

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

DOCUMENTO di CONSULTAZIONE

Premessa

Con il presente procedimento l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) intende definire, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture aeroportuali con riguardo al trattamento dei reclami.

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 (*alternative disputes resolution - ADR*) tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori, per il tramite del "Servizio Conciliazioni ART", nonché dall'attività di monitoraggio svolta dagli Uffici, sono emerse alcune criticità, descritte più nel dettaglio nella relazione illustrativa, che, nell'ambito del trasporto aereo, presentano una significativa rilevanza per quanto attiene al trattamento dei reclami di prima istanza.

L'importanza di definire un quadro regolatorio relativamente ai sistemi di trattamento di tali reclami emerge anche nel considerando n. 17 del regolamento (UE) n. 524/2013¹, il quale prevede che "*prima di presentare il loro reclamo a un organismo ADR tramite la piattaforma ODR, i consumatori dovrebbero essere incoraggiati dagli Stati membri a mettersi in contatto con il professionista tramite qualsiasi mezzo appropriato, al fine di raggiungere una composizione amichevole della controversia*".

Da ultimo, anche la Commissione europea ha ribadito come l'efficace garanzia dei diritti dei passeggeri si basa su diritti distinti e complementari prima, durante e dopo il viaggio, tra cui, *inter alia*, il diritto a un sistema rapido, semplice e accessibile di gestione dei reclami².

L'Autorità ha pertanto avviato, con delibera n. 169/2023 del 9 novembre 2023, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture aeroportuali con riguardo al trattamento dei reclami.

Dagli approfondimenti svolti, emerge come la definizione di misure concernenti tale contenuto minimo potrebbe assolvere alle funzioni di:

¹ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori).

² Così EU Commission, *Proposal for a Regulation of the EU Parliament and of the Council amending Regulations (EC) No 261/2004, (EC) No 1107/2006, (EU) No 1177/2010, (EU) No 181/2011 and (EU) 2021/782 as regards enforcement of passenger rights in the Union*, Brussels, 29.11.2023 COM(2023) 753 final, p. 1. La proposta intende inoltre armonizzare le norme in materia di reclami traendo spunto dai recenti sviluppi del nuovo regolamento (UE) 2021/782 sui diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario e della precedente proposta della Commissione del 2013 di modifica del regolamento (CE) n. 261/2004.

- i. introdurre una specifica disciplina della materia in esame, incrementando il livello di tutela effettiva degli utenti: è noto, infatti, che l'adozione di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, nonché la corretta informazione ai passeggeri sulle relative procedure, sono elementi prodromici e funzionali alla effettiva tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa;
- ii. agevolare l'utente nella presentazione delle istanze di avvio del procedimento di risoluzione alternativa delle controversie: la dimostrazione della presentazione di un reclamo all'operatore costituisce, infatti, una condizione di ammissibilità dell'istanza di conciliazione, in mancanza della quale tale procedimento non può essere avviato.

In considerazione di quanto illustrato, l'Autorità ritiene pertanto necessario declinare il contenuto minimo dei suddetti diritti, definendone le modalità di esercizio, secondo quanto previsto nel presente schema di atto di regolazione, che si pone in consultazione al fine di acquisire osservazioni ed eventuali proposte da parte degli interessati, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del 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.

Schema dell'atto di regolazione

Misura 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente atto di regolazione definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture aeroportuali con riguardo al trattamento dei reclami.
2. Il presente atto di regolazione si applica ai vettori che offrono servizi di trasporto aereo passeggeri, tramite aeromobili a velatura fissa motorizzata con capacità superiore ai 19 posti, il cui punto di imbarco o di sbarco è situato in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano.
3. Rientrano nell'ambito di applicazione del presente atto di regolazione anche i servizi di trasporto aereo passeggeri in coincidenza, anche in *code-sharing*, con partenza da o destinazione finale in un aeroporto, aperto al traffico commerciale, situato nel territorio italiano.
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.
5. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 1**.

Misura 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:
 - a) **code-sharing:** accordo di collaborazione tramite cui due o più vettori aerei condividono lo stesso codice di volo, in forza del quale l'utente acquista un titolo di viaggio emesso da un vettore (vettore contraente), ma il volo è operato da altro/i vettore/i (vettore di fatto);
 - b) **gestore aeroportuale:** soggetto al quale le disposizioni legislative, regolamentari o contrattuali affidano, insieme con altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali o della Rete aeroportuale nonché di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti negli aeroporti e nella Rete aeroportuale di interesse;
 - c) **gestore di piattaforma digitale:** il soggetto gestore di servizi *on-line* di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto aereo passeggeri resi da più vettori;

- d) **sistema per il trattamento dei reclami:** il complesso delle procedure organizzate dal gestore del servizio, delle infrastrutture aeroportuali o di piattaforma digitale per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;
- e) **prenotazione:** il documento (digitale o cartaceo) che comprova che la prenotazione del titolo di viaggio è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dal gestore della piattaforma;
- f) **reclamo:** 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;
- g) **servizi di trasporto aereo in coincidenza:** servizi di trasporto aereo passeggeri la cui tratta è composta da più segmenti di volo tra il luogo di partenza e la destinazione finale, che riportano un'unica prenotazione presso uno stesso vettore ovvero che costituiscono oggetto di un'unica transazione commerciale presso uno stesso vettore;
- 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;
- i) **utente:** l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri, o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, oppure l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tali servizi;
- j) **vettore:** gestore di servizi di trasporto aereo passeggeri (voli di linea e *charter*) titolare di apposito titolo abilitativo.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle definizioni di cui alla **Misura 2**.

Misura 3

(Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo del vettore)

1. I vettori 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;
 - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) il sito *web*, con accesso da apposito *link* 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;
 - 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;
 - 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.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1, lettera c); in tal caso, i gestori dei servizi sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante/soggetto delegato, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
 - c) la descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale o regolatoria, ovvero dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
 - d) nel caso di reclami presentati dal rappresentante/soggetto delegato dall'utente, l'indicazione esplicita che si tratta di un reclamo.
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.
4. 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;
 - 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;
 - c) ove previsto dal vettore tra i canali utilizzabili, in caso di:
 - 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;

- 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.
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.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 3**.

In particolare, si richiede di esprimere se si ritiene che la **Misura 3.1. lettera a)** debba essere implementata al fine di garantire all'utente di utilizzare, per le comunicazioni, una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea.

Si richiedono, inoltre, specifiche e motivate considerazioni sulle tempistiche individuate per la risposta, nonché circa l'eventuale possibilità di stabilire termini più lunghi a fronte di motivate esigenze di approfondimento manifestate dal vettore entro 30 giorni.

Misura 4

(Informazioni sulle procedure di reclamo del vettore)

1. I vettori informano gli utenti almeno:
- dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
 - 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;
 - 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:
 - 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;
 - 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;
- f) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1.
2. Le informazioni di cui alla Misura 4.1 sono fornite almeno:
- a) nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato “*Reclami*”;
 - 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.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 4**.

Misura 5

(Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale)

1. I gestori aeroportuali e i gestori di 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 utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) il sito *web*, con accesso da apposito *link* posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.4, lettera a), e con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo;
 - 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) per i gestori aeroportuali, la presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite invio ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale;
- 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.
2. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante/soggetto delegato, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti dei gestori aeroportuali, dell'aeroporto nel quale l'evento si è verificato;
 - la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, nel caso di gestore aeroportuale, dalla carta dei servizi;
 - nel caso di reclami presentati dal rappresentante/soggetto delegato dall'utente, l'indicazione esplicita che si tratta di un reclamo.
3. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:
- dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - del termine di 30 giorni entro il quale il gestore aeroportuale o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore aeroportuale o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;
 - dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), in particolare della possibilità:
 - di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;
 - di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;
 - di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;
 - dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.3.
4. Le informazioni di cui alla Misura 5.3 sono fornite almeno:
- in ogni caso, nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclami*";

- b) dai gestori aeroportuali, all'interno dell'aeroporto, mediante affissione presso le sale d'attesa, il banco di registrazione (*Check-in*) e, ove esistente, presso il banco informazioni (*Infopoint*);
- c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 5**.

Misura 6

(Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)

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;
 - b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
 - c) se del caso, le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
 - d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare della possibilità: di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;
 - d.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;
 - d.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;
 - e) un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.
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;

- 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.
6. La trasmissione del reclamo di cui alla Misura 6.2 avviene nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 6**.

In particolare, si richiede di esprimere se si ritiene di includere negli elementi da indicare chiaramente nella risposta al reclamo di cui alla **Misura 6.1**, anche se la stessa è stata generata mediante strumenti di intelligenza artificiale.

Misura 7

(Indennizzi)

1. 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.
3. 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 propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.
4. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:
 - a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure;
 - b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.
5. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente Misura sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 7**.

In particolare, si richiede di esprimere se:

- i) si ritiene più adeguato inserire una forfettizzazione degli indennizzi di cui alla **Misura 7.1**, in importo fisso (anziché in percentuale applicabile al prezzo del biglietto), specificandone l'ammontare proposto per entrambe le ipotesi sub **a)** e **b)**;
- ii) si ritiene opportuno inserire delle soglie minime e massime nella Misura 7.1 e 7.3.

Misura 8

(Registrazione dei reclami del vettore e conservazione dei relativi dati)

1. I vettori assicurano, nell'ambito del sistema per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
 - b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.4;
 - c) i motivi di reclamo;
 - d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.
2. Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i vettori conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui alla Misura 8.1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 8**.

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.
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.
3. L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati

dell'Autorità.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 9.**