



12 April 2024

Autorità di Regolazione dei Trasporti ART
Via Nizza 230
10126 Torino
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Measures concerning the minimum content of the specific rights that users of air transport services can claim against service operators and their infrastructure with regard to the handling of complaints

The International Air Transport Association (IATA) welcomes the opportunity to contribute comments to the consultation that the Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART") presents on proposed Resolution No. 34/2024 titled "Measures concerning the minimum content of the specific rights that air services users can request from the services and infrastructure managers with respect to the handling of their claims."

IATA is the trade association for the world's airlines, representing some 320 airlines and 83% of global air traffic. IATA's member airlines include many that operate flights to Italy, including ITA as well as many foreign-based airlines that serve the Italian market.

IATA supports many areas of aviation activity and helps formulate industry policy on critical aviation issues to drive a safe, secure, and a sustainable industry.

We have three preliminary observations:

- First, airlines are a service industry. As with any other service industry, particularly in a highly competitive market, the success of our members' business depends on their customer service offering, including complaint management. Given that clear, market-based incentives exist, we question the rationale for the introduction of burdensome and bureaucratic measures that do not apply to other, similar service industries.
- Second, we note that the impact assessment accompanying the proposed measures does not contain any quantitative assessment of the costs and benefits associated with the proposals. Given the lack of a clear policy rationale for the proposed measures or any obvious expectation that the measures would meaningfully improve consumer welfare, we would expect the cost-benefit case to be weak at best and negative at worst. For example, when the UK examined the possibility of introducing measures to regulate complaint handling, including making Alternative Dispute Resolution (ADR) mandatory, the Net Present Value (NPV) of the proposals was strongly negative¹.
- Third, as we are sure that the ART is aware, the European Commission has tabled a number of proposals around enforcement of passenger rights and complaint handling, some of which overlap with the measures proposed by ART. Given that duplication or even contradiction between regulations at European and national levels would cause confusion for passengers and operators alike, we encourage ART to pause its regulatory initiative pending the outcome of the European process.

In addition, we would like to make some specific comments on the proposed measures, which are set out in more detail in the Annex B.

Once again, we appreciate the opportunity to submit these comments.

International Air Transport (IATA)

¹ <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/61f3d2a1d3bf7f78dc2cd96d/mandatory-alternative-dispute-resolution-impact-assessment.pdf>



Traduzione di cortesia

L'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo (IATA) accoglie con favore l'opportunità di contribuire con commenti alla consultazione che l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) presenta sulla proposta di Risoluzione n. 34/2024 "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"

La IATA è l'associazione di categoria delle compagnie aeree a livello mondiale; rappresenta circa 320 compagnie aeree corrispondenti all'83% del traffico aereo globale. Tra le compagnie aeree associate a IATA, oltre ad ITA Airways, vi sono numerose compagnie aeree straniere che servono il mercato italiano.

La IATA supporta molte aree dell'attività aeronautica, contribuendo a formulare politiche di settore su temi fondamentali dell'aviazione per promuovere un'industria sicura e sostenibile.

Vorremmo presentare tre osservazioni iniziali:

Prima osservazione: le compagnie aeree operano nell'industria di servizi. Come per qualsiasi altra industria di servizi, soprattutto in un mercato altamente competitivo, il successo delle attività dei nostri membri dipende dalla qualità dei servizi offerti alla clientela, compresa la gestione dei reclami. Considerando che esistono incentivi chiari basati sul mercato, mettiamo in discussione la logica alla base dell'introduzione di misure onerose e burocratiche che non si applicano ad altre industrie di servizi simili.

Seconda osservazione: notiamo che la valutazione d'impatto che accompagna le misure proposte non contiene alcuna valutazione quantitativa dei costi e dei benefici associati alle proposte. Considerando l'assenza di una chiara motivazione politica per le misure proposte o una chiara aspettativa che tali misure migliorino in modo significativo il benessere dei consumatori, la nostra previsione è che il rapporto costo-beneficio sia debole nella migliore delle ipotesi, e negativo nella peggiore. Ad esempio, quando il Regno Unito ha esaminato la possibilità di introdurre misure per regolamentare la gestione dei reclami, inclusa l'obbligatorietà della risoluzione alternativa delle controversie (ADR), il valore attuale netto (VAN) delle proposte è risultato fortemente negativo.ⁱ

Terza osservazione: come noto all'Autorità di Regolazione dei Trasporti la Commissione Europea ha presentato una serie di proposte sull'applicazione dei diritti dei passeggeri e sulla gestione dei reclami, alcune delle quali si sovrappongono alle misure poste in consultazione. Considerato che la duplicazione o addirittura la contraddizione tra le normative a livello europeo e nazionale causerebbe confusione sia per i passeggeri che per gli operatori, incoraggiamo l'Autorità di Regolazione dei Trasporti a sospendere la sua iniziativa regolatoria in attesa dell'esito del processo europeo.

Desideriamo inoltre formulare alcune osservazioni specifiche sulle misure proposte, illustrate più in dettaglio nell'Allegato B. Si ringrazia nuovamente l'Autorità di Regolazione dei Trasporti per l'opportunità di partecipare alla consultazione attraverso l'invio dei nostri contributi.

International Air Transport (IATA)

ⁱ <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/61f3d2a1d3bf7f78dc2cd96d/mandatory-alternative-dispute-resolution-impact-assessment.pdf>

Misura	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato/integrato	Breve nota illustrative dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 1 Oggetto ed ambito di applicazione	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 <i>code-sharing</i>, con partenza da o destinazione finale in un aeroporto, aperto al traffico commerciale, situato nel territorio italiano.	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 e 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 <i>code-sharing</i>, con partenza da o destinazione finale in un aeroporto, aperto al traffico commerciale, situato nel territorio italiano	To avoid conflict with other regulatory regimes, any new requirements should apply only to passengers departing Italian airports. We therefore propose amending paragraphs 2 and 3 to remove references to "point of disembarkation" in the case of paragraph 2 and "final destination" in the case of paragraph 3. <i>Traduzione di cortesia</i> <i>Per evitare conflitti con altri regimi normativi, eventuali nuovi requisiti dovrebbero applicarsi solo ai passeggeri in partenza dagli aeroporti italiani. Proponiamo pertanto di modificare i paragrafi 2 e 3 per eliminare i riferimenti al "punto di sbarco" nel caso del paragrafo 2 e alla "destinazione finale" nel caso del paragrafo 3.</i>
Misura 2 Definizioni	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;	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;	With regard to paragraph 1 (f), IATA supports the recommendations of the European Commission that, in the first instance, passengers should always seek to resolve complaints with the airlines before considering other means to enforce their rights. Moreover, complaints should only be brought by the passenger or their formally designated representative. We do not support complaints being brought by user associations or so-called Claims Management Companies (or Claim Agencies) and consider that they should be explicitly excluded from the definition. <i>Traduzione di cortesia</i> <i>Per quanto riguarda il paragrafo 1 (f), IATA sostiene le raccomandazioni della Commissione Europea secondo cui, in primo luogo, i passeggeri dovrebbero sempre cercare di risolvere i reclami con le compagnie aeree prima di considerare altri mezzi per far valere i loro diritti. Inoltre, i reclami dovrebbero essere presentati esclusivamente dal passeggero o dal suo rappresentante formalmente incaricato. Non supportiamo la presentazione di reclami da parte di associazioni di utenti o da cosiddette aziende di gestione dei reclami (o Claim Agencies) e riteniamo che dovrebbero essere esplicitamente escluse dalla definizione.</i>

M3 - Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo del vettore)	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. 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.	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. 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.	IATA supports making complaint handling services available to passengers in English. However, we oppose amending paragraph 1 (a) to include all European languages as this would impose significant costs on carriers to address an issue that there is no evidence causes problems to consumers. With regard to paragraph 5, we strongly object to measures imposing additional, general reporting requirements on airlines. ART has provided no rationale or evidence to indicate that publishing the proposed information on airline websites would provide any benefit to consumers or influence their behaviour in any way. As for ART itself and any other relevant authorities in Italy, we assert that they already receive sufficient information relating to complaints made under EU Regulation 261 and other consumer protection legislation to perform analyses and publish reports without the need to impose additional reporting requirements on airlines. <i>Traduzione di cortesia</i> IATA supporta l'offerta di servizi di gestione dei reclami in lingua inglese ai passeggeri. Tuttavia, siamo contrari a modificare il paragrafo 1(a) "Includere tutte le lingue europee" Questo comporterebbe costi significativi per le compagnie aeree, senza che vi siano evidenze di problemi riscontrati dai consumatori. Riguardo al paragrafo 5, esprimiamo una decisa opposizione alle misure che prevedono l'introduzione di ulteriori requisiti generali di informativa per le compagnie aeree. L'ART non ha presentato alcuna giustificazione o evidenza che suggerisca come la divulgazione delle informazioni proposte sui siti web delle compagnie aeree possa recare beneficio ai consumatori o influenzare il loro comportamento Per quanto riguarda la stessa ART, e qualsiasi altra Autorità competente in Italia, sosteniamo che già ricevono informazioni sufficienti riguardanti i reclami presentati ai sensi del Regolamento UE 261 e di altre normative sulla tutela dei consumatori. Tali informazioni vengono utilizzate per condurre analisi e pubblicare rapporti senza la necessità di imporre ulteriori obblighi di segnalazione alle compagnie aeree	The list of information set out in Measure 4 is overly prescriptive and therefore IATA does not support it. As a general rule, we support the principle that air carriers should have the freedom to determine the most effective way to communicate the relevant information. In particular, we strongly oppose paragraph 1 (e). Airlines' focus should be on resolving complaints and not providing legal advice. Publicizing information about right of appeal and alternative channels or complaint mechanisms will only serve to make complaint resolution more litigious without benefiting passengers. If a customer is not satisfied with the way that their complaint has been handled, it should be their responsibility to identify and assess the various channels of appeal that are available to them.
Misura 4 Informazioni sulle procedure di reclamo del vettore	I vettori informano gli utenti almeno: a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'invio dei reclami; b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo; c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2; d) del termine di 30 giorni entro il	I vettori informano gli utenti almeno: a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'invio dei reclami; b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo; c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2; d) del termine di 30 giorni entro il	IATA supports making complaint handling services available to passengers in English. However, we oppose amending paragraph 1 (a) to include all European languages as this would impose significant costs on carriers to address an issue that there is no evidence causes problems to consumers. With regard to paragraph 5, we strongly object to measures imposing additional, general reporting requirements on airlines. ART has provided no rationale or evidence to indicate that publishing the proposed information on airline websites would provide any benefit to consumers or influence their behaviour in any way. As for ART itself and any other relevant authorities in Italy, we assert that they already receive sufficient information relating to complaints made under EU Regulation 261 and other consumer protection legislation to perform analyses and publish reports without the need to impose additional reporting requirements on airlines. <i>Traduzione di cortesia</i> IATA supporta l'offerta di servizi di gestione dei reclami in lingua inglese ai passeggeri. Tuttavia, siamo contrari a modificare il paragrafo 1(a) "Includere tutte le lingue europee" Questo comporterebbe costi significativi per le compagnie aeree, senza che vi siano evidenze di problemi riscontrati dai consumatori. Riguardo al paragrafo 5, esprimiamo una decisa opposizione alle misure che prevedono l'introduzione di ulteriori requisiti generali di informativa per le compagnie aeree. L'ART non ha presentato alcuna giustificazione o evidenza che suggerisca come la divulgazione delle informazioni proposte sui siti web delle compagnie aeree possa recare beneficio ai consumatori o influenzare il loro comportamento Per quanto riguarda la stessa ART, e qualsiasi altra Autorità competente in Italia, sosteniamo che già ricevono informazioni sufficienti riguardanti i reclami presentati ai sensi del Regolamento UE 261 e di altre normative sulla tutela dei consumatori. Tali informazioni vengono utilizzate per condurre analisi e pubblicare rapporti senza la necessità di imporre ulteriori obblighi di segnalazione alle compagnie aeree	The list of information set out in Measure 4 is overly prescriptive and therefore IATA does not support it. As a general rule, we support the principle that air carriers should have the freedom to determine the most effective way to communicate the relevant information. In particular, we strongly oppose paragraph 1 (e). Airlines' focus should be on resolving complaints and not providing legal advice. Publicizing information about right of appeal and alternative channels or complaint mechanisms will only serve to make complaint resolution more litigious without benefiting passengers. If a customer is not satisfied with the way that their complaint has been handled, it should be their responsibility to identify and assess the various channels of appeal that are available to them.

	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; e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di particolare della possibilità: e.1) 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; e.2) di adire, se del caso, dopo l'esperimento dell'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	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; e) 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: e.1) 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; e.2) 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	With regard to paragraph 2, we do not support these proposals, in particular (c) and (d). The airport environment is already very congested. For example, check-in desks must already display disclosures relating to dangerous goods and setting out rights under Regulation 261 / 2004. Adding further display requirements would end up interfering with the ability of check-in counters to perform their primary function of passenger processing. Similar arguments apply in respect of the boarding gate, electronic check-in kiosks or even the online check-in process. There is no evidence that providing information at these stages of the journey would provide benefit to consumers while adding unnecessary friction to the journey experience. In respect of paragraph 3, it may not be possible to identify ex ante (and therefore such that it can be displayed on the ticket) the carrier to whom the complaint should be addressed. This is particularly true in the case of complex itineraries involving multiple legs and/or multiple carriers. Such information will depend on the nature of the complaint and the responsible carrier, and it may be that neither of these can be anticipated at the time of purchase. <i>Traduzione di cortesia</i> IATA non supporta l'elenco delle informazioni di cui alla Misura 4 ritenuto eccessivamente prescrittivo. Come regola generale, sosteniamo il principio secondo cui i vettori aerei dovrebbero avere la libertà di determinare il modo più efficace di comunicare le informazioni rilevanti. Questo approccio consente una maggiore flessibilità e adattabilità alle diverse situazioni e alle esigenze specifiche delle compagnie aeree. <i>In particolare, ci opponiamo fermamente al paragrafo 1, lettera e). Riteniamo che le compagnie aeree dovrebbero concentrarsi sulla risoluzione dei reclami anziché sulla fornitura di consulenza legale. Pubblicizzare le informazioni sul diritto di ricorso e sui canali alternativi o sui meccanismi di reclamo rischia di rendere la risoluzione dei reclami più litigiosa senza beneficiare i passeggeri. Se un cliente non è soddisfatto del modo in cui è stato gestito il suo reclamo, dovrebbe essere sua responsabilità identificare e valutare i vari canali di ricorso a sua disposizione.</i> <i>Riguardo al secondo paragrafo, non appoggiamo queste proposte, soprattutto quelle indicate con le lettere c) e d). L'ambiente aeroportuale è già molto congestionato. Ad esempio, i banchi check-in devono già esporre le informative relative alle merci pericolose e che stabiliscono i diritti previsti dal Regolamento 261/2004. L'aggiunta di ulteriori requisiti espositivi potrebbe interferire con la capacità dei banchi check-in di svolgere la loro funzione primaria, che è quella di accogliere i passeggeri. Gli stessi argomenti si applicano ai gate d'imbarco, ai chioschi elettronici per il check-in e persino al processo di check-in online. Non esistono prove che dimostrino che fornire informazioni in queste fasi del viaggio possa essere vantaggioso per i consumatori, anzi, potrebbe aggiungere inutili complicazioni all'esperienza complessiva del viaggio.</i> <i>In relazione al paragrafo 3, potrebbe non essere individuabile ex ante (e quindi tale da</i>
--	--	---	---

	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.	mezzi di diffusione visivi e/o sonori. 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.	<i>poter essere visualizzato sul biglietto) il vettore a cui rivolgere il reclamo. Ciò è particolarmente vero nel caso di itinerari complessi che coinvolgono più tratte e/o più vettori. Tali informazioni dipenderanno dalla natura della lamentela e dal vettore responsabile. Potrebbe essere che nessuna di queste informazioni sia prevedibile al momento dell'acquisto.</i>
Misura 6 Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)	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	e) 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	in responding to customer complaints, we believe that carriers should only be required to provide information that is relevant to the complaint itself. On this basis, we consider that much of the elements that are set out in Measure 6 are superfluous. Specifically, carriers should not need to inform customers about remedial action to address the reported inefficiency or whether the response has been generated by Artificial Intelligence or any other means – neither of these are relevant to the content of the response. In line with our feedback in response to Measure 4, airlines should not be required to provide the information listed at paragraph 1 (d). <i>Traduzione di cortesia</i> <i>Nel rispondere ai reclami dei clienti, riteniamo che i vettori debbano fornire solo le informazioni pertinenti al reclamo stesso. Su questa base riteniamo che gran parte degli elementi previsti dalla Misura 6 siano superflui. Nello specifico, i vettori non dovrebbero informare i clienti sulle azioni correttive necessarie per risolvere l'inefficienza segnalata o sulla provenienza della risposta (se generata dall'intelligenza artificiale o da altri mezzi). Nessuno di questi dettagli è rilevante per il contenuto della risposta</i> <i>Conformemente al nostro feedback in risposta alla Misura 4, alle compagnie aeree non dovrebbe essere richiesto di fornire le informazioni elencate al paragrafo 1 (d)</i>

