

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/ proposta	Inserimento del testo eventuale modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/ delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/ integrazione
Misura 1.4 (Oggetto e ambito di applicazione)	4. Il presente provvedimento si applica altresì ai gestori di aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano; nonché, limitatamente ai servizi concernenti i voli di cui alla Misura 1.2 e 1.3, ai gestori di piattaforme digitali.	4. Il presente provvedimento si applica altresì ai gestori di aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano, con esclusivo riferimento ai servizi espletati dal gestore aeroportuale nei confronti dell'utente all'interno dei terminal , nonché, limitatamente ai servizi concernenti i voli di cui alla Misura 1.2 e 1.3, ai gestori di piattaforme digitali.	<p>In via preliminare, si ritiene fondamentale meglio chiarire e circoscrivere l'ambito oggettivo di applicazione dello schema di atto di regolazione, in quanto non appare sufficientemente chiaro come la disciplina in esame si ponga rispetto ai reclami già disciplinati dalla normativa unionale (cfr. Reg. CE 261/2004 e Reg. (CE) n. 1107/2006), ed oggetto di specifica disciplina da parte dell'ENAC (si veda, al riguardo, anche quanto argomentato con riferimento alla successiva Misura 5.3)</p> <p>Tanto premesso, la Misura 1 fa riferimento al <i>"trattamento dei reclami"</i>, mentre la Misura 2 reca la definizione di <i>"reclamo"</i>, da intendersi come <i>"ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti, esprime lamentele e/o richieste circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi"</i>.</p> <p>Ebbene, premesso che, ai sensi della Misura 7, l'intempestivo riscontro del reclamo espone il gestore aeroportuale all'applicazione di un indennizzo automatico (su cui si tornerà più dettagliatamente in seguito), occorre meglio chiarire l'oggetto del reclamo e, dunque, il presupposto per l'applicazione della misura sanzionatoria, che allo stato attuale appaiono poco chiari e</p>

			<p>eccessivamente dilatati.</p> <p>Del resto, si rammenta che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui ogni gestore aeroportuale determina annualmente quali sono gli standard qualitativi minimi di tutti i servizi offerti che si impegna a far osservare nel suo scalo, e viene predisposta in ottemperanza alla normativa vigente e, segnatamente, alla Circolare ENAC GEN-06 su <i>“Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei”</i> del 31/10/2014. Gli standard di qualità che confluiscano nella Carta dei Servizi vengono identificati sulla base di parametri stabiliti dall'ENAC, che provvede altresì alla relativa vigilanza e monitoraggio. Pertanto, appare improprio assumere la Carta dei servizi – costruita nell'ottica del miglioramento continuo – come parametro di riferimento per l'attivazione di una procedura di reclamo che prevede, in caso di intempestività del riscontro, l'applicazione di un indennizzo automatico.</p> <p>Tanto premesso, per quanto concerne i gestori aeroportuali, sarebbe auspicabile che rientrassero nell'ambito di applicazione della presente disciplina sui reclami, esclusivamente le lamentele e le segnalazioni riconducibili <i>strictu sensu</i> a un disservizio dell'infrastruttura aeroportuale e, conseguentemente, che fossero escluse tutte le fattispecie che non attengono direttamente alle attività <i>core</i> del gestore aeroportuale (quali ad es. ristorazione, parcheggi, collegamenti Taxi/Ncc, ecc..).</p>
Misura 5.1 (Accessibilità)	1. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma	1. I gestori aeroportuali e i	In primo luogo, si reputa necessario prevedere che l'utente possa

delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale)	<p>digitale garantiscono la disponibilità di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con mobilità ridotta, e assicurando comunque: a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;</p> <p>.....</p> <p>c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, nel caso di gestore aeroportuale, dalla carta dei servizi.</p>	<p>gesto 2013 piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con mobilità ridotta, e assicurando comunque: a) la possibilità di presentare reclamo entro 90 giorni dall’avvenuto disservizio e di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;</p> <p>...</p> <p>c) una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, nel caso di gestore aeroportuale, dalla carta dei servizi, al</p>	<p>presentare il reclamo entro un congruo termine massimo decorrente dall’avvenuto disservizio, in analogia con quanto già previsto dalla Convenzione di Montreal per l’invio della contestazione in caso di bagaglio distrutto, danneggiato o smarrito ed in coerenza al più ampio principio di decadenza.</p> <p>Nello specifico, con riferimento ai gestori aeroportuali, in assenza di diverse previsioni normative ed anche al fine di massimizzare la tutela dei passeggeri prevedendo termini analoghi per la presentazione dei ricorsi nei vari settori dei trasporti, si suggerisce di applicare i medesimi termini previsti dall’art. 27, par. 2, Reg. (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio rispetto al reclamo che i passeggeri possono presentare alle imprese ferroviarie o ai gestori della stazione (termine di novanta giorni dall’evento).</p> <p>Ciò permetterebbe al gestore aeroportuale lo svolgimento di un’istruttoria completa e adeguata in riferimento ad un evento non eccessivamente distante nel tempo, anche per meglio garantire la tutela delle ragioni dell’utente, nonché – in ottica deflativa – allo scopo di evitare la presentazione di istanze pretestuose e/o comunque sintomatiche di un abuso del rimedio.</p> <p>In secondo luogo, il termine stabilito dall’atto di regolazione entro il quale i gestori aeroportuali sono tenuti a rispondere al reclamo, pari a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione o al termine inferiore previsto nel caso del gestore aeroportuale dalla carta dei servizi, appare eccessivamente breve e troppo rigido, tenuto conto della varietà delle fattispecie che possono</p>
---	--	--	---

	<p>giustificati motivi, entro 90 giorni. In tal caso, il gestore è comunque tenuto a comunicare all'utente l'esistenza dei giustificati motivi entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.</p>	<p>costituire oggetto di reclamo e delle connesse, differenti esigenze istruttorie. Spesso, invero, in sede istruttoria, vi è la necessità – vista la complessità dell'organizzazione aeroportuale – di svolgere interviste e controlli approfonditi che mal si attaglano con la previsione di un breve termine fisso per rispondere, la cui inosservanza peraltro determina automaticamente la corresponsione di un indennizzo.</p> <p>In particolare, si propone l'introduzione di un meccanismo di flessibilità, attivabile al ricorrere di casi giustificati, che consenta al gestore aeroportuale di informare l'utente che riceverà la risposta motivata entro, al più tardi, novanta giorni decorrenti dalla ricezione del reclamo.</p> <p>Ciò sarebbe, peraltro, in analogia al termine previsto per la risposta alle segnalazioni inviate ai gestori di stazione ferroviaria, sul modello di quanto previsto – per questi ultimi – dall'art. 27, par. 2, Reg. (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio.</p> <p>Inoltre, sempre con riguardo al termine per rendere risposta motivata al reclamo, va osservato che il riferimento, nella misura 5.1, lettera c), al termine inferiore a 30 giorni eventualmente previsto dalla Carta dei servizi del gestore aeroportuale, può risultare fuorviante o addirittura foriero di effetti distorsivi. Occorre, infatti, considerare che la Carta dei Servizi viene predisposta in vista della determinazione degli standard qualitativi minimi di tutti i servizi offerti che il gestore aeroportuale si impegna a far osservare nel suo scalo in conformità ai parametri stabiliti dall'ENAC. In altre parole,</p>
--	--	--

			<p>l'indicazione nella Carta dei servizi di un termine inferiore a 30 giorni per il riscontro delle segnalazioni ricevute viene compiuta secondo una logica di qualità e tempestività del servizio: non avviene con la finalità da parte del gestore aeroportuale di definire anticipatamente i termini rilevanti per la procedura di reclamo, o di attribuire alla Carta dei servizi il ruolo di parametro normativo di riferimento per l'applicazione di un indennizzo in caso di ritardato riscontro, finalità, peraltro, non riscontrabile neanche nelle Linee Guida ENAC.</p> <p>Pertanto, si ritiene che il superamento di eventuali termini inferiori, entro i quali fornire una risposta ai reclami, previsti dalle carte dei servizi, non debba comportare l'applicazione dell'indennizzo automatico per ritardata risposta, almeno fino al superamento del più ampio termine previsto dall'atto di regolazione.</p> <p>Pertanto, si suggerisce di espungere dal documento in consultazione ogni riferimento all'eventuale termine inferiore previsto dalla carta dei servizi del gestore aeroportuale come parametro per valutare il ritardo.</p> <p>Quanto alla lingua utilizzata per i reclami, si ritiene che siano sufficienti l'italiano e l'inglese.</p>
Misura 5.3 (Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale)	3. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in	3. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla	Si rileva come il testo della Misura 5.3 riportato nel “Documento di Consultazione” – Allegato “A” alla delibera n. 34/2024 – differisca, limitatamente al § c.3), dal testo riportato nella Relazione Illustrativa . In quest’ultima, infatti, si parla di “reclamo alle Autorità competenti” – espressione ritenuta congrua – e non invece di “reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti”,

