesso la combinazione delle misure strategiche contenute nella proposta di direttiva mira a trovare un equilibrio tra i diritti dei consumatori e la libertà d'impresa nel settore dei pacchetti turistici.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

La proposta non richiede lo stanziamento di ulteriori risorse dal bilancio dell'Unione europea.

5. ALTRI ELEMENTI

• Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione

Gli Stati membri sono tenuti a recepire la direttiva entro 18 mesi dall'entrata in vigore e devono comunicare alla Commissione le misure nazionali di recepimento tramite Themis. La Commissione è pronta a fornire assistenza tecnica agli Stati membri per l'attuazione della direttiva.

La Commissione riesaminerà l'attuazione della direttiva cinque anni dopo la sua entrata in vigore e proporrà, se necessario, modifiche legislative. Essa monitorerà i progressi verso il raggiungimento degli obiettivi dell'iniziativa tenendo traccia di una serie di indicatori fondamentali (elencati nella relazione sulla valutazione d'impatto). Il quadro di monitoraggio sarà adattato in linea con le prescrizioni giuridiche e attuative finali.

• Illustrazione dettagliata delle singole disposizioni della proposta

L'articolo 1 della presente proposta modifica la direttiva (UE) 2015/2302 come segue.

Articolo 3, punto 2) (pacchetto): la definizione di pacchetto è adattata per precisare che i servizi acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online si considerano un pacchetto se i dati personali del viaggiatore sono trasferiti da un professionista a un altro. Le prenotazioni di tipi diversi di servizi turistici per lo stesso viaggio o la stessa vacanza presso un unico punto vendita in un breve periodo di tempo sono considerate pacchetti allo stesso modo delle prenotazioni di tipi diversi di servizi turistici per lo stesso viaggio o la stessa vacanza effettuate presso un unico punto vendita se i servizi sono selezionati prima che il viaggiatore concluda il primo contratto. In questo modo si evita l'attuale sovrapposizione delle definizioni di pacchetto e di servizio turistico collegato di cui all'articolo 3, punto 5), lettera a). Di conseguenza l'articolo 3, punto 5), lettera a), è soppresso. La direttiva riveduta chiarisce inoltre che non costituisce un pacchetto la combinazione di uno o più tipi di servizi relativi al trasporto, all'alloggio o all'autonoleggio con uno o più altri servizi turistici che non rappresentano più del 25 % del valore della combinazione e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale della combinazione né costituiscono un elemento essenziale della stessa. Il riferimento al 25 % è ripreso dal considerando 18 dell'attuale direttiva e sostituisce la formulazione "parte sostanziale".

Articolo 3, punto 5) (servizio turistico collegato): la definizione è semplificata e chiarita.

L'articolo 5, paragrafo 1, è modificato per specificare che le informazioni sul diritto del viaggiatore di risolvere il contratto di pacchetto turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie sono rese obbligatorie, oltre a quelle sul diritto di risolvere il contratto dietro pagamento delle spese di risoluzione.

Nuovo articolo 5 bis (Pagamenti): è inserito un nuovo articolo relativo ai pagamenti. L'articolo stabilisce che, in linea di principio, gli acconti non possono superare il 25 % del prezzo del pacchetto e che il saldo è dovuto non prima dei 28 giorni precedenti l'inizio del pacchetto. È tuttavia possibile richiedere acconti di importo superiore qualora ciò sia necessario per garantire l'organizzazione e l'esecuzione del pacchetto. L'articolo 5 bis non si applica ai pacchetti prenotati meno di 28 giorni prima dell'inizio del pacchetto e ai buoni regalo per un pacchetto turistico.

Articolo 7, paragrafo 2 (Contenuto del contratto di pacchetto turistico e documenti da fornire prima dell'inizio del pacchetto): il contratto deve ora specificare che l'organizzatore è il responsabile dei rimborsi e che i viaggiatori possono contattare l'organizzatore tramite il venditore, in linea con le disposizioni di legge. Il testo aggiunge che il relativo modulo informativo di cui all'allegato I della direttiva dovrebbe essere allegato al contratto di pacchetto turistico, in modo che rimanga facilmente accessibile ai viaggiatori anche dopo la fase precontrattuale.

Articolo 12, paragrafo 2 (Risoluzione del contratto di pacchetto turistico e diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto): la nuova formulazione di questo paragrafo sulla risoluzione del contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie contiene ulteriori specifiche per chiarire il diritto di risoluzione. La nuova formulazione chiarisce che tale diritto si applica in caso di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione del viaggio o nelle sue immediate vicinanze o che incidono sul viaggio verso la destinazione, ma anche nei luoghi di residenza o di partenza, purché tali circostanze abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto turistico. La nuova formulazione chiarisce inoltre che i contratti possono essere risolti quando ci si può ragionevolmente attendere che l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico sarà significativamente influenzata da circostanze inevitabili e straordinarie.

Nuovo articolo 12, paragrafo 3 bis: è aggiunto un nuovo paragrafo per chiarire che gli avvisi ufficiali di viaggio emessi dalle autorità o le gravi restrizioni riguardanti la destinazione del viaggio o applicabili dopo il ritorno da essa sono elementi importanti per valutare se si sono verificate circostanze inevitabili e straordinarie che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione di un pacchetto.

Articolo 12, paragrafo 4: il paragrafo è modificato per chiarire che l'organizzatore è tenuto a rimborsare il viaggiatore in caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2 o 3, indipendentemente dal fatto che il viaggiatore chieda espressamente il rimborso. Inoltre un nuovo comma dispone che, qualora gli Stati membri introducano o mantengano meccanismi volti a garantire che i rimborsi ai viaggiatori siano effettuati ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 4, essi sono tenuti a informare la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri in merito alle disposizioni pertinenti. Un eventuale cofinanziamento di tali meccanismi da parte degli Stati membri è possibile solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate ed è subordinato all'approvazione ai sensi delle disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato.

Nuovo articolo 12 bis (Buoni): è inserito un nuovo articolo relativo ai buoni. L'articolo specifica che in caso di risoluzione del contratto, gli organizzatori possono offrire ai viaggiatori dei buoni anziché un rimborso in contanti, ma prima di accettarli, il viaggiatore deve essere informato che non è obbligato ad accettare il buono. Tali buoni dovrebbero essere validi per 12 mesi, con la possibilità di essere prorogati una sola volta con l'approvazione di entrambe le parti. Il loro valore deve essere almeno pari all'importo del rimborso. Devono essere trasferibili e coperti da protezione in caso d'insolvenza.

Il nuovo testo proposto per l'articolo 17 mira a rendere la protezione in caso d'insolvenza più efficace e uniforme nell'UE, aggiungendo alcuni chiarimenti e specifiche, alcuni dei quali derivano dal considerando della direttiva (UE) 2015/2302. Alcuni paragrafi dell'articolo 17 rimangono invariati.

Articolo 17, paragrafo 1 (Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza): all'articolo 17, paragrafo 1, primo comma, si chiarisce che anche le richieste di rimborso e i buoni sono coperti dalla protezione in caso d'insolvenza.

L'articolo 17, paragrafo 2, è modificato in modo da precisare che la garanzia dovrebbe essere sufficiente a coprire i costi per i rimborsi e i rimpatri qualora l'insolvenza si verifichi nel momento in cui l'organizzatore detiene le somme più elevate in un esercizio finanziario e che la garanzia dovrebbe tenere conto delle variazioni del volume dei pacchetti venduti e dei necessari rimpatri da coprire rispetto al volume previsto.

Articolo 17, paragrafo 3: è specificato che gli Stati membri controllano le disposizioni in materia di protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori, monitorano il mercato per la fornitura di protezione in caso d'insolvenza e possono richiedere un secondo livello di protezione, ad esempio un fondo di riserva. L'eventuale cofinanziamento di tali disposizioni da parte degli Stati membri è possibile solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate ed è subordinato all'approvazione ai sensi delle disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato.

Articolo 17, paragrafo 6: la nuova formulazione del paragrafo prevede un termine più specifico per il rimborso in caso di annullamento del pacchetto a causa d'insolvenza, oltre al criterio generale "senza indebito ritardo". Il termine è fissato a tre mesi dopo che il viaggiatore ha presentato i documenti necessari per l'esame della richiesta.

Nuovo articolo 17, paragrafo 7: è inserito un nuovo paragrafo 6 che consente agli Stati membri di esigere che i venditori sottoscrivano una protezione in caso d'insolvenza, qualora ciò sia giustificato alla luce dell'esposizione al rischio dei viaggiatori, in linea con la formulazione del considerando 41 della direttiva (UE) 2015/2302.

Articolo 18, paragrafo 2 (Riconoscimento reciproco della protezione in caso d'insolvenza e cooperazione amministrativa): il paragrafo è modificato per chiarire che i punti di contatto centrali degli Stati membri dovrebbero anche scambiare informazioni sulla protezione in caso d'insolvenza e sulle questioni correlate, compresi i rimborsi per i contratti di pacchetto turistico risolti.

Articolo 19 (Obblighi di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati): l'articolo è modificato per riflettere il concetto semplificato di servizi turistici collegati.

Articolo 22 (Diritto ad azioni di regresso e rimborsi da parte dei fornitori di servizi agli organizzatori): è aggiunto un nuovo paragrafo che specifica che se annullano o non forniscono un servizio che fa parte del pacchetto, i fornitori di servizi sono tenuti a rimborsare all'organizzatore i pagamenti ricevuti per il servizio in questione entro sette giorni.

L'allegato I della direttiva (UE) 2015/2302 è sostituito per fornire ai viaggiatori informazioni più chiare sui loro diritti.

L'allegato II della direttiva (UE) 2015/2302 è sostituito per tenere conto della semplificazione relativa al concetto di servizio turistico collegato e per migliorare l'attuazione di tale concetto.

L'articolo 2 della proposta dispone che, cinque anni dopo la sua entrata in vigore, la Commissione presenti al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della direttiva, tenendo conto dell'impatto sulle PMI. L'articolo 3 della proposta stabilisce l'obbligo per gli Stati membri di recepire la direttiva modificativa entro 18 mesi dalla sua entrata in vigore. La direttiva modificativa entrerà in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*. Gli Stati membri saranno tenuti a iniziare ad applicare la direttiva sei mesi dopo la data di recepimento.

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che modifica la direttiva (UE) 2015/2302 per rendere più efficace la protezione dei viaggiatori e per semplificare e chiarire alcuni aspetti della direttiva

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,
visto il parere del Comitato delle regioni²,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,
considerando quanto segue:

- (1) La direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio³ ha modernizzato il quadro giuridico in materia di pacchetti turistici alla luce degli sviluppi tecnologici e di mercato. Ha inteso disciplinare le nuove modalità di prenotazione dei servizi turistici, comprese le combinazioni personalizzate di servizi turistici, che non rientravano nell'ambito di applicazione della direttiva 90/314/CEE del Consiglio⁴ o che si trovavano in una zona grigia dal punto di vista giuridico, e ha rafforzato i diritti dei viaggiatori sotto vari aspetti. Nel contempo ha inteso garantire una concorrenza più leale tra i diversi tipi di imprese del settore attive nel mercato dei pacchetti turistici.
- (2) Al fine di perseguire tali obiettivi, la direttiva (UE) 2015/2302 ha ampliato la definizione del termine "pacchetto" rispetto alla direttiva 90/314/CEE. La direttiva (UE) 2015/2302 ha specificato ulteriormente i diritti esistenti dei viaggiatori e ne ha introdotti di nuovi, come il diritto dei viaggiatori di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza spese di risoluzione, a determinate condizioni, in caso di circostanze

¹ GU C [...] del [...], pag. [...]. .

