

Firmato digitalmente da:

GAETANO FRANCESCO  
INTRIERI  


Spett.le Autorità di Regolazione dei Trasporti

Trasmessa a mezzo pec: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto:** *"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"*

Spett.le Autorità,

nell'attuale contesto normativo, le attribuzioni di ART si rivolgono essenzialmente alla gestione delle procedure di risoluzione non giurisdizionale delle controversie.

Sicché, il tenore della delibera n. 34/24, in consultazione, sembrerebbe propendere per l'estensione della competenza di codesta Autorità in materia di tutela dei diritti dei passeggeri che vede ENAC quale Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Reg. (CE) n. 261/2004 e in grado di adottare tutte le misure necessarie a garantirne il rispetto.

Orbene, il Considerando 4 del Reg. (CE) 261/2004 prevede espressamente che: *"La Comunità dovrebbe pertanto migliorare le norme di protezione stabilite da detto regolamento, sia per rafforzare i diritti dei passeggeri sia per provvedere affinché, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate"*.

Infatti, la legislazione dell'UE mira a garantire che i passeggeri possano beneficiare di un livello minimo e armonizzato di tutela, definendo un insieme di diritti "di base" comuni a tutti i modi di trasporto come la non discriminazione, la specifica tutela dei passeggeri a mobilità ridotta, le informazioni destinate ai passeggeri, gli organismi nazionali di controllo e i sistemi di trattamento delle denunce.

In tale contesto, al fine di assicurare una protezione uniforme, la Commissione ha presentato una proposta di revisione che mira alla semplificazione e armonizzazione del quadro normativo a vantaggio dei passeggeri europei, consentendo agli organismi nazionali di disporre di strumenti più

efficaci per monitorarne il rispetto da parte degli operatori e un trattamento più efficace dei reclami, fornendo loro un sistema rapido, semplice e accessibile.

In riferimento alla delibera n. 34/2024, in fase di consultazione, e nel rispetto dei termini e modalità previsti, si formulano le seguenti osservazioni motivate dall'opportunità di evidenziare le principali criticità connesse alle misure proposte.

### **MISURA 1**

Nell'applicazione delle misure proposte dalla delibera, si ravvisa una potenziale disparità di trattamento degli operatori e conseguentemente una distorsione della concorrenza, per il solo fatto di operare o meno nel mercato italiano.

I destinatari sono individuati infatti nei vettori che offrono servizi di trasporto aereo passeggeri, il cui punto di imbarco o di sbarco è situato in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano e nei gestori di aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano.

### **MISURA 3**

Si rileva che è prevista la possibilità di uso dell'inglese nella gestione dei reclami, oltre alla lingua nazionale, come, peraltro, già avviene per la maggioranza degli operatori.

Sono disponibili diversi canali per l'inoltro dei reclami (pec, e mail, sito web, raccomandata).

E' presente un form di contatto sul sito e la registrazione della richiesta con risposta automatica.

Inoltre, l'utente è tempestivamente informato che può presentare l'istanza di conciliazione qualora abbia ricevuto una risposta che reputi non soddisfacente o non abbia ricevuto riscontro entro 30 giorni.

A fronte dell'elevato numero di reclami, la tempistica di 30 giorni richiede un necessario differimento.

A seguito dell'esame dei reclami, ove ritenuti privi di elementi essenziali, l'operatore richiede un'integrazione all'utente. Non può garantirsi l'osservanza del termine di 15 giorni dalla ricezione del reclamo, ma vi è necessità di tempi più lunghi.

---

#### **Aeroitalia Srl**

Partita I.V.A: 16340701008 Iscrizione Registro Imprese C.C.I.A.A. n° 16340701008  
Capitale Sociale: €5.063.790  
Sede Legale: Viale Cesare Pavese, 8 – 00144 Roma  
Sede Operativa: Viale Cesare Pavese, 8 – 00144 - Roma  
Indirizzo PEC: aeroitalia@pec.it

In particolare, in relazione alle tempistiche di risposta degli operatori occorre fare riferimento a quanto previsto negli Orientamenti relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 che raccomandano ai vettori di fornire una risposta entro due mesi. Ciò al fine di non creare distorsioni e asimmetrie nella gestione dei reclami tra vettori europei ed extraeuropei, assicurando, al contrario, un'applicazione uniforme e armonizzata tra gli operatori.

Appare eccessivamente oneroso porre a carico dei soli destinatari delle misure proposte un'attività di rendicontazione (nonché di registrazione e conservazione dei dati) riferita ai reclami pervenuti, rendendo disponibili sul 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, erogati.

#### **MISURA 4**

In relazione alle informazioni sulle procedure di reclamo, nel rispetto della normativa vigente, i vettori gestiscono le richieste secondo termini di cui alla delibera ART 21/23, informando i passeggeri delle modalità d'azione.