	<p>particolare della possibilità:</p> <p>c.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</p> <p>c.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;</p> <p>c.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;</p>	<p>lettera 2030b), in particolare della possibilità:</p> <p>c.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</p> <p>c.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;</p> <p>c.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;</p>	<p>espressione che invece potrebbe risultare ambigua: "seconda istanza" presuppone una "prima istanza" che non consta dal testo proposto. Quanto alle Autorità competenti, non vengono specificate nel testo proposto, mentre si ritiene opportuno che le stesse siano identificate in modo univoco, esplicitando a quali Autorità il Regolatore si riferisca. Si riterrebbe opportuno, inoltre, che venisse meglio chiarita anche la diversa tipologia di reclami che possono essere presentati all'una o all'altra Autorità, anche in vista dell'eventuale esperimento delle procedure di risoluzione non giurisdizionali delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori.</p>
Misura 6 (Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	<p>1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare: a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;</p> <p>[...]</p> <p>5. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza:</p> <p>[...]</p> <p>b) dal gestore</p>	<p>1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:</p> <p>a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile. Il reclamo è da intendersi accolto dal gestore</p>	<p>Si ritiene fondamentale specificare, nell'ambito della risposta motivata di cui alla Misura 6.1, lettera a), che cosa si intenda per reclamo "accolto", affinché sia chiaro il <i>dies ad quem</i> del termine di risposta la cui inosservanza è sanzionata con un indennizzo automatico. In particolare, si chiede di precisare che la fattispecie dell'accoglimento non è da intendersi come sinonimo di "chiusura definitiva della pratica" o di "accertata fondatezza del reclamo", quanto piuttosto come conferma (nei casi in cui sia oggettivamente impossibile chiudere il reclamo nei termini) della presa in carico del reclamo e dell'avvenuto accertamento che l'evento oggetto di segnalazione rientra (o meno) nelle casistiche di competenza del gestore aeroportuale, a valle di un'istruttoria preliminare di ammissibilità e di non</p>

	<p>aeroportuale o dal gestore di piattaforma digitale, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine di cui alla Misura 5.3, lettera b), al soggetto ritenuto competente, informandone contestualmente l'utente.</p>	<p>aeroportuale anche nel caso di avvenuta comunicazione all'utente, avente efficacia interruttiva del termine di cui alla Misura 5.1., lettera c), della presa in carico del reclamo, con l'indicazione delle ragioni che rendono oggettivamente impossibile chiudere il reclamo nei termini, ovvero dell'avvenuta trasmissione degli atti alla compagnia assicuratrice, con l'indicazione di tutte le informazioni utili ai fini del successivo monitoraggio della pratica.</p> <p>[...]</p> <p>5. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza:</p> <p>[...]</p> <p>b) dal gestore aeroportuale o dal gestore di piattaforma digitale, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine di cui alla Misura 5.3, lettera b), al soggetto ritenuto competente, informandone contestualmente l'utente, salvo che il</p>	<p>manifesta infondatezza della richiesta avanzata dall'utente, e con efficacia interruttiva del termine la cui inutile decorrenza determinerebbe, altrimenti, l'intempestività della risposta e l'applicazione dell'indennizzo automatico. Il riferimento ad un'istruttoria preliminare si ritiene fondamentale in ottica deflativa, al fine di evitare la presentazione di reclami "temerari", motivati unicamente dall'intento di ottenere un indennizzo a prescindere da un effettivo disagio subito- e, al contempo, per garantire l'utente della ricezione di una risposta non meramente "automatica".</p> <p>Inoltre, laddove la fattispecie oggetto di reclamo rientri nella casistica coperta da assicurazione, il gestore aeroportuale deve essere esonerato dall'indennizzo ove – effettuata l'istruttoria preliminare - abbia tempestivamente comunicato all'utente la trasmissione degli atti alla compagnia assicuratrice, indicandogli chiaramente, il broker incaricato ed ogni altra informazione utile ai fini del successivo monitoraggio sull'andamento della pratica. Tale comunicazione al passeggero di apertura del sinistro deve essere intesa, ai fini della presente Delibera, come "accoglimento" del reclamo da parte del gestore aeroportuale, interruttiva del termine di cui alla Misura 5.1, lettera c), a prescindere dalle valutazioni finali che saranno assunte dalla Compagnia Assicuratrice.</p> <p>Nell'ipotesi contraria, è del tutto evidente che il termine di 30 giorni, o finanche quello superiore di 90, difficilmente sarebbe sufficiente per ottenere una risposta definitiva. Sicché il gestore aeroportuale si</p>
--	---	--	---

		<p>soggetto terzo ritenuto competente sia una Pubblica Autorità operante in aeroporto; in tal caso, il gestore aeroportuale lo comunica all'utente.</p>	<p>vedrebbe esposto al pagamento di un indennizzo per un ritardo dovuto ai tempi tecnici di un soggetto terzo per l'espletamento della pratica assicurativa.</p> <p>Infine, considerato che la Misura 6.5, lettera b), prevede per l'ipotesi di incompetenza del gestore aeroportuale, che questi trasmetta tempestivamente il reclamo ricevuto al soggetto ritenuto competente, si ritiene di dover disciplinare diversamente l'ipotesi in cui il soggetto competente sia una Pubblica Autorità. In particolare, laddove l'evento sia di competenza delle Pubbliche Autorità operanti in aeroporto, si ritiene sufficiente che il gestore lo comunichi al reclamante, ma non anche che debba trasmettere il reclamo alla predetta Autorità. Ed invero, si rammenta che rispetto alle Pubblica Autorità il gestore non esercita, ai sensi dell'art.705 del codice della navigazione, una funzione di coordinamento e controllo (come nei confronti degli operatori privati).</p> <p>Alla luce di quanto sopra dedotto, si suggerisce anche di modificare la definizione di gestore aeroportuale contenuta nella Misura 2, riportando letteralmente il riferimento agli operatori privati, contenuto nel citato articolo del codice della navigazione.</p>
Misura 7 (Indennizzi)	<p>Per i reclami presentati al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 5.1, lettera c), a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore aeroportuale nella</p>	<p>Per i reclami presentati al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 5.1, lettera c), a ricevere un indennizzo automatico definito</p>	<p>Si ritiene opportuno che codesta Autorità riconsideri in prima battuta l'impostazione dello schema di atto di regolazione, non sottponendo i gestori aeroportuali all'obbligo dell'indennizzo automatico che non è previsto, peraltro, da nessuna previsione legislativa nazionale o eurounitaria. Inoltre, l'applicazione dell'indennizzo automatico non può in ogni caso ricollegarsi alle previsioni della Carta dei servizi, poiché per le</p>

	propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.	da ciascun gestore aeroportuale nella propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.	ragioni descritte nelle osservazioni alla Misura 1 e alla Misura 5, la Carta dei Servizi non può essere ricondotta allo schema di un rapporto contrattuale tra gestore aeroportuale e utente.
Misura 9 (Disposizioni finali)	1. Le Misure di cui al presente provvedimento acquisiscono efficacia decorsi sei mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	1. Le Misure di cui al presente provvedimento acquisiscono efficacia decorsi sei dodici mesi dall'approvazione delle stesse da parte dell'Autorità.	<p>Si reputa opportuno prevedere un più ampio termine per l'entrata in vigore delle nuove disposizioni, tenuto conto che le carte dei servizi dei gestori aeroportuali sono pubblicate, ai sensi della circolare ENAC GEN-06, entro il 15 aprile di ogni anno.</p> <p>Ed invero, alla luce delle nuove previsioni, deve essere riconosciuto ai gestori un congruo termine per adeguare la propria Carta dei servizi al mutato quadro normativo di riferimento.</p> <p>Al riguardo, si auspica fortemente un coordinamento tra la disciplina dettata da codesta Autorità e quella già emanata dall'ENAC, onde evitare che vi possano essere situazioni, relativamente alla tematica dei reclami che, come noto, nel settore aereo sono già oggetto di specifica disciplina a livello unionale e nell'ambito della circolare ENAC GEN-06, di potenziale sovrapposizione di competenze e/o fattispecie oggetto di diversa disciplina da parte delle due Autorità.</p>