² GU C [...] del [...], pag. [...]. .

³ 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 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).

⁴ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

inevitabili e straordinarie. Inoltre, con la direttiva (UE) 2015/2302 è stato introdotto il nuovo concetto di "servizio turistico collegato", che comprende le prenotazioni effettuate in un unico punto vendita e quelle effettuate presso diversi punti vendita che un professionista agevola in modo mirato. I servizi turistici collegati sono per lo più trattati come servizi autonomi, ma i pagamenti ricevuti da un professionista che agevola un servizio turistico collegato devono essere protetti dall'insolvenza di tale professionista. La direttiva (UE) 2015/2302 ha inteso garantire la trasparenza obbligando i professionisti a informare i viaggiatori in merito alla natura del prodotto turistico offerto e ai diritti connessi mediante i moduli informativi standard di cui agli allegati I e II della direttiva.

- (3) Sebbene complessivamente la direttiva (UE) 2015/2302 abbia funzionato bene, varie sfide sono emerse dall'inizio della sua applicazione il 1° luglio 2018. La pandemia di COVID-19 e le misure governative correlate hanno avuto un impatto significativo sia sul settore dei viaggi sia sui viaggiatori e hanno messo in luce alcune carenze dei modelli commerciali prevalenti, mostrando che alcune disposizioni specifiche della direttiva potrebbero essere chiarite.
- (4) È pertanto necessario colmare le lacune individuate nelle norme vigenti, nonché chiarire e semplificare alcuni concetti e disposizioni, migliorando così l'efficacia della direttiva (UE) 2015/2302 a vantaggio dei viaggiatori e delle imprese del settore, tra le quali figura un gran numero di microimprese e piccole e medie imprese.
- (5) Se da un lato si ritiene che nel complesso la definizione di "pacchetto" sia stata efficace, dall'altro è opportuno chiarire e semplificare la definizione di servizio turistico collegato e le relative norme, nonché la distinzione di tale servizio rispetto ai pacchetti. Il chiarimento e la semplificazione delle definizioni e dei concetti di "pacchetto" e "servizio turistico collegato" dovrebbero aumentare la certezza del diritto per tutte le parti e nel contempo rendere più efficace la protezione dei viaggiatori e garantire condizioni di parità per i professionisti. Parallelamente dovrebbe essere ridotto il numero di moduli informativi che i professionisti devono utilizzare per informare i viaggiatori sui loro diritti.
- (6) Il principio alla base della definizione di "pacchetto" dovrebbe continuare ad essere la sussistenza di una stretta correlazione tra i diversi servizi turistici prenotati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza. Per garantire che non vi siano sovrapposizioni tra la definizione di "pacchetto" e quella di "servizio turistico collegato" ed eliminare le difficoltà nella distinzione tra pacchetti e servizi turistici collegati, le prenotazioni di diversi tipi di servizi turistici per lo stesso viaggio o la stessa vacanza effettuate presso un unico punto vendita, se i servizi turistici sono selezionati prima che il viaggiatore concluda un primo contratto, dovrebbero essere considerate pacchetti analogamente ai servizi turistici prenotati presso un unico punto vendita entro un breve periodo di tempo. In entrambi i casi esiste una stretta correlazione tra le prenotazioni dei servizi turistici. Pertanto la definizione di "pacchetto" dovrebbe comprendere entrambe le situazioni, mentre le prenotazioni effettuate al momento di un'unica visita o un unico contatto con un singolo punto vendita non dovrebbero più rientrare nella definizione di servizio turistico collegato.
- (7) Nel contesto delle prenotazioni effettuate presso un unico punto vendita entro un breve periodo di tempo, è opportuno sostituire il criterio piuttosto vago di "un'unica visita o un unico contatto". Pertanto le prenotazioni di diversi tipi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza effettuate nell'arco di tre ore dovrebbero sempre essere considerate pacchetti. Lo stesso dovrebbe valere qualora, prima del

completamento di una prima prenotazione, il professionista inviti il viaggiatore a prenotare servizi aggiuntivi per lo stesso viaggio o la stessa vacanza dopo il completamento della prima prenotazione e le prenotazioni successive siano effettuate entro 24 ore dalla conclusione del primo contratto.

