

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Con il presente documento Assaeroporti, l'Associazione dei gestori aeroportuali, è lieta di fornire il proprio contributo alla consultazione pubblica avviata da codesta Autorità con delibera n. 34/2024. Le osservazioni formulate hanno ad oggetto le sole Misure di diretto interesse per le società di gestione aeroportuale e non, evidentemente, quelle aventi un impatto sui vettori aerei le cui attività, peraltro, sono in gran parte oggetto di specifiche normative sovranazionali.</p> <p>In via generale, in considerazione del fatto che, ai sensi del decreto legislativo 25 luglio 1997, n. 250, i compiti di “definizione e controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo” sono assegnati ad ENAC, si ritiene fondamentale, a beneficio <i>in primis</i> del passeggero oltre che degli operatori, un opportuno coordinamento tra codesta Autorità ed ENAC affinché, nel rispetto delle rispettive competenze, non vi siano sovrapposizioni né tantomeno previsioni tra loro non allineate.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2, par. 1 f)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>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;</i> | <p>Nuovo comma nella Misura 5:</p> <p><b><i>Sono soggetti al presente atto di regolazione i reclami aventi ad oggetto i servizi espletati dal gestore aeroportuale nei confronti dell'utente all'interno del terminal.</i></b></p> | <p>La definizione di “reclamo” appare eccessivamente ampia e il generico riferimento alla “non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale” rischia di inficiare l'efficacia della disciplina nella tutela dei diritti dei passeggeri.</p> <p>Per favorire una corretta ed efficace implementazione delle diverse disposizioni da parte dei gestori aeroportuali appare quindi necessario che l'ambito <i>oggettivo</i> di applicazione dell'atto di regolazione sia definito in maniera più puntuale.</p> <p>Nello specifico, relativamente ai gestori aeroportuali, si considererebbe ragionevole circoscrivere la disciplina in argomento alle attività qualificabili come “servizi” espletati dal gestore nei confronti dell'utente all'interno del terminal (quali, tipicamente, l'assistenza ai PRM, i controlli di <i>security</i>, l'informativa al pubblico, la pulizia e il <i>comfort</i> delle aree aperte al pubblico) ed escludendo quelle non riconducibili alle attività “<i>core</i>” del gestore aeroportuale o che ricadono nei cd. “servizi connessi”, ossia quelli non rientranti nella specifica attività di trasporto sebbene ne possano condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità (ex DPCM 30.12.1998).</p> |

| 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                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5, par. 1     | <i>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 [...]</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>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 <b>disabilità e a mobilità ridotta [...]</b></i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Si ritiene utile allineare la terminologia con quella utilizzata nel Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.                                                        |
| 5, par. 1, b) | <i>I gestori aeroportuali [...] 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: [...]<br/>b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:<br/>b.1) il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.4, lettera a), con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo<br/>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;<br/>b.3) per i gestori aeroportuali, la presentazione del reclamo a mezzo</i> | <i>I gestori aeroportuali [...] 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: [...]<br/>b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:<br/>b.1) il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.4, lettera a), con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo<br/>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;<br/><b>b.3) per i gestori aeroportuali, la presentazione del reclamo a mezzo</b></i> | Si propone di non rendere mandatoria la possibilità di invio del reclamo a mezzo posta raccomandata, atteso che tale modalità, determinando un aggravio in termini di tempistiche, rende più complessa la gestione tempestiva del reclamo da parte del gestore. |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5, par. 1 c) | <p>posta raccomandata tramite invio ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale;</p> <p>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: [...]</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><b>posta raccomandata tramite invio ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale;</b></p> <p>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: [...]</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. <b>In casi giustificati, entro 30 giorni si informa l'utente che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Ai fini della decorrenza dei suddetti termini, il reclamo si intende ricevuto quando è completo di tutti gli elementi necessari ad istruire una risposta adeguata.