Flyer informativi sono presenti presso gli scali aeroportuali e consegnati ai passeggeri in ipotesi di disservizio. Si ipotizza altresì la trasmissione di idonea informativa anche al momento della prenotazione.

#### **MISURA 6**

La risposta fornita dall'operatore al reclamo contiene l'esito e la motivazione, nonché l'invito ad esperire il tentativo di conciliazione innanzi agli organismi competenti quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, ove ritenuta insoddisfacente.

In generale, si riscontra un aggravamento di oneri a carico del vettore.

---

#### **Aeroitalia Srl**

Partita I.V.A: 16340701008 Iscrizione Registro Imprese C.C.I.A.A. n° 16340701008  
Capitale Sociale: €5.063.790  
Sede Legale: Viale Cesare Pavese, 8 – 00144 Roma  
Sede Operativa: Viale Cesare Pavese, 8 – 00144 - Roma  
Indirizzo PEC: aeroitalia@pec.it

## MISURA 7

Si introduce per l'utente un diritto ulteriore e non previsto dal regolamento europeo consistente in un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio.

Tale misura, in ipotesi di mancato/tardivo o non motivato riscontro, risulta eccessivamente onerosa andando a aggravare la posizione dei vettori, anziché contribuire al superamento delle eventuali criticità, considerato altresì che, in ipotesi di violazioni accertate, è già prevista l'irrogazione di sanzioni da parte dell'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento CE 261/2004.

Tale misura inoltre ha l'effetto di creare asimmetrie e discrasie tra gli operatori, dal momento che sarebbero applicate, lato infrastrutture, unicamente ai gestori di aeroporti italiani e, lato vettori, esclusivamente alle compagnie aeree che operano nel mercato italiano, con inevitabili effetti distorsivi anche sul piano della concorrenza.

Ciò premesso, deve rilevarsi che nella gestione dei reclami, non può prescindersi da un dato numerico fondamentale: i diritti dei passeggeri si applicano ogni anno a oltre 13 miliardi di passeggeri che viaggiano nell'UE, per cui la tutela connessa è diventata un'iniziativa faro dell'Unione.

Ne deriva che non può non tenersi conto del volume di reclami e dell'enorme mole del contenzioso che le compagnie aeree sono chiamate a gestire quotidianamente, con ricadute sia in termini di impiego di risorse che di esborsi.

Le tempistiche previste richiedono necessariamente una dilatazione giacchè, non sussistendo un filtro, pervengono all'attenzione dei vettori le più disparate richieste di indennizzo (molte delle quali peraltro sprovviste di fondamento, oltre che pretestuose) ma che richiedono, in ogni caso, lo svolgimento di attività di indagine. Per quanto si cerchi di canalizzare le richieste di indennizzo/rimborso e trattarle nel minor tempo possibile, vi sono tempi tecnici da rispettare all'interno delle compagnie: dalla ricerca delle cause dei disservizi al reperimento della

documentazione tecnica nei vari dipartimenti competenti, dall'analisi dei singoli casi al pagamento delle posizioni.

Pertanto, l'imposizione di oneri aggiuntivi e di termini stringenti rischia di aggravare la posizione degli operatori che, quindi, potrebbero essere esposti continuamente a sanzioni ulteriori rispetto a quelle previste dalla disciplina di settore.

In definitiva, non rinvenendosi nel regolamento europeo alcuna disposizione che imponga l'obbligo di definire un quadro regolatorio relativamente ai sistemi di trattamento di tali reclami, tali misure si pongono in chiaro contrasto con l'obiettivo di armonizzazione su cui si fonda l'impianto normativo che abbraccia tutti gli Stati membri.

Inoltre, si ravvisa una sostanziale portata discriminatoria delle misure proposte la cui applicazione è riservata ai soli gestori di infrastrutture italiane e, per quanto concerne i vettori, ai soli vettori che operano in Italia, ossia agli aeromobili il cui punto di imbarco o di sbarco è situato in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano.

Infine, tali misure appaiono altresì eccessivamente onerose per cui non può in alcun modo prescindersi da un intervento di carattere sovranazionale che valutati di adottare o meno i correttivi opportuni. Per completezza, si rileva che è in fase di consultazione il cd. Regolamento Omnibus che incide sui regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782, prevedendo significativi emendamenti in materia.

La revisione normativa contrasta, quindi, con il noto principio che vorrebbe l'applicazione di medesime regole in un mercato che consenta agli operatori della filiera di operare in maniera trasparente, concorrenziale e non discriminatoria in un settore fortemente competitivo e che ha visto penalizzate negli ultimi anni numerose compagnie aeree nazionali.

In ragione di quanto precede, si fa istanza di partecipazione all'audizione a tal fine convocata per il 23 aprile 2024 alle ore 16:00, mediante videoconferenza con l'utilizzo di piattaforma "Microsoft Teams", laddove codesta Autorità lo ritenesse opportuno.

**Aeroitalia s.r.l.**