- (8) La definizione di pacchetto costituito attraverso processi collegati di prenotazione online di cui all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto v), della direttiva (UE) 2015/2302, che prevede che il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano tutti trasmessi da un professionista a un altro professionista, si è rivelata troppo ristretta. È pertanto opportuno considerare "pacchetto" le prenotazioni di diversi tipi di servizi turistici effettuate ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza quando il professionista parte di un primo contratto trasferisce al professionista parte di un secondo o ulteriore contratto alternativamete il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento, l'indirizzo di posta elettronica o qualsiasi altro dato personale del viaggiatore. Tale trasferimento di dati personali indica una stretta correlazione tra le prenotazioni/i contratti, cosicché il criterio delle 24 ore per la seconda prenotazione non è indispensabile e dovrebbe essere eliminato.
- (9) La definizione di "servizio turistico collegato" dovrebbe comprendere le situazioni in cui un professionista che è parte di un primo contratto e riceve pagamenti da o per conto di un viaggiatore invita quest'ultimo a prenotare tipi di servizi turistici aggiuntivi per lo stesso viaggio o la stessa vacanza. In tale contesto, il professionista che è parte del primo contratto dovrebbe ottenere protezione in caso d'insolvenza. Inoltre, al fine di garantire che i viaggiatori beneficino pienamente delle norme in materia di protezione in caso d'insolvenza e che i professionisti sappiano di essere soggetti a tale obbligo, è opportuno che i moduli informativi sui servizi turistici collegati raccomandino ai viaggiatori di registrare l'invito e la prenotazione aggiuntiva, ad esempio mediante catture dello schermo (screenshot), e di informare il professionista con cui è stato concluso il primo contratto del fatto che un contratto avente ad oggetto un tipo di servizio turistico aggiuntivo per lo stesso viaggio o la stessa vacanza è stato concluso entro 24 ore dall'invito del professionista. Il professionista dovrebbe essere obbligato a mettere a disposizione dei viaggiatori uno strumento, ad esempio un indirizzo di posta elettronica o un sito web, che consenta ai viaggiatori di registrare tali informazioni e che confermi loro l'avvenuto ricevimento di tali informazioni.
- (10) Per quanto riguarda i pacchetti in cui, ad esempio, l'alloggio è combinato con altri servizi turistici ma non è previsto il trasporto di passeggeri, il criterio generale di "una parte sostanziale" del valore della combinazione, applicabile ai servizi turistici di cui all'articolo 3, punto 1), lettera d), dovrebbe essere sostituito dal criterio più specifico di "almeno il 25 %" al fine di aumentare la certezza del diritto.
- (11) Come dimostrato soprattutto durante la pandemia di COVID-19, la prassi commerciale prevalente dei pagamenti anticipati, l'assenza di norme nei rapporti tra imprese sui rimborsi agli organizzatori di pacchetti per servizi annullati o non prestati dai fornitori di servizi, l'assenza di norme sui buoni e l'incertezza sulla questione se le richieste di rimborso e i buoni per pacchetti annullati siano coperti dalla protezione in caso d'insolvenza possono causare difficoltà nei rimborsi ai viaggiatori, in particolare quando circostanze inevitabili e straordinarie comportano numerosi annullamenti e interessano molte destinazioni di viaggio. È pertanto opportuno prevedere che i pagamenti dei viaggiatori siano sempre protetti in modo efficace, anche in caso di crisi. È altresì opportuno garantire che i sistemi nazionali di protezione in caso d'insolvenza siano resilienti e offrano una protezione più uniforme.

- (12) La prassi commerciale di richiedere pagamenti anticipati comporta determinati rischi intrinseci, in particolare quando gli organizzatori sono tenuti a rimborsare ai viaggiatori importi significativi per viaggi annullati entro un breve periodo di tempo. Si dovrebbe quindi prevedere che gli acconti, vale a dire i pagamenti richiesti ai viaggiatori al momento della prenotazione o poco dopo, non siano superiori al 25 % del prezzo totale del pacchetto e che gli organizzatori o, se del caso, i venditori non possano chiedere il pagamento dell'importo residuo prima dei 28 giorni che precedono l'inizio del pacchetto. Tuttavia, ove necessario per garantire l'organizzazione e la corretta esecuzione del pacchetto, gli organizzatori e, se del caso, i venditori dovrebbero poter chiedere acconti più elevati. La percentuale di acconto richiesta dagli organizzatori può essere giustificata da pagamenti anticipati ai fornitori di servizi, anche quando questi ultimi appartengono allo stesso gruppo di società dell'organizzatore, o dalla necessità di coprire i costi dell'organizzatore direttamente connessi all'organizzazione e all'esecuzione del pacchetto al momento della prenotazione o poco dopo. Possono esservi ricompense, se del caso, le commissioni richieste dai venditori.
- (13) La percentuale di acconto non dovrebbe esigere calcoli diversi per ciascun pacchetto, ma può essere stabilita per gruppi di pacchetti che presentano caratteristiche simili quanto alla necessità di un acconto. Gli organizzatori e, se del caso, i venditori dovrebbero rimanere obbligati a informare i viaggiatori, prima della conclusione del contratto, in merito agli acconti da essi richiesti.
- (14) Poiché la limitazione dei pagamenti anticipati non è compatibile con il concetto di buono regalo per un pacchetto turistico di cui all'articolo 3, punto 5), lettera b), punto iv), della direttiva (UE) 2015/2302 né con i pacchetti prenotati meno di 28 giorni prima dell'inizio del pacchetto, questi due tipi di pacchetti dovrebbero essere esentati dalla limitazione dei pagamenti anticipati introdotta dalla presente direttiva.
- (15) Qualora un servizio turistico previsto in un pacchetto sia annullato o non sia eseguito e siano stati versati anticipi al relativo fornitore di servizi, gli organizzatori dovrebbero avere il diritto di ottenere dal fornitore di servizi, entro 7 giorni, il rimborso dei pagamenti effettuati. Il diritto al rimborso dovrebbe consentire agli organizzatori di adempiere l'obbligo di rimborsare i viaggiatori entro 14 giorni in caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico nel suo insieme. Qualora un fornitore di servizi turistici annulli o non fornisca un servizio previsto in un pacchetto ma il contratto di pacchetto turistico rimanga in vita, il diritto al rimborso entro 7 giorni dovrebbe consentire agli organizzatori di predisporre soluzioni alternative.
- (16) In determinate situazioni un'utile alternativa ai rimborsi è costituita dai buoni volontari per i viaggiatori. I buoni possono offrire maggiore flessibilità agli organizzatori, in particolare se questi ultimi si trovano dinanzi all'obbligo di effettuare molti rimborsi entro un breve periodo di tempo. Nel contempo i buoni possono essere accettabili per i viaggiatori che non necessitano di un rimborso immediato, purché vi siano garanzie giuridiche specifiche. È pertanto opportuno stabilire norme chiare in materia di buoni, che forniscano tali garanzie. Tra le garanzie dovrebbe figurare la trasparenza sulla natura volontaria e sulle caratteristiche fondamentali dei buoni, nonché sui diritti dei viaggiatori in relazione ai buoni, ad esempio il fatto che i buoni sono protetti dall'insolvenza dell'organizzatore e che i viaggiatori hanno diritto al rimborso automatico qualora il buono non sia riscattato durante il suo periodo di validità. Gli organizzatori possono rendere i buoni più attraenti, ad esempio aumentando l'importo del buono rispetto a quello di cui il viaggiatore ha diritto al rimborso. In tali casi la

protezione in caso d'insolvenza dovrebbe essere limitata all'importo dei pagamenti ricevuti da parte del viaggiatore.

