

Invio parere su Documento di Consultazione

Osservazioni sul documento:

- Misura 3.1. lettera a): Pensiamo che italiano e inglese siano le due lingue sufficienti per poter inoltrare reclamo;
- Se fosse necessario interpellare altri enti/società quali parti integranti del viaggio oggetto del reclamo, le tempistiche di risposta potrebbero salire a 60 giorni (come succede per altri settori);
- 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”*: Mi sembra una informazione essenziale da aggiungere;
- Misura 7 comma 2: parlare di tempi ragionevoli è troppo vago, darei un termine preciso (90 gg? 60?);
- 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);”* Manterrei uno standard di indennizzo, un po' come succede in AGCOM per gli indennizzi della telefonia, per evitare una frammentazione degli stessi e la difficoltà degli utenti di ricercare per ciascun vettore gestore aeroportuale/gestore di piattaforma.

Osservazioni generali in seguito all’utilizzo pratico della piattaforma:

- Eccessivo formalismo in caso di viaggi partecipati da più soggetti sebbene acquistati con unica transazione/contratto. In particolare, problematicità in merito all’inserimento della procura: con l’attuale sistema andrebbe predisposta una sola procura per soggetto o una cumulativa, con l’inconveniente che, poiché la pagina non accetta il caricamento dello stesso file, è stato necessario produrre molteplici scansioni dello stesso documento, con relativi allungamenti dei tempi (evitabile);
- Implementazione casistica da trattare nella piattaforma, andando oltre alle materie specificate ex lg, al fine di garantire tutela al passeggero su controversie anche di modesta entità, antieconomiche da trattare con altro strumento;