

Roma, 12 aprile 2024

Spett.le  
**Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
Via Nizza 230  
10126 Torino  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Re: Consultazione sulle 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**

Spettabile Autorità,

a seguito dell'apertura del procedimento di consultazione avviato con Delibera n. 169/2923, relativo alle 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 (di seguito "Misure"), AICALF, Associazione Italiana Compagnie Aeree Low Fares, con la presente, intende sottoporre all'Autorità le proprie osservazioni e proposte.

**1. Considerazioni generali sull'introduzione del Regolamento "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"**

Prima di entrare nel merito delle Misure, AICALF ritiene necessario fare alcune premesse, anche alla luce dei dati e delle valutazioni contenuti nella Relazione illustrativa dell'Autorità del 5 marzo 2024.

In primo luogo, i dati raccolti tramite la piattaforma *ConciliaWeb* evidenziano che l'80% dei reclami e delle istanze di conciliazioni in materia di trasporto aereo **sono presentati tramite l'intermediazione di delegati, avvocati o agenzie di reclamo.**

Tale dato non deriva - come erroneamente indicato nella Relazione illustrativa - dalla "*scarsa fiducia nella possibilità di ricevere risposta al reclamo*" o dalla "*maggior aspettativa di ricevere risposta*", ma dall'aggressività e pervasività di operatori economici il cui *core business* è costituito proprio dal procacciamento e sfruttamento, per il loro primario interesse, di claim consumeristici.

Tali pratiche si sostanziano in una presenza costante presso gli aeroporti, in pubblicità (anche tramite social network) e siti internet (fortemente sponsorizzati e indicizzati sui motori di ricerca) costruiti con espliciti riferimenti ai vettori (nomi, colori, immagini, etc.).

Il passeggero-consumatore è spesso indotto all'utilizzo di tali siti nella convinzione che si tratti delle modalità di reclamo predisposte dagli stessi vettori o che, comunque, tali siti abbiano rapporti con le compagnie aeree.

A titolo esemplificativo, cercando sul motore di ricerca Google "richiesta compensazione pecuniaria Ryanair" il primo risultato indicizzato è proprio il sito "[Ryanair - Richiedi il tuo rimborso](#)" (analogo sito esiste per [Alitalia](#)), con colori questa volta vicini a quelli di questo vettore) e il dominio utilizzato induce a ritenere che tale sito sia direttamente riconducibile ai vettori o, comunque, sia lo strumento idoneo per richiedere un risarcimento al vettore.

#### RIMBORSO E RISARCIMENTO RYANAIR

Informazioni utili per richiedere il risarcimento e rimborso biglietto Ryanair

Nello sfortunato caso in cui si soffra un disagio aereo, secondo la normativa EU ogni passeggero ha diritto ad un risarcimento. In caso di volo in ritardo oltre le 3 ore, cancellazione e overbooking si ha diritto ad un rimborso come segue:

La Commissione Europea con l'*Information Notice to Air Passengers* del 9.03.2017, a fronte delle numerose segnalazioni pervenute alla Commissione di pratiche commerciali scorrette da parte di tali soggetti, ha fornito ai passeggeri informazioni di base sulle attività da parte *claim agencies*. La stessa Commissione ha raccomandato ai passeggeri, in prima istanza, di contattare i vettori personalmente.

Proprio la presentazione di reclami da parte di soggetti delegati rappresenta il grande ostacolo al pagamento della compensazione pecuniaria ex Reg. 261/2004 (nei casi in cui è dovuta), attesa la richiesta di onorari, compensi e spese richiesti da tali soggetti, a discapito degli stessi passeggeri, nonché la pretesa di pagamento delle somme su conti correnti intestati a società terze.

Allo stesso modo, le risultanze del primo anno di attività della piattaforma *Conciliaweb* dimostrano che il mancato raggiungimento di accordi è dovuto, nella maggior parte dei casi, alle sopra citate pretese di pagamento di presunte spese e compensi avanzate dai delegati, i quali si pongono alla stregua di soggetti portatori di interessi propri ed estranei a quelli dei passeggeri.

Sempre più numerose sono le sentenze che "sanzionano" le suddette condotte, evidenziandone la natura abusiva e volta esclusivamente ad aggravare la posizione dei vettori, caricandola di spese e costi non necessari. Per brevità espositiva, in questa sede ci limitiamo a citare solo l'ultima di tali sentenze - *Giudice di Pace di Treviso sentenza n. 157 del 7.02.2024* - rappresentando però la nostra disponibilità a condividere con codesta Autorità tale consolidata giurisprudenza, anche di secondo grado<sup>1</sup>.

Pertanto, tali soggetti delegati non si limitano al tentativo di imporre al vettore il pagamento dei propri compensi – pena, subire un'azione giudiziale anche nel caso di offerta, da parte del vettore, di tutto quanto spettante al passeggero –, ma ne richiedono il pagamento anche al passeggero, sotto forma di trattenuta di una quota della compensazione pecuniaria spettante ai passeggeri.

<sup>1</sup> *Ex multis* Tribunale di Catania, sentenza n. 1467/2020 del 2.05.2020.

gestirà gratuitamente il reclamo del cliente. Se ottiene un risarcimento, procederà al pagamento, dopo aver detratto una commissione del 25% dell'importo ottenuto + IVA, dell'importo residuo sul conto bancario designato dal cliente a tal fine. Inoltre, se il cliente addebita direttamente dalla compagnia aerea o dalla Corte, quest'ultima è

Inoltre, spesso i delegati omettono di riferire ai passeggeri rappresentati le risposte dei vettori, in modo particolare laddove l'aerolinea, già in sede di reclamo di prima istanza, abbia offerto di pagare l'intera somma richiesta, soddisfacendo le pretese del consumatore, ma rifiutata dal delegato per il solo mancato riconoscimento della rifusione di ulteriori spese (nello specifico, spese legali). In altri ordinamenti europei, fra primi quello tedesco, tale omissione rappresenterebbe - tra l'altro - una gravissima violazione degli obblighi deontologici forensi.

**Per tutte le ragioni sopra indicate, si chiede che nella Delibera 34/2024 sia espressamente previsto che nei reclami di prima istanza non possano essere pretesi compensi, oneri e spese per i soggetti Delegati.**

Tale previsione, peraltro, sarebbe coerente con quanto previsto nella Relazione istruttoria della Delibera n. 21/2023, la quale espressamente conferma che *“la procedura, come previsto dalla norma primaria, è gratuita per l'utente ed appare implicito che le spese sostenute per un eventuale rappresentante (si fa riferimento, in particolare, all'assistenza di un avvocato) restano a suo carico”*.

Ma vi è un altro dato su cui AICALF vuole porre attenzione, sempre derivante dall'esperienza sulla piattaforma *Conciliaweb* e parimenti rappresentato nella Relazione illustrativa<sup>2</sup> dell'Autorità, laddove si afferma che *“guardando al numero complessivo delle istanze relative al settore aereo si rileva un'alta percentuale (oltre il 70%) di istanze nelle quali non viene resa alcuna dichiarazione circa la ricezione di una risposta al reclamo da parte della Compagnia [salvo che] i soggetti che presentano le istanze non dichiarino, in maniera peraltro scorretta, di aver ricevuto risposta pur avendola ottenuta.”*, nonché nel documento che presenta lo Schema di Analisi di Impatto della Regolazione, laddove si afferma che *“la percentuale delle procedure di conciliazione attivate a seguito di mancata risposta rappresenta il 70,6% nel settore aereo [...]”*.

In particolare, preme energicamente segnalare come tale dato, che sembra aver costituito la base principale da cui prende le mosse il commentando impianto regolatorio, benché privo di alcun rigore logico e/o criteri oggettivi per la sua qualificazione, non rappresenta in alcun modo la realtà della gestione dei reclami da parte dei vettori, ove le percentuali di risposta si attestano intorno a valori ben più alti<sup>3</sup>.

\*

## **2. Sul potere di ART di emanare regolamentazioni e introdurre sanzioni nei confronti dei vettori aerei**

<sup>2</sup> Pag. 20 e 21.

