

Dublino, 12 aprile 2024

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

da
Ryanair DAC
Ryanair Dublin Office, Airside Business Park
Swords, County Dublin (Irlanda)

Re: Osservazioni di Ryanair DAC (“Ryanair”) in merito alla “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”

Spettabile Autorità,

a seguito dell'apertura del procedimento di consultazione avviato con Delibera n. 169/2923, relativo alle *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 seguito “Misure”), Ryanair DAC (di seguito “Ryanair”) con la presente, intende sottoporre all’Autorità le proprie osservazioni e proposte.

- 1. Considerazioni generali sull'introduzione del Regolamento “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”**

Prima di entrare nel merito delle Misure, Ryanair ritiene necessario fare alcune premesse, anche alla luce dei dati e delle valutazioni contenuti nella Relazione illustrativa dell’Autorità del 5 marzo 2023.

In primo luogo, i dati raccolti tramite la piattaforma *ConciliaWeb* evidenziano che l’80% dei reclami e delle istanze di conciliazioni in materia di trasporto aereo **sono presentati tramite l’intermediazione di delegati, avvocati o agenzie di reclamo**.

Tale dato non deriva - come erroneamente indicato nella Relazione illustrativa - dalla “scarsa fiducia nella possibilità di ricevere risposta al reclamo” o dalla “maggiore aspettativa di ricevere risposta”, ma dall’aggressività e pervasività di operatori economici il cui *core business* è costituito proprio dal procacciamento e sfruttamento, per il loro primario interesse, di *claim consumeristici*.

Tali pratiche si sostanziano in una presenza costante presso gli aeroporti, in pubblicità (anche tramite social network) e siti internet (fortemente sponsorizzati e indicizzati sui motori di ricerca) costruiti con esplicativi riferimenti ai vettori (nomi, colori, immagini, etc.) con cui i passeggeri hanno stipulato i contratti.

Il passeggero-consumatore è spesso indotto all'utilizzo di tali siti nella convinzione che si tratti delle ufficiali modalità di reclamo predisposte dagli stessi vettori o che, comunque, tali siti abbiano ufficiali ed effettivi rapporti con le compