

Delibera n. 34/2024

**Procedimento avviato con delibera n. 169/2023. 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. Indizione di una consultazione.**

L'Autorità, nella sua riunione del 7 marzo 2024

**VISTO**

l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità provvede «*a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi*»;
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze*»;
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l'Autorità «*disciplina, con propri provvedimenti, le 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 mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica. Per le predette controversie, individuate con i provvedimenti dell'Autorità di cui al primo periodo, non è possibile proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione*»;

**VISTI**

la Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale (convenzione di Montreal, ratificata con legge 10 gennaio 2004, n. 12 recante «*Ratifica ed esecuzione della Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, con Atto finale e risoluzioni, fatta a Montreal il 28 maggio 1999*»), e il regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio del

9 ottobre 1997 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002;

**VISTI** il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, ed in particolare l'articolo 14, nonché il decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69;

**VISTI** il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, ed in particolare l'articolo 15, nonché il decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24;

**VISTI** gli articoli 705, comma 2, lettera g), e 783, comma 1, del regio decreto 30 marzo 1942, n. 327 (*"Approvazione del testo definitivo del Codice della navigazione"*), relativi alle Carte dei servizi che, rispettivamente, i gestori aeroportuali e i vettori sono tenuti a redigere;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 83/2019 del 4 luglio 2019, con la quale sono state approvate *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami"*;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, con la quale sono state approvate *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami"*;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 169/2023 del 9 novembre 2023, recante *"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. Avvio del procedimento"*, con cui l'Autorità ha avviato un procedimento volto all'adozione di misure di regolazione per definire il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami, fissandone il termine per la conclusione al 1° luglio 2024;

**VISTO** il 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 (di seguito: Regolamento sui procedimenti dell'Autorità), ed in particolare gli articoli 4 e 5;

- VISTO** il regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione, approvato con delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021 (di seguito: regolamento AIR-VIR);
- VISTA** la relazione illustrativa predisposta dai competenti Uffici dell'Autorità;
- RILEVATA** l'opportunità, nell'ambito del procedimento avviato con la delibera n. 169/2023 ed in applicazione dell'articolo 5 del Regolamento sui procedimenti dell'Autorità, di sottoporre a consultazione lo schema di atto di regolazione relativo all'adozione di misure volte a definire il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti del servizio di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami;
- RITENUTO** congruo individuare nel 12 aprile 2024 il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati;
- RITENUTO** inoltre opportuno consentire ai partecipanti alla consultazione che ne facciano richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte nel corso di un'audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità;
- RILEVATO** che il presente procedimento, in applicazione del regolamento AIR-VIR, è sottoposto all'Analisi di impatto della regolazione;
- VISTO** lo Schema di AIR redatto dal competente Ufficio dell'Autorità ai sensi di tale regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'indizione di una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione recante *"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"*, di cui all'Allegato A alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. i soggetti interessati possono formulare osservazioni ed eventuali proposte sul documento in consultazione di cui al punto 1 esclusivamente attraverso le modalità indicate nell'Allegato B alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, entro e non oltre il termine del 12 aprile 2024;
3. è convocata un'audizione in data 23 aprile 2024, alle ore 16.00, mediante videoconferenza con l'utilizzo di piattaforma "Microsoft Teams", al fine di consentire ai partecipanti alla consultazione che ne facciano richiesta di illustrare le proprie osservazioni e proposte innanzi al Consiglio dell'Autorità;

4. il documento di consultazione e le modalità di consultazione, nonché la relazione illustrativa e lo Schema di AIR, sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 7 marzo 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)