<sup>3</sup> I dati raccolti congiuntamente dai vettori membri di AICALF dimostrano che, per i casuali periodi di riferimento: 7-14 dicembre 2023, 7-14 gennaio 2024 e 7-14 febbraio 2024 (estremi inclusi):

- (i) Per un totale fra i tre vettori di 540 casi analizzati, la risposta del vettore vi è stata per 394 casi, il 72,9%, al netto di ulteriori 35 casi in cui il primo contatto sia stato assente, con conseguente impossibilità di fornire risposta.
- (ii) Dei 394 casi di cui si è data risposta, la media ponderata nei quali l'istante ha omesso di dichiarare la ricezione di una risposta da parte del vettore si attesta, a dimostrazione delle argomentazioni svolte e del dato di ART, al 74.6%.

AICALF, poi, in merito alle Misure proposte, evidenzia la sussistenza di possibili profili di criticità in relazione all'interferenza dell'Autorità nell'ambito di settori di competenza di ENAC, quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti comunitari in materia di Diritti del Passeggero, cui è esclusivamente delegato il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

In particolare, ai sensi del Decreto Legislativo 27 gennaio 2006 n. 69, ENAC è stata designata quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) n. 261/2004.

Nell'ambito di quest'ultimo Regolamento, sul quale si fonda la quasi totalità del contenzioso promosso contro i vettori aerei, pare emergere l'assenza di potere regolatorio in capo all'Autorità.

In particolare, l'art. 14 del Reg. 261/2004 prevede per i vettori obblighi di informativa nei confronti dei passeggeri in casi di disservizi. In forza di tale disposizione, i vettori provvedono già a comunicare ai passeggeri i canali attraverso i quali presentare i reclami.

In aggiunta, i vettori aerei forniscono specifiche informazioni ai passeggeri anche nelle comunicazioni inviate in occasione di ritardi superiori a tre ore o cancellazioni, compresi i canali dove presentare eventuali reclami.

Inoltre, i vettori ai sensi dell'art. 14, comma 2, del Reg. 261/2004 in caso di disservizio del volo sono tenuti a informare i passeggeri dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento (NEB) in Italia (ENAC), nonché fornire le relative informazioni di contatto (come numero di telefono, email e l'indirizzo fisico). I vettori associati ad AICALF forniscono tutte le informazioni necessarie nell'Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo.

Come previsto dall'ENAC, i passeggeri possono presentare un reclamo all'organismo solo quando il vettore non abbia fornito una risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo oppure nel caso in cui il passeggero ritenga di aver ricevuto una risposta al reclamo non soddisfacente.

La sovrapposizione dell'Autorità rispetto ai poteri dell'ENAC risulta ancora più evidente alla luce delle proposte della Commissione Europea di emendamento del Reg. 261/2004 (*COM(2023) 753 final*), le quali contemplano la predisposizione di un modulo comune per le richieste relative alla compensazione pecuniaria e indicano quali informazioni i vettori aerei siano tenuti fornire nel proprio sito web, inclusi i canali e le modalità per presentare reclami.

AICALF, dunque, ritiene che l'Autorità non possa prevedere obblighi in capo ai vettori nell'ambito del Regolamento Europeo n. 261/2004 e, in subordine, tali obblighi dovranno comunque essere coordinati con quanto previsto dalla Commissione Europea (che raccomanda che i vettori forniscano riscontro entro due mesi dal reclamo) e dall'ENAC (che prevede un termine di sei settimane per il vettore), non potendo certo un vettore essere sanzionato per una tardiva risposta nel momento in cui, comunque, si fornisce un riscontro nel termine espressamente previsto dall'ENAC. In mancanza, si creerebbe un evidente problema di contrasto e coordinamento tra norme, lasciando peraltro i vettori nell'incertezza di quale sia l'effettivo termine di risposta ai reclami (o obbligando i vettori ad irragionevoli valutazioni sul quale sia il termine effettivamente applicabile al singolo caso di specie).

Peraltro, le Misure previste dall'Autorità, lungi dal rappresentare un "contenuto minimo", contengono invece disposizioni estremamente gravose per i vettori, i quali già sono vittime, per le ragioni sopra esposte, di un ricorso al contenzioso abusivo e speculatorio da parte di intermediari professionali.

L'obiettivo dell'Autorità, come previsto dall'art. 37 del D.L. 201/2011, dovrebbe essere quello di garantire l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi, non solo per gli utenti e i consumatori, bensì anche per le imprese.

AICALF ritiene che le Misure proposte dall'Autorità non perseguano tale obiettivo, anzi lo frustrino.

L'incompetenza dell'Autorità e il conseguente possibile eccesso di potere emergono anche sotto un diverso profilo: si ritiene che l'Autorità non possa né comminare né irrogare sanzioni nei confronti dei vettori aerei e non possa prevedere un indennizzo automatico a danno degli stessi nel caso di mancata o tardiva risposta ai reclami.

In particolare, l'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7 dell'Allegato A della Delibera n. 34/2024 non pare potere essere qualificato alla stregua di un "risarcimento", attesa la mancanza di un concreto danno da risarcirsi, e si palesa invece quale misura sanzionatoria a carico dei vettori.

La previsione del sopra citato indennizzo automatico presta invece il fianco ad un facile uso distorto dello stesso, con conseguente concreto rischio di una vertiginosa impennata del contenzioso contro i vettori aerei, in tal modo gravandoli di ulteriori costi.

\*

### **3. Necessità di armonizzazione e coordinamento delle Misure proposte con la regolamentazione di secondo grado e la normativa europea**

Fatto salvo quanto sopra espresso in relazione all'abuso di competenza dell'Autorità, e solo in subordine, AICALF sottopone all'Autorità la necessità che le Misure proposte siano coordinate con la Regolamentazione di secondo grado e con la normativa europea.

In particolare, dovranno essere coordinate le tempistiche di risposta ai reclami con quanto previsto dalla Comunicazione della Commissione 2016/C 214/04 (che prevede un termine di due mesi), nonché con quanto previsto dall'ENAC (sei settimane).

\*

### **4. Coordinamento tra le Misure proposte e la Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie**

Infine, con la presente si sottolinea la necessità di coordinare le Misure proposte con la Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie.



In particolare, attesa l'analitica regolamentazione delle procedure di reclamo che sarebbe in vigore con l'approvazione delle Misure, non pare più accettabile che agli Organismi di conciliazione ammessi all'elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell'Autorità sia consentito di ammettere la procedibilità di una istanza di conciliazione anche in assenza di reclamo da parte del passeggero.

Non pare infatti corrispondere ai canoni di equità, ragionevolezza ed economicità, l'introduzione, da un lato, di una così stringente disciplina in materia di gestione dei reclami a carico dei vettori e, dall'altro lato, l'ammissibilità di istanze di conciliazione non precedute dalla proposizione di un reclamo.

Si chiede, dunque, che l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione prevista dall'art. 7 della "Disciplina, in prima attuazione, delle 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, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118" (Allegato A alla Delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023) nel caso in cui l'istanza sia presentata *"senza il previo reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico o senza attendere i termini di cui all'articolo 6, comma 1"* sia estesa a tutti gli Organismi di conciliazione compresi nell'elenco degli Organismi ADR istituito dall'Autorità, mediante una modifica degli articoli 3 e 6 del Regolamento Elenco Organismi ADR adottato con delibera ART no. 60/2023 ("Regolamento").

\*

**Si allega alla presente la tabella delle proposte al testo delle Misure**, confidando nel loro accoglimento e nell'apertura di un costruttivo dialogo volto a definire un testo che, pur nell'ambito del condivisibile intento di meglio regolamentare la presentazione e gestione dei reclami nell'ambito del trasporto aereo, tenga conto delle legittime istanze dei vettori e delle criticità che interessano il settore del trasporto aereo e, in particolare, il suo contenzioso.

Ringraziando per l'attenzione, si porgono i migliori saluti.

Alessandro Fonti  
Presidente AICALF



**Consultazione sulle 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**

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 2 – lettera f	per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti	<b>Proposta integrazione testo:</b> o per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti muniti di idonee procure e deleghe trasmesse unitamente al reclamo e ad almeno un valido documento di riconoscimento dell'utente	Al fine di verificare l'effettivo potere rappresentativo, i reclami presentati da rappresentanti, delegati o associazioni dovranno essere trasmessi unitamente alle rispettive deleghe e procure, nonché ad almeno un valido documento di riconoscimento dell'utente; specificare che i reclami non potranno riguardare o contenere richieste di spese di rappresentanti, delegati o associazioni
Misura 2 – lettera h	<b>titolo di viaggio:</b> titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri autorizzato dal vettore, o da altro soggetto autorizzato;	<b>Proposta modifica testo:</b> <b>titolo di viaggio:</b> carta d'imbarco, in formato elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri;	Necessità di meglio definire cosa si intende per titolo di viaggio, anche per evitare sovrapposizioni o difficoltà interpretative rispetto alla definizione di prenotazione. Il titolo di viaggio dovrà essere considerata la carta d'imbarco e dovranno essere eliminati i riferimenti ad altri soggetti autorizzati (non definiti). In subordine, si chiede che venga utilizzato agente autorizzato dal vettore come indicato nell'art. 2 del Reg. 261/2004

Misura 2 – lettera i	l'utente potenziale, ovvero il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri	<b>Proposta modifica testo:</b> ovverosia il passeggero che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri in forza di un contratto di trasporto già concluso	Dovrà essere considerato utente solo il soggetto che ha già concluso un contratto di trasporto con il vettore
Misura 3, comma 1, lettera b)	più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:	<b>Proposta modifica testo:</b> più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno uno dei seguenti	Possibilità di limitare a uno dei tre canali previsti dalla lettera b
Misura 3, comma 1, lettera b.1)	il sito <i>web</i> , con accesso da apposito <i>link</i> posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.2, lettera a), con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo e la descrizione del disservizio inserita dall'utente		Questo canale per l'invio del reclamo in realtà deve essere inteso come un <i>webform</i> , che viene messo a disposizione dell'utente per essere compilato, prevedendo la possibilità di allegare documenti e di stampare il <i>webform</i> una volta compilato; la risposta automatica, che riporta i dati principali del reclamo, deve essere ritenuta valida ricevuta
Misura 3, comma 1, lettera c)	la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile	<b>Proposta modifica testo:</b> la disponibilità di un modulo di reclamo generabile dal sito <i>web</i> , in modalità anche stampabile	Il modulo stampabile potrà essere il <i>webform</i> "in bianco" di cui al punto b.1
Misura 3, comma 1, lettera d)	una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.	<b>Proposta modifica testo:</b> una risposta motivata entro due mesi dalla data di ricezione del reclamo ovvero, entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi; i vettori potranno segnalare all'Utente la necessità di compiere ulteriori accertamenti che potranno determinare il	Necessità di coordinamento con i termini raccomandati dalla Commissione Europea (due mesi - Comunicazione della Commissione 2016/C 214/04) e/o previsti dall'ENAC (sei settimane); prevedere la possibilità del vettore di avere una estensione del termine se la risposta necessita una istruttoria complessa o articolata



		superamento del termine sopra previsto	
Misura 3, comma 3	In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2, i vettori comunicano all'utente, entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità dello stesso e la possibilità di ripresentarlo completo	<p><b>Proposta modifica testo:</b> In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2. i vettori non sono tenuti a fornire una risposta</p> <p><b>Proposta modifica in via subordinata:</b> In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2, i vettori comunicano all'utente, entro due mesi dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità dello stesso e la possibilità di ripresentarlo completo</p>	Nel caso in cui il reclamo sia presentato senza utilizzare il modulo previsto dal vettore e privo di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2., per evitare abusi il reclamo dovrà essere considerato automaticamente inammissibile e dovrebbe essere escluso un obbligo del vettore di fornire una risposta. In subordine, sarà necessario coordinare i termini con quanto previsto dalla Misura 3, comma 1, lettera d) e non potrà essere previsto un termine inferiore a quanto sopra previsto, in caso contrario si obbligherebbe il vettore a gestire tutti i reclami in un termine eccessivamente breve per verificare la presenza dei requisiti e tutti gli oneri verrebbero spostati unilateralmente sulle compagnie aeree
Misura 3, comma 4, lettera c)	ove previsto dal vettore tra i canali utilizzabili, in caso di:	<b>Proposta modifica testo:</b> ove previsto dal vettore nelle condizioni generali di trasporto tra i canali utilizzabili, in caso di	Specificare che valgono, fermi i canali minimi previsti dalla Misura 3.1., solo i canali espressamente previsti dal vettore nelle condizioni generali di trasporto
Misura 3, comma 5	I vettori effettuano annualmente un'analisi sui reclami pervenuti, anche al fine di migliorare i processi e risolvere le criticità evidenziate e accertate, rendendo disponibili sul	Eliminare il comma 5	Si ritiene eccessiva l'imposizione dei dati sul sito internet dei vettori, anche in considerazione dell'impatto che ne deriverebbe in termini di distorsione della concorrenza, nonché

	proprio sito internet, per ciascun anno, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, catalogati per motivo di reclamo, i tempi medi di risposta, i relativi esiti e le misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi, della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi, di cui alla Misura 7, erogati.		misura priva di utilità anche rispetto ai poteri ispettivi dell'ART che non possono fondarsi sui dati pubblicati su internet; inoltre non essendo i vettori società pubbliche non si ritiene che possa essere imposta la pubblicazione
Misura 4, comma 1, lettera d	del termine di 30 giorni	<b>Proposta modifica testo:</b> Del termine di due mesi	Coordinamento dei termini raccomandati dalla Commissione Europea e/o previsti dall'ENAC e
Misura 4, comma 1, lettera e.3)	di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità		Necessità di definire cosa si intende per reclamo di seconda istanza e quali sono le autorità competenti
Misura 4, comma 1, lettera f)	dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1.	Eliminare lettera f	Si veda commento sulla Misura 7
Misura 4, comma 2, lettera a)	nel sito <i>web</i> , in una sezione dedicata accessibile dall' <i>home page</i> , tramite apposito <i>link</i> denominato " <i>Reclami</i> ";	<b>Proposta modifica testo:</b> nel sito <i>web</i> in una sezione relativa alle informazioni di contatto o di assistenza al consumatore (sezione help)	Misura eccessiva quella di imporre il link ai reclami nella homepage del sito, quando è già presente una sezione Help, accessibile dalla home page
Misura 4, comma 2	limitatamente ai voli diretti in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano: c) presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco, anche mediante l'ausilio di adeguati mezzi di diffusione visivi e/o sonori;	Eliminare	Misura eccessiva e completamente avulsa da ogni tipo di disservizio; l'art. 14 del Reg. 261/2004 prevede già che le informazioni sul Reg. 261/2004 siano esposte al gate e gli obblighi di informativa sono comunque collegati a un effettivo disservizio del volo

	d) le sole informazioni di cui alla Misura 4.1. lettere a) e b), a bordo dell'aeromobile attraverso adeguati mezzi di diffusione visivi e/o sonori.		
Misura 4, comma 3	Il titolo di viaggio riporta chiaramente l'indicazione del vettore a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione di cui alla Misura 4.2, lettera a), anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio, ovvero un gestore di piattaforma	<b>Proposta modifica testo:</b> La prenotazione riporta chiaramente l'indicazione del vettore a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo <i>web</i> della sezione di cui alla Misura 4.2, lettera a)	Necessità che le indicazioni sul reclamo e il sito web siano indicate nella prenotazione (che include tutte le informazioni contrattuali e successive rilevanti) (e non nel titolo di viaggio (inteso, come si è visto per la Misura 2 – lettera h, come carta d'imbarco), anche nell'interesse degli utenti che potrebbero non dover generare la carta d'imbarco
Misura 6, comma 1, lettera d.3)	di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità		Si veda commento sub Misura 4, art 1.e)3
Misura 6, comma 2	Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza	<b>Proposta modifica testo:</b> Il vettore potrà rigettare il reclamo per carenza di legittimazioni passiva e/o assenza di responsabilità entro due mesi dal ricevimento	Misura irragionevole ed eccessiva: non può essere il vettore a fare una valutazione su profili di responsabilità di altri soggetti. Misura comunque irrealizzabile per violazione della normativa sulla privacy
Misura 6, comma 3		Eliminare	Sussiste sempre il rischio di violazione della normativa sulla privacy
Misura 7		Eliminare	Eccesso di potere ART e sovrapposizione poteri ENAC; misura pericolosa e che potrebbe portare a distorsioni e invio immotivato di reclami
Misura 9, comma 3	L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti	<b>Proposta modifica testo:</b>	

	Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità	L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità in maniera aggregata e anonima	
--	--	--	--