- (17) È concepibile che gli Stati membri prevedano meccanismi che garantiscano il rimborso ai viaggiatori conformemente ai requisiti di legge nei casi in cui i pacchetti siano annullati a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e gli organizzatori non siano in grado di adempiere l'obbligo di rimborso. Al fine di aumentare la trasparenza, gli Stati membri che introducono o mantengono tali meccanismi dovrebbero essere tenuti a informarne la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri. Tali meccanismi sono di norma finanziati esclusivamente dai contributi degli organizzatori. Solo in circostanze eccezionali possono essere cofinanziati dagli Stati membri, e la loro introduzione lascia impregiudicate le disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato.
- (18) La molteplicità di situazioni ipotizzabili che possono dar luogo alla risoluzione di un contratto di pacchetto turistico per circostanze inevitabili e straordinarie che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione di un pacchetto richiede una valutazione caso per caso, basata ad esempio sulla natura e sulla portata di tali circostanze. È opportuno chiarire che la risoluzione del contratto è possibile se ci si può ragionevolmente attendere che le circostanze inevitabili e straordinarie avranno un'incidenza sostanziale sulla sua esecuzione.
- (19) Durante la pandemia di COVID-19 sono emerse diverse interpretazioni dei diritti di annullamento per "circostanze inevitabili e straordinarie", anche in relazione alla pertinenza degli avvisi di viaggio. È pertanto opportuno specificare che gli avvisi ufficiali di viaggio riguardanti la destinazione del viaggio emessi dalle autorità dello Stato membro di partenza o di residenza del viaggiatore o del paese di destinazione sono elementi importanti per valutare la giustificazione della risoluzione del contratto. Dovrebbe inoltre essere chiarito che eventuali gravi restrizioni previste presso il luogo di destinazione del viaggio o applicabili dopo il ritorno dal viaggio o dalla vacanza, come l'obbligo di quarantena per un periodo significativo, sono pertinenti anche per valutare la giustificazione della risoluzione del contratto di pacchetto turistico.
- (20) È inoltre opportuno chiarire che il periodo di 14 giorni per il rimborso, che decorre dalla risoluzione del contratto, si applica indipendentemente dal fatto che il viaggiatore chieda specificamente il rimborso.
- (21) Al fine di garantire una protezione efficace e uniforme dei viaggiatori e condizioni di parità per gli organizzatori, dovrebbe essere previsto che la protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori copra tutti i pagamenti effettuati dai viaggiatori o per loro conto in caso di insolvenza dell'organizzatore, comprese le situazioni in cui un pacchetto non è eseguito in tutto o in parte a causa dell'insolvenza dell'organizzatore e quelle in cui il viaggiatore aveva diritto a un rimborso o aveva ricevuto un buono dall'organizzatore prima che questi divenisse insolvente.
- (22) Al fine di garantire che la protezione dei viaggiatori in caso d'insolvenza sia sempre efficace, è opportuno prevedere che la garanzia sia sufficiente a coprire i costi dei rimborsi e dei rimpatri qualora l'insolvenza si verifichi nel momento in cui l'organizzatore detiene gli importi di pagamento più elevati. Qualsiasi aumento di tali importi dovuto a un maggiore volume previsto di pacchetti venduti in un determinato periodo dovrebbe essere preso in considerazione. È opportuno chiarire che gli Stati membri dovrebbero vigilare sulla protezione in caso d'insolvenza degli organizzatori e monitorare il mercato della fornitura di tale protezione. Se necessario, gli Stati membri dovrebbero poter esigere un secondo livello di protezione, ad esempio un fondo di

riserva. Ciò può essere pertinente, ad esempio, quando le polizze assicurative non forniscono il livello di protezione richiesto. Tali fondi di riserva dovrebbero di norma essere finanziati esclusivamente dai contributi degli organizzatori. È opportuno chiarire che tali misure possono essere cofinanziate dagli Stati membri solo in circostanze eccezionali e ribadire che tali disposizioni non pregiudicano le norme dell'Unione in materia di aiuti di Stato se e in quanto siffatte misure comportano aiuti di Stato.

