

Delibera n. 169/2023

**Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami. Avvio del procedimento.**

L'Autorità, nella sua riunione del 9 novembre 2023

**VISTO**

l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità provvede «*a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi»;*
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze»;*
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l'Autorità «*disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica. Per le predette controversie, individuate con i provvedimenti dell'Autorità di cui al primo periodo, non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione»;*

**VISTI**

il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, ed in particolare l'articolo 14, nonché il decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69;

**VISTI**

il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

nel trasporto aereo, ed in particolare l'articolo 15, nonché il decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24;

**VISTI** gli articoli 705, comma 2, lettera g), e 783, comma 1, del regio decreto 30 marzo 1942, n. 327 ("*Approvazione del testo definitivo del Codice della navigazione*"), relativi alle Carte dei servizi che, rispettivamente, i gestori aeroportuali e i vettori sono tenuti a redigere;

**VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 83/2019 del 4 luglio 2019, con la quale sono state approvate "*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami*";

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, con la quale sono state approvate "*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami*";

**CONSIDERATO** che dalla preliminare attività di monitoraggio svolta dagli Uffici, sono emerse criticità in merito ai sistemi per il trattamento dei reclami dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture, in particolare per quanto concerne: la corretta individuazione dei canali per l'invio dei reclami di prima istanza, l'effettiva possibilità di esporre le proprie lamentele con riguardo a tutti i diritti sanciti dai citati regolamenti dell'Unione europea, nonché l'effettività del diritto degli utenti ad ottenere, nei tempi previsti, una risposta motivata e circostanziata, in relazione alle proprie doglianze;

**RITENUTO** conseguentemente necessario, anche alla luce di quanto emerso in esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, e in particolare in sede di gestione delle procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, avviare, con riferimento ai servizi di trasporto aereo, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti di tali servizi possono esigere nei confronti dei gestori degli stessi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami;

**VISTO** il regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione, approvato con delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021 (di seguito: regolamento AIR-VIR);

**RILEVATO**

che il presente procedimento, in applicazione del regolamento AIR-VIR, è sottoposto all'Analisi di impatto della regolazione;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. di avviare, per le motivazioni illustrate in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami;
2. responsabile del procedimento di cui al punto 1 è la dott.ssa Katia Gallo, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212558;
3. al procedimento di cui al punto 1 si applica l'analisi di impatto della regolazione di cui alla delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021, individuandosi quale responsabile la dott.ssa Cinzia Rovesti; indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, telefono 011 19212521;
4. il termine di conclusione del procedimento di cui al punto 1 è fissato al 1° luglio 2024.

Torino, 9 novembre 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)