</b></p> | <p>Sulla base dell'esperienza maturata negli anni dai gestori aeroportuali, la gestione dei reclami può, in alcune circostanze, richiedere tempistiche ben superiori ai 30 giorni, soprattutto nei casi in cui vi sia una richiesta di risarcimento economico. In tali circostanze, infatti, i reclami sono spesso incompleti di tutta la documentazione necessaria a valutare la responsabilità e a quantificare il danno, che viene pertanto richiesta al reclamante o a soggetti terzi (ad esempio compagnie aeree, handler, enti pubblici, ecc.) e talvolta necessità di attività di perizia da parte di professionisti esterni. Inoltre, l'eventuale necessità di gestire il reclamo di concerto con l'Assicuratore (per l'eventuale risarcimento in ambito assicurativo) o con terze parti potrebbe comportare una dilatazione dei tempi anche per una prima risposta.</p> <p>Alla luce di quanto sopra e in considerazione del fatto che, nel settore del trasporto aereo, la normativa comunitaria non fissa per i gestori aeroportuali i termini entro cui gli stessi sono tenuti a fornire riscontro ad un reclamo, appare ragionevole mutare i termini fissati per l'infrastruttura ferroviaria. Segnatamente, l'art. 28 del Regolamento (UE) 2021/782 stabilisce che: <i>"Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo"</i>.</p> <p>L'armonizzazione tra i diversi settori trasportistici in ordine ai termini entro cui l'utente ha diritto a ricevere un riscontro</p> |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5, par. 2                | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]</i>                                                                                                                                                                                                                                   | <i>I gestori aeroportuali [...] rendono disponibile agli utenti sul proprio sito web un modulo di reclamo per la presentazione del reclamo; sono in ogni caso tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]</i>                                                                                                                                                           | Andrebbe evidentemente a beneficio, <i>in primis</i> , dei passeggeri.<br><br>Al fine di agevolare sia l'utente in fase di presentazione del reclamo sia l'operatore in fase di esame dello stesso, si riterrebbe opportuno prevedere un modulo di reclamo standard, analogamente all'approccio già adottato in altri settori dei trasporti.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5, par. 2 b)             | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]<br/>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;</i> | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]<br/>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 e del luogo esatto nel quale l'evento si è verificato;</i> | Stante la complessità dell'infrastruttura aeroportuale, ai fini di una corretta gestione del reclamo, si rende necessario disporre dell'indicazione circostanziata del luogo ove è avvenuto l'evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5, par. 2, aggiungere e) | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]</i>                                                                                                                                                                                                                                   | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno: [...]<br/>e) nel caso di reclamo con richiesta di risarcimento economico, gli elementi necessari alla quantificazione del danno.</i>                                                                                                                           | Come già rappresentato in riferimento alla Misura 5, par. 1 c), sulla base dell'esperienza maturata negli anni dai gestori aeroportuali, in caso di richiesta di risarcimento economico i reclami sono spesso incompleti di tutta la documentazione necessaria a valutare la responsabilità e a quantificare il danno, rendendo necessarie successive richieste di integrazione.<br><br>Si reputa pertanto utile esplicitare nel presente atto di regolazione la necessità di acquisire tali informazioni già in fase di presentazione del reclamo, a beneficio dei tempi di |



| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5, par. 3, aggiungere a-bis) | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i><br><b>a-bis) del termine di 90 giorni dalla data del disservizio entro cui il reclamo deve essere trasmesso;</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  | risposta all'utente.<br><br>Al fine di assicurare all'utente risposte quanto più esaustive possibili è fondamentale che tra l'evento e la presentazione del reclamo trascorra un orizzonte temporale ragionevole. Si ritiene pertanto necessario indicare un termine perentorio congruo per la presentazione del reclamo, affinché lo stesso possa considerarsi ricevibile. In assenza di indicazioni in materia nella normativa comunitaria di riferimento per il trasporto aereo, appare ragionevole mutare i termini fissati per il settore ferroviario. |
| 5, par. 3 b)                 | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i><br><i>b) del termine di 30 giorni entro il quale il gestore aeroportuale o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo;</i>                                                                                                                                                                                                                                           | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i><br><i>b) del termine di cui al precedente comma 1 lettera c) entro il quale il gestore aeroportuale o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo;</i>                                                                                                                                                                                                                | Si veda l'osservazione formulata con riferimento alla Misura 5, par. 1 c).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5, par. 3 c)                 | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i><br><i>c) 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:</i><br><i>c.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</i><br><i>c.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione,</i> | <i>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]</i><br><i>c) 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:</i><br><i>c.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</i><br><b>c.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione,</b> | Coerentemente con le misure già stabilite per altre modalità di trasporto e nell'ottica di un'armonizzazione tra i diversi settori trasportistici, si reputa opportuno allineare la previsione a quanto indicato nelle altre deliberazioni già assunte in materia da codesta Autorità.<br><br>Inoltre, con riferimento alle "Autorità competenti" di cui al par. 1 c.3), si chiedono chiarimenti su quali siano le Autorità da indicare.                                                                                                                    |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5, par. 3 d)         | l'autorità giudiziaria ordinaria;<br>c.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;<br>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]<br>d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.3. | <b><i>L'autorità giudiziaria ordinaria;</i></b><br>c.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità;<br>I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno: [...]<br><b><i>d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.3.</i></b> | Si veda l'osservazione formulata con riferimento alla Misura 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5, par. 4 b)         | Le informazioni di cui alla Misura 5.3 sono fornite almeno: [...]<br>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);                                               | Le informazioni di cui alla Misura 5.3 sono fornite almeno: [...]<br>b) dai gestori aeroportuali, <b><i>mediante affissione all'interno del terminal aeroportuale, nelle Sale Amiche e, ove esistente, presso il banco informazioni (Infopoint);</i></b>                                                                                              | Il termine "sale di attesa" non si addice al contesto aeroportuale, così come rischia di essere fuorviante per il passeggero il richiamo al <i>check-in</i> (in considerazione del fatto che le attività di accettazione del passeggero non sono, nella maggioranza dei casi, di competenza del gestore aeroportuale). Si ritiene dunque più appropriato far riferimento al terminal aeroportuale, oltre che alle Sale Amiche destinate ad accogliere i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta. |
| 6, aggiungere 1-bis) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b><i>In casi motivati, qualora, il diritto a ricevere un indennizzo o rimborso non possa essere accertato entro il termine di 90 giorni, il gestore aeroportuale dovrà fornire, nei termini di cui alla Misura 6, paragrafo 1 c), opportuna informativa all'utente.</i></b>                                                                          | Come osservato in precedenza, qualora l'accertamento del diritto a ricevere un indennizzo o rimborso coinvolga soggetti terzi (tipicamente compagnie assicurative), il termine di 90 giorni potrebbe non risultare percorribile. Si propone pertanto l'inserimento di una specifica clausola, da attivarsi in casi specifici e, tipicamente, ove la fattispecie oggetto di reclamo rientri nella casistica coperta da assicurazione.                                                                    |
| 6, par. 1 d)         | La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo                                                                                                                                                                            | La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo                                                                                                                                                                                                        | Si veda l'osservazione formulata con riferimento alla Misura 5, par. 3 c), ivi compreso il riferimento alle "Autorità competenti".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare: [...]</p> <p>d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare della possibilità: [...]</p> <p>d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</p> <p>d.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;</p> <p>d.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità</p> | <p>rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare: [...]</p> <p>d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare della possibilità: [...]