	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;		
Misura 7 Indennizzi	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. 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 garantiscono, 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,	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. 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 garantiscono, 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,	IATA does not support the concept of compensation being payable as a result of late responses to claims or complaints. There may be legitimate and/or justifiable reasons for such a delay, for example an episode of mass disruption such as an extreme weather event or the onset of COVID-19 which would result in claim and complaint volumes that are out of proportion with those experienced during normal operations. In no case should compensation be linked to the price paid for the ticket as this bears no relation to the harm caused to the customer through the delay in complaint processing. Similarly, in no circumstances should any amounts exceed the maximum compensation available under Regulation 261. Introducing such penalties could also interfere with the proper handling complaints if airlines are incentivized to rush to prepare a response to customers rather than taking sufficient time to thoroughly investigate each case and respond to complaints accurately. If this were to occur, it could even lead to an increase in appeals and secondary procedures which be to nobody's benefit. Lastly, IATA is not aware of any jurisdiction that imposes such a requirement. <u>Traduzione di Cortesia</u> <i>La IATA non supporta il concetto di indennizzo dovuto a risposte tardive a richieste o reclami. Potrebbero esserci ragioni legittime o giustificabili per questo ritardo, come ad esempio un grave interruzione di massa, quale un evento meteorologico estremo o l'insorgenza di COVID-19, che comporterebbe un volume di reclami sproporzionato rispetto a quello riscontrato durante le normali operazioni.</i> <i>In nessun caso l'indennizzo deve essere legato al prezzo pagato per il biglietto, poiché questo non ha alcuna relazione con il danno causato al cliente dal ritardo nell'elaborazione del reclamo. Allo stesso modo, in nessun caso gli importi</i>

	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: il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure; ————— 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 consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente Misura sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	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: il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure; ————— 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 consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente Misura sono comunicati all'Autorità con cadenza annuale.	dovrebbero superare la compensazione massima disponibile ai sensi del Regolamento 261. <i>L'introduzione di indennizzi potrebbe influenzare la gestione dei reclami da parte delle compagnie aeree. Se queste fossero spinte a rispondere rapidamente ai clienti, potrebbe compromettere la loro capacità di indagare approfonditamente su ciascun caso e fornire risposte accurate. Inoltre, potrebbe verificarsi un aumento dei ricorsi e delle procedure secondarie, senza vantaggi per alcuno.</i> <i>Infine, la IATA non è a conoscenza di alcuna giurisdizione che imponga tale requisito</i>
Misura 8 (Registrazione dei reclami del vettore e conservazione dei relativi dati)	I vettori assicurano, nell'ambito del sistema per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.4; i motivi di reclamo; la risposta motivata al reclamo, corredata		With regard to paragraph 2 and consistent with our concern about consistency with the proposals put forward by the European Commission with regard to information retention and data privacy in the context of complaint handling, we note the conflict between the proposed requirement under Measure 8 to keep information for a minimum of 24 months and the European Commission proposal for an amendment to Regulation 261 / 2004ⁱ that carrier must delete information such as Personal Name Record (PNR) after 72 hours. <i>Traduzione di cortesia</i> <i>Per quanto riguarda il paragrafo 2 e coerentemente con la nostra preoccupazione circa la coerenza con le proposte avanzate dalla Commissione Europea in merito alla conservazione delle informazioni e alla riservatezza dei dati nel contesto della gestione dei reclami, notiamo il conflitto tra il requisito proposto nella Misura 8 di conservare le informazioni per un minimo di 24 mesi e la proposta della Commissione Europea di modifica al Regolamento 261/2004ⁱ secondo cui il vettore deve cancellare</i>

	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.		
--	--	--	--

i <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0753>
ii <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0753>