- (23) Per quanto riguarda il rimborso dei pagamenti in caso di insolvenza dell'organizzatore, è opportuno specificare ulteriormente il periodo di rimborso, vale a dire tre mesi dal momento in cui il viaggiatore ha presentato i documenti necessari per l'esame della richiesta. È inoltre opportuno stabilire in una disposizione che gli Stati membri possono imporre ai venditori di sottoscrivere una protezione in caso d'insolvenza in aggiunta agli organizzatori.
- (24) Dovrebbe essere chiarito che i punti di contatto centrali sono responsabili dello scambio di informazioni in relazione alla protezione in caso d'insolvenza e alle questioni correlate, compresi eventuali meccanismi per garantire rimborsi tempestivi per i contratti di pacchetto turistico risolti.
- (25) È importante che i viaggiatori siano adeguatamente informati sui loro diritti, siano in grado di comprendere le informazioni loro fornite e abbiano accesso a tali informazioni quando ne hanno bisogno. È pertanto opportuno apportare alcune modifiche per quanto riguarda gli obblighi di informazione precontrattuale, il contenuto del contratto di pacchetto turistico e i moduli informativi standard di cui agli allegati I e II della direttiva (UE) 2015/2302. Ad esempio, i moduli informativi standard di cui all'allegato I dovrebbero specificare il professionista responsabile del rimborso dei pacchetti annullati. Il diritto di risolvere un contratto di pacchetto turistico senza spese in caso di circostanze inevitabili e straordinarie dovrebbe essere presentato accanto alla possibilità di annullare un pacchetto pagando le spese di annullamento. Inoltre, gli organizzatori dovrebbero essere tenuti ad accludere al contratto il modulo informativo standard, in modo che sia disponibile ai viaggiatori dopo la conclusione del contratto, unitamente ai recapiti dei professionisti interessati.
- (26) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva (UE) 2015/2302.
- (27) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire al buon funzionamento del mercato interno per quanto riguarda i pacchetti turistici e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori in questo settore, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri ma, a motivo della sua portata e dei suoi effetti, può essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (28) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e ottempera ai principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, la presente direttiva rispetta la libertà d'impresa riconosciuta dall'articolo 16 della Carta, garantendo nel contempo un livello elevato di protezione dei consumatori nell'Unione, come previsto dall'articolo 38 della Carta stessa.
- (29) La Commissione dovrebbe presentare al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva entro cinque anni dalla sua entrata in vigore. Sebbene gli effetti della presente direttiva sulle imprese del settore, compresi i micro,

piccoli e medi organizzatori, siano stati attentamente valutati, è opportuno tenere conto in tale relazione dell'impatto dell'applicazione della direttiva sui micro, piccoli e medi organizzatori. Se necessario, la relazione dovrebbe essere corredata di proposte legislative,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Modifiche della direttiva (UE) 2015/2302

La direttiva (UE) 2015/2302 è così modificata:

- (1) l'articolo 1 è sostituito dal seguente:

"Articolo 1

Oggetto

Scopo della presente direttiva è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori, mediante il ravvicinamento di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti tra viaggiatori e professionisti relativi a pacchetti turistici e servizi turistici collegati, nonché di taluni aspetti dei contratti tra organizzatori di pacchetti e fornitori di servizi.";

- (2) all'articolo 2, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. La presente direttiva si applica ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati agevolati da professionisti a viaggiatori.

Essa si applica altresì ai diritti al rimborso degli organizzatori definiti all'articolo 3, punto 8), nei confronti dei fornitori di servizi turistici in caso di annullamento o mancata fornitura di un servizio che fa parte di un pacchetto turistico.";

- (3) l'articolo 3 è così modificato:

- a) il punto 2) è sostituito dal seguente:

"2) "pacchetto", la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici definiti al punto 1) ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se:

- (a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure
- (b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi:
 - i) sono acquistati presso un unico punto vendita e
 - sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, o
 - altri tipi di servizi turistici sono prenotati entro tre ore dal momento in cui il viaggiatore ha acconsentito al pagamento del primo servizio turistico, o

- altri tipi di servizi turistici sono prenotati entro 24 ore dal momento in cui il viaggiatore ha acconsentito al pagamento del primo servizio turistico e se, prima che il viaggiatore abbia acconsentito al pagamento del primo servizio turistico, il professionista ha invitato il viaggiatore a prenotare successivamente uno o più tipi di servizi turistici aggiuntivi; o
- ii) sono offerti, venduti o pagati a un prezzo forfettario o globale, indipendentemente dall'eventuale fatturazione separata; o
- iii) sono pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; o
- iv) sono combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o
- v) sono acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento, l'indirizzo di posta elettronica o altri dati personali del viaggiatore sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti.

Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1), lettera a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1), lettera d), non è un pacchetto se questi ultimi servizi:

- a) non rappresentano almeno il 25 % del valore della combinazione, non sono pubblicizzati come e non rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione; oppure
 - b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1), lettera a), b) o c);";
- b) il punto 5) è sostituito dal seguente:
- "5) "servizio turistico collegato", la combinazione di tipi diversi di servizi turistici, non rientrante nella definizione di pacchetto di cui al punto 2), in cui un professionista che è parte di un contratto per la fornitura di un servizio turistico e riceve pagamenti da o per conto di un viaggiatore invita il viaggiatore a prenotare un tipo di servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, e al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo contratto è concluso un contratto per la fornitura di un servizio turistico aggiuntivo;"

(4) all'articolo 5, il paragrafo 1 è così modificato:

- a) la lettera d) è sostituita dalla seguente:

"d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, conformemente all'articolo 5 bis, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;"
- b) la lettera g) è sostituita dalla seguente:

"informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di spese di risoluzione adeguate e giustificabili, o, se applicabili, delle spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1, e sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie come specificato all'articolo 12, paragrafo 2;"

- (5) è inserito il seguente articolo 5 bis:

"Articolo 5 bis

Pagamenti

Gli Stati membri provvedono affinché, tranne per i pacchetti di cui all'articolo 3, punto 2), lettera b), punto iv), e i pacchetti prenotati meno di 28 giorni prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore o, se del caso, il venditore non chieda un acconto superiore al 25 % del prezzo totale del pacchetto e non chieda il pagamento del saldo prima dei 28 giorni precedenti l'inizio del pacchetto. Ove necessario per garantire l'organizzazione e l'esecuzione del pacchetto, l'organizzatore o, se del caso, il venditore può chiedere un acconto più elevato. L'acconto può coprire i pagamenti anticipati ai prestatori di servizi inclusi nel pacchetto e i costi sostenuti dall'organizzatore o, se del caso, dal venditore, segnatamente in relazione all'organizzazione e all'esecuzione del pacchetto, nella misura in cui esso sia necessario per coprire tali costi al momento della prenotazione.";

- (6) l'articolo 7 è così modificato:

- a) al paragrafo 2, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

"b) l'informazione:

- i) che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 13, degli eventuali rimborsi dovuti per risoluzione o modifica del contratto e della prestazione di assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 16;
- ii) se del caso, che il viaggiatore può contattare l'organizzatore anche tramite il venditore;"

- b) è inserito il seguente paragrafo 2 bis:

"2 bis. Al contratto è accluso il modulo informativo pertinente di cui all'allegato I. Il contratto contiene un riferimento esplicito a tale modulo informativo.";

- (7) l'articolo 12 è così modificato:

- (a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Fatto salvo il paragrafo 1, il viaggiatore ha diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione del viaggio o nelle sue immediate vicinanze oppure nel luogo di partenza o di residenza del viaggiatore, o che incidono sul viaggio verso la destinazione, qualora tali circostanze abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Il viaggiatore può risolvere il contratto qualora ci si possa ragionevolmente attendere che le circostanze inevitabili e straordinarie

avranno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico. Se il contratto di pacchetto turistico è risolto conformemente al presente paragrafo, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.";

- (b) è inserito il seguente paragrafo 3 bis:

"3 bis. Gli avvisi ufficiali che sconsigliano i viaggi verso una determinata destinazione emessi dalle autorità dello Stato membro di partenza o di residenza del viaggiatore o del paese di destinazione, o il fatto che i viaggiatori saranno soggetti a gravi restrizioni nel luogo di destinazione del viaggio o nello Stato membro di residenza o di partenza dopo il ritorno dal viaggio o dalla vacanza, sono elementi importanti di cui tenere conto nel valutare se la risoluzione del contratto sulla base del paragrafo 2 e del paragrafo 3, lettera b), sia giustificata.";

- (c) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"4. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei paragrafi 2 e 3 oppure, con riguardo al paragrafo 1, rimborsa qualunque pagamento effettuato da o per conto del viaggiatore per il pacchetto dopo aver detratto le spese di risoluzione adeguate e giustificabili. L'organizzatore effettua tali rimborsi al viaggiatore senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che il viaggiatore chieda specificamente il rimborso.

Qualora introducano o mantengano meccanismi per garantire che i rimborsi ai viaggiatori siano effettuati entro il termine di cui al primo comma a seguito della risoluzione del contratto di pacchetto turistico ai sensi dei paragrafi 2 e 3, gli Stati membri ne informano la Commissione e i punti di contatto centrali degli altri Stati membri di cui all'articolo 18, paragrafo 2. Qualsiasi cofinanziamento di tali meccanismi da parte degli Stati membri è possibile solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate ed è subordinato all'approvazione a norma delle disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato.";

- (8) è inserito il seguente articolo 12 bis:

"Articolo 12 bis

Buoni

1. Gli Stati membri provvedono affinché, in caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 10, 11 o 12, l'organizzatore possa offrire al viaggiatore la possibilità di scegliere se accettare, in luogo del rimborso, un buono utilizzabile per un futuro pacchetto.

2. Prima che il viaggiatore accetti il buono, l'organizzatore lo informa per iscritto, in modo chiaro ed evidente, su quanto segue:

a) il fatto che il viaggiatore ha diritto al rimborso entro 14 giorni e non è obbligato ad accettare il buono;

b) il periodo di validità del buono e i diritti dei viaggiatori in relazione ai buoni secondo quanto previsto al presente articolo.

3. Il valore del buono offerto corrisponde almeno all'importo del diritto al rimborso del viaggiatore. L'organizzatore può offrire un buono di importo superiore.

4. Il viaggiatore perde il diritto al rimborso durante il periodo di validità del buono solo se accetta esplicitamente e per iscritto il buono anziché il rimborso. Prima del riscatto o della scadenza del buono le parti possono in qualsiasi momento concordare il rimborso integrale.

5. I buoni hanno un periodo di validità massimo di 12 mesi a decorrere dal giorno in cui il viaggiatore accetta il buono conformemente al paragrafo 4. Tale periodo può essere prorogato una volta per un massimo di 12 mesi con l'accordo esplicito e scritto di entrambe le parti.

7. Se il buono non è riscattato entro il suo periodo di validità, l'organizzatore rimborsa l'importo ivi specificato non appena possibile e al più tardi entro 14 giorni dalla fine del periodo di validità, senza che sia necessaria alcuna previa richiesta del viaggiatore.

8. I buoni possono essere trasferiti a un altro viaggiatore senza costi aggiuntivi.

9. I buoni sono coperti dalla protezione in caso d'insolvenza che l'organizzatore deve predisporre a norma dell'articolo 17 per l'importo dei pagamenti ricevuti da parte del viaggiatore.";

(9) l'articolo 17 è sostituito dal seguente:

"Articolo 17

Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli organizzatori stabiliti sul loro territorio forniscano una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in caso di insolvenza dell'organizzatore. Ciò include la protezione dei pagamenti effettuati qualora un pacchetto non sia eseguito in tutto o in parte a causa dell'insolvenza dell'organizzatore o qualora un viaggiatore avesse diritto al rimborso o avesse ricevuto un buono dall'organizzatore prima della sua insolvenza. Per quanto riguarda i buoni, la garanzia è limitata all'importo dei pagamenti ricevuti da parte del viaggiatore. Se nel contratto di pacchetto turistico è incluso il viaggio di ritorno, gli organizzatori forniscono una garanzia anche per il rimpatrio del viaggiatore. Può essere offerta la continuazione del pacchetto.

Gli organizzatori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti in uno Stato membro o che, con qualsiasi mezzo, dirigono tali attività verso uno Stato membro sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi del diritto di tale Stato membro.

2. La garanzia di cui al paragrafo 1 è effettiva e copre costi ragionevolmente prevedibili. Essa copre gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra il ricevimento di qualsiasi pagamento e il completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza dell'organizzatore. La garanzia è sufficiente a coprire in qualsiasi momento i costi dei rimborsi e, se del caso, dei rimpatri e dei buoni. La copertura tiene conto dei periodi in cui gli organizzatori detengono gli importi di pagamento più elevati e di eventuali variazioni del volume di vendite di pacchetti.

3. Per garantire l'efficacia della protezione in caso d'insolvenza, gli Stati membri vigilano sulle modalità di protezione in caso d'insolvenza predisposte dagli organizzatori stabiliti sul loro territorio, monitorano il mercato della fornitura

di protezione in caso d'insolvenza e possono, se necessario, richiedere un secondo livello di protezione. Qualsiasi cofinanziamento da parte degli Stati membri è possibile solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate ed è subordinato all'approvazione a norma delle disposizioni dell'Unione in materia di aiuti di Stato.

4. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso d'insolvenza dell'organizzatore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito l'organismo incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza.
 5. Qualora l'esecuzione del pacchetto sia compromessa dall'insolvenza dell'organizzatore, la garanzia è disponibile gratuitamente per assicurare i rimpatri e, se necessario, il finanziamento dell'alloggio prima del rimpatrio.
 6. I rimborsi dei pagamenti interessati dall'insolvenza dell'organizzatore sono effettuati senza indebito ritardo dopo la richiesta del viaggiatore e al più tardi entro tre mesi dal momento in cui il viaggiatore ha presentato i documenti necessari per l'esame della richiesta.
 7. Se giustificato alla luce dei pagamenti ricevuti dai venditori, gli Stati membri possono imporre ai venditori di sottoscrivere una protezione in caso d'insolvenza in aggiunta agli organizzatori, indipendentemente dal disposto dell'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma.";
- (10) all'articolo 18, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:
- "2. Gli Stati membri designano punti di contatto centrali per agevolare la cooperazione amministrativa e il controllo degli organizzatori operanti in Stati membri diversi e per scambiare informazioni sulla protezione in caso d'insolvenza e su eventuali meccanismi posti in essere per garantire l'efficacia dei rimborsi in caso di risoluzione di contratti di pacchetto turistico. Gli Stati membri comunicano i recapiti di tali punti di contatto a tutti gli altri Stati membri e alla Commissione.";
- (11) l'articolo 19 è sostituito dal seguente:

"Articolo 19

Obblighi di protezione in caso d'insolvenza e d'informazione in relazione ai servizi turistici collegati

1. In relazione ai servizi turistici collegati definiti all'articolo 3, punto 5), gli Stati membri provvedono affinché i professionisti che invitano i viaggiatori a concludere un contratto per un tipo diverso di servizio turistico forniscano una garanzia per il rimborso di tutti i pagamenti che ricevono dai viaggiatori. Se tali professionisti sono responsabili del viaggio di ritorno, la garanzia copre anche il rimpatrio del viaggiatore. L'articolo 17, paragrafo 1, secondo comma, e paragrafi da 2 a 6, e l'articolo 18 si applicano *mutatis mutandis*.
2. Quando invita il viaggiatore a concludere un contratto per un tipo diverso di servizio turistico, il professionista, anche nei casi in cui non sia stabilito in uno Stato membro ma, con qualsiasi mezzo, diriga tali attività verso uno Stato membro, fornisce al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato II opportunamente compilato. Il modulo è fornito in modo chiaro ed evidente.

3. Qualora i professionisti non rispettino gli obblighi di cui ai paragrafi 1 e 2 del presente articolo, si applicano i diritti e gli obblighi previsti dagli articoli 9 e 12 e dal capo IV in relazione ai servizi turistici inclusi nel servizio turistico collegato.

4. In caso di costituzione di un servizio turistico collegato, il professionista che conclude un contratto per un tipo diverso di servizio turistico ne informa il professionista che ha invitato il viaggiatore a concludere tale contratto.";

(12) l'articolo 22 è sostituito dal seguente:

"Articolo 22

Diritto ad azioni di regresso e diritto al rimborso degli organizzatori

1. Qualora l'organizzatore o il venditore a norma dell'articolo 13, paragrafo 1, secondo comma, o dell'articolo 20, versi un indennizzo, conceda una riduzione di prezzo od ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi della presente direttiva, gli Stati membri garantiscono all'organizzatore o venditore il diritto di regresso nei confronti di terzi che abbiano contribuito all'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo o gli altri obblighi in questione.

2. Gli Stati membri provvedono affinché il fornitore di servizi che annulli o non fornisca un servizio che fa parte di un pacchetto rimborsi all'organizzatore entro 7 giorni qualsiasi pagamento effettuato dall'organizzatore per il servizio. Il termine di 7 giorni decorre dal giorno successivo all'annullamento del servizio o, se precedente, dal giorno in cui la prestazione avrebbe dovuto essere eseguita.";

(13) l'allegato I è sostituito dal testo contenuto nell'allegato I della presente direttiva;

(14) l'allegato II è sostituito dal testo contenuto nell'allegato II della presente direttiva.

Articolo 2

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro [5 anni dall'entrata in vigore della presente direttiva] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. La relazione terrà conto anche dell'impatto sui micro, piccoli e medi organizzatori.

Se necessario, la relazione è corredata di proposte legislative.

Articolo 3

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano entro e non oltre il [18 mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva] le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [6 mesi dopo il termine di recepimento].

Le disposizioni adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 4

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 5

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
La presidente

Per il Consiglio
Il presidente