

**Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami**

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
6.1 (d)	<i>... i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta ...</i>		Analogamente al caso in cui l'utente ritenga non soddisfacente la risposta, si suggerisce di esplicitare con chiarezza quali rimedi possono essere attivati in caso di mancata risposta
6.1	<i>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, ...</i>		Si ritiene opportuno che venga indicato chiaramente nella risposta al reclamo se la stessa è stata generata mediante strumenti di intelligenza artificiale
7.1	<i>... l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio ...</i>		Si ritiene opportuno l'inserimento di soglie minime per evitare indennizzi troppo bassi
7.3	<i>... 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 ...</i>		Si ritiene opportuno l'inserimento di soglie minime per evitare indennizzi troppo bassi