</p> <p>d.1) di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste;</p> <p><b>d.2) di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria;</b></p> <p>d.3) di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6, par. 5 b) | <p>Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza: [...]</p> <p>b) dal gestore aeroportuale o dal gestore di piattaforma digitale, questi trasmette il reclamo, e comunque entro il termine di cui alla Misura 5.3, lettera b), al soggetto ritenuto competente, informandone contestualmente l'utente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza: [...]</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.</p> <p><b>Qualora il gestore aeroportuale non sia in grado di individuare il soggetto competente o quest'ultimo sia un Ente di Stato, ne dà motivata</b></p>                                                                                                         | <p>Si fa presente che, anche alla luce dell'esperienza maturata negli anni dai gestori aeroportuali, una elevata percentuale di reclami ricevuti dalle società di gestione aeroportuale riguarda servizi/attività non di competenza e, tra questi, possono esservi casi in cui il cui soggetto competente non è facilmente identificabile dal gestore aeroportuale (che, comunque, non dispone dell'autorità per attribuire la responsabilità dei disservizi ad altri operatori).</p> <p>Fermo quanto sopra, si rende necessario prevedere una specifica deroga laddove il reclamo riguardi attività in capo agli Enti di Stato (es. tempi di attesa al controllo passaporti).</p> |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7, par. 3 | <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 propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.</p> | <p><b>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.</b></p> <p><u>In via subordinata:</u><br/> <b>Fermo quanto previsto dalla Misura 6, paragrafo 1-bis, Pper i reclami presentati al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, 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.</b></p> | <p>Preme anzitutto evidenziare come, qualora venisse condotta un'analisi dei tempi medi di risposta ai reclami ricevuti negli anni dai gestori aeroportuali, gli esiti confermerebbero l'attenzione che le società di gestione pongono affinché al passeggero venga fornito riscontro in tempi ragionevoli e quanto più celeri possibile. Si ritiene dunque che, quantomeno per i gestori aeroportuali, la previsione di un indennizzo automatico – che peraltro non è previsto da alcun provvedimento di legge né comunitario né nazionale – potrebbe avere effetti non apprezzabili in termini di miglioramento nei tempi di risposta.</p> <p>Non a caso, in un analogo procedimento riguardante altri gestori di infrastruttura, codesta Autorità, in ragione del numero contenuto di reclami riguardanti in gran parte fattispecie di competenza di terzi, aveva rilevato come l'introduzione di uno specifico meccanismo di trattamento dei reclami avesse limitati benefici attesi (delibera n. 211/2020, schema AIR).</p> <p>Viceversa, non si esclude che tale Misura possa innescare condotte strumentali da parte di alcuni utenti, che potrebbero servirsi dello strumento con la sola finalità di ottenere un indennizzo a fronte di reclami infondati.</p> <p>Stante le riserve che la scrivente Associazione serba sull'efficacia della Misura, quanto meno per ciò che concerne i gestori aeroportuali, si invita codesta Autorità a riconsiderare l'impostazione proposta.</p> <p>In via del tutto subordinata, qualora venisse confermata la</p> |



| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>previsione dell'indennizzo automatico, è opportuno privilegiare in fase di prima attuazione una forma di auto-regolamentazione in ordine al <i>quantum</i>, che potrà evidentemente essere oggetto di monitoraggio nel tempo da parte di codesta Autorità.</p> <p>In relazione al termine per il riconoscimento dell'indennizzo automatico, si ritiene ragionevole che, per i gestori aeroportuali, in qualità di soggetti che gestiscono l'infrastruttura aeroportuale, si utilizzi il termine di 90 giorni già fissato per il gestore dell'infrastruttura ferroviaria.</p> <p>In ogni caso, si ritiene che i termini per l'applicazione di un indennizzo automatico non possano mai far riferimento alle eventuali tempistiche di risposta inferiori che un gestore volesse fissare nella propria Carta dei Servizi. Una tale Misura andrebbe infatti a penalizzare quei gestori che, virtuosamente, volessero fissare termini ridotti, con un evidente disincentivo a continuare a proporre per il futuro termini inferiori nella propria Carta dei Servizi.</p> <p>Qualora venisse confermata la previsione dell'indennizzo automatico, appare opportuno chiarire ulteriormente che il reclamo può considerarsi validamente presentato solo ove l'utente si sia avvalso dei canali appositamente resi disponibili dal gestore aeroportuale per l'inoltro dei reclami.</p> |
| 7, par. 4 a) | <p><i>L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</i><br/> a) <i>il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure;</i></p> | <p><i>L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:</i><br/> a) <i>il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure e/o attraverso i canali appositamente resi disponibili dai soggetti a cui si applica il presente atto di regolazione;</i></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |