

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
2.1.h	titolo di viaggio: titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri autorizzato dal vettore, o da altro soggetto autorizzato;	titolo di viaggio: titolo, elettronico e cartaceo , che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri autorizzato dal vettore, o da altro soggetto autorizzato;	Il titolo di viaggio è sempre elettronico, il formato cartaceo può essere relativo soltanto ad un promemoria con indicati gli estremi del titolo di viaggio. Anche la carta di imbarco cartacea che viene rilasciata al check-in presuppone comunque un titolo di viaggio elettronico, senza il quale non può essere emessa.
3.1.b2-b3-c	b.2) via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata; b.3) a mezzo posta raccomandata tramite invio dello stesso ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale; c) la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile;	Testo da eliminare	Moltiplicare i canali di accesso per l'inoltro dei reclami avrebbe come effetto quello di allungare i tempi di trattamento, soprattutto se si prevedono anche mezzi postali o la PEC, considerando che il nostro customer care non è situato in Italia. Molti utenti utilizzeranno più metodi, intasando il centro di smistamento. Inoltre, il formulario predisposto attualmente in uso ha il vantaggio di guidare l'utente, così che possa fornire subito tutte le informazioni necessarie per trattare il suo reclamo, senza che queste debbano essergli richieste in un secondo momento. Non ci sembra sia un vantaggio per l'utente inviare il formulario via email anziché compilarlo online, mentre l'invio cartaceo porterebbe indietro la procedura di diversi anni. Ormai il formato elettronico è generalmente accettato ed utilizzato, non abbiamo mai ricevuto richieste da parte dei nostri clienti di tornare ad un invio cartaceo dei reclami.
3.1.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.	una risposta motivata entro 30 90 giorni, ferma restando la possibilità per l'utente di esperire il tentativo di conciliazione per i reclami ex reg.eu. 261/04 già dopo 30 giorni dalla ricezione del reclamo.	Sarebbe opportuno non indicare alcun termine. In ogni caso, 30 giorni sono un termine troppo esiguo, sia per motivi organizzativi, sia perché in molti casi occorre svolgere investigazioni commerciali complesse.
3.4. a)	Ai fini del decorso dei termini di cui al la Misura 3.1, lettera d) e alla Misura 3.3: a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	Ai fini del decorso dei termini di cui al la Misura 3.1, lettera d) e alla Misura 3.3: a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;	Vedi sopra, 3.1.b2-b3-c
3.4. b)	b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite invio ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al vettore;	Testo da eliminare	Vedi sopra, 3.1.b2-b3-c
3.4.c1	c.1) presentazione del reclamo presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del vettore, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della presentazione, che deve essere indicato su apposita ricevuta;	Testo da eliminare	Precisiamo che gli sportelli di assistenza aeroportuali sono generalmente gestiti dalle società di handling, che prestano servizio per diversi vettori e che non sono preposti a raccogliere reclami a nome dei vettori stessi.

3.4.c2	c.2) consegna del reclamo ad un agente di viaggio, un operatore turistico, un venditore di biglietti, ovvero presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal vettore nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.	Testo da eliminare	Tali modalità di consegna dei reclami devono essere espressamente previsti dal vettore.
3.5	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 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.	Testo da eliminare	Si tratta di dati confidenziali, interni al vettore, che non vengono divulgati all'esterno. Gli organi competenti ricevono comunque queste informazioni.
4.1.d)	del termine di 30 giorni entro il quale il vettore fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;	del termine di 90 giorni entro il quale il vettore fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;	Vedi sopra, 3.1 d)
4.1.a)b)c)d)	1. I vettori informano gli utenti almeno: a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami; b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo; c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2; d) del termine di 30 giorni entro il quale il vettore fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;	1. I vettori informano gli utenti almeno: a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami; b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo; del formulario per il reclamo, pubblicando il link per visualizzarlo; c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2; c) del termine di 30 90 giorni entro il quale il vettore fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;	La modifica include un termine massimo di risposta più ampio e la disponibilità del formulario nel solo formato digitale.

<p>4.1.e.1) e.2)e.3)</p> <p>e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), in particolare della possibilità: e.1) di utilizzare 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 disciplinate dall'Autorità; e.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria; e.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;</p>	<p>e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), in particolare della possibilità: e.1) di utilizzare 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 disciplinate dall'Autorità; e.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria; e.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità e.1) di presentare un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti e.2) di utilizzare 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 disciplinate dall'Autorità;</p>	<p>Ovviamente, le informazioni sulla presentazione dei reclami vengono divulgate da ciascun vettore sul proprio sito internet. Va bene includere anche le informazioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione per i reclami ex reg. eu. 261/04, che gli utenti possono esperire in proprio. Il ricorso all'autorità giudiziaria, invece, vale per qualunque tipo di controversia, è un principio dell'ordinamento italiano e in quanto tale non occorre che il vettore ne informi gli utenti. Non è un mezzo predisposto dal vettore e si configura, inoltre, come eccezionale rispetto alla normale procedura di trattamento dei reclami.</p>
<p>4.2.b / 4.3</p> <p>b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami"; 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; 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. 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.</p>	<p>b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami"; 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 in caso di irregolarità nell'operatività dei voli.</p> <p>Eliminare integralmente lettera d).</p>	<p>Per la nostra esperienza, basta che le informazioni siano chiaramente riportate sul sito della compagnia aerea: è lì che gli utenti si aspettano di trovare le informazioni che cercano. Informazioni più specifiche vengono fornite al check-in, in caso di cancellazione/irregolarità di un volo - come previsto dalle disposizioni ENAC, oppure al lost&found, in caso di bagaglio danneggiato o consegnato in ritardo.</p>

6.5	<p>5. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza: a) dal vettore, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente: a.1) al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 5.3, lettera b), decorrenti dalla data di inoltro; a.2) in presenza di code-sharing, al vettore ritenuto competente motivando le ragioni della propria incompetenza; quest'ultimo provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 3.1, lettera d) decorrenti dalla data di inoltro;</p>	<p>5. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza: a) dal vettore, questi risponde all'utente motivando le ragioni della propria incompetenza e informando l'utente che dovrà indirizzare il suo reclamo al a.1 gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente; a.2) in presenza di code-sharing, al vettore ritenuto competente; quest'ultimo provvede a fornire una risposta motivata all'utente;</p>	<p>L'utente non autorizza il vettore al quale indirizza un reclamo a trasmettere i suoi dati a terze parti. La procedura corretta sembra essere quella di inviare una risposta motivata e invitare l'utente a contattare l'altro vettore o la sua agenzia di viaggi. Vanno considerati, inoltre, motivi pratici che renderebbero la procedura non ottimale, visto che non ci sono canali dedicati tra vettori per questo tipo di comunicazioni.</p>
7	<p>Per i reclami presentati al vettore, in caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nei termini di cui alla Misura 3.1, lettera d), ovvero in caso di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al: a) 10% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo; b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno. 2. Ciascun vettore definisce, adeguando al riguardo le proprie condizioni generali di contratto e, ove prevista, la propria carta di servizi, le modalità di gestione delle richieste e di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo che garantiscano, in ogni caso, che il pagamento sia effettuato in tempi ragionevoli, anche in considerazione delle modalità di erogazione individuate.</p>	<p>Testo da eliminare</p>	<p>In caso di non conformità a disposizioni normative, i vettori possono essere multati dai NEB, non versare indennizzi agli utenti. Vanno considerate anche le malpractice che questa regola genererebbe, a detrimento della qualità del servizio fornito dai vettori.</p>

Misura 9.2	Entro un mese dall'intervenuta efficacia delle presenti Misure, i vettori, i gestori dell'infrastruttura aeroportuale ed i gestori di piattaforma digitale comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito web istituzionale, l'indirizzo dell'apposita sezione del sito web di cui alla Misura 4.2, lettera a) e alla Misura 5.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.	Entro un mese 6 mesi dall'intervenuta efficacia delle presenti Misure vettori, i gestori dell'infrastruttura aeroportuale ed i gestori di piattaforma digitale comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito web istituzionale, l'indirizzo dell'apposita sezione del sito web di cui alla Misura 4.2, lettera a) e alla Misura 5.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.	Il termine di un mese non è assolutamente sufficiente per consentire l'aggiornamento dei siti web, considerando che l'aggiornamento dovrà essere effettuato almeno in 3 lingue e l'operazione coinvolge diversi dipartimenti.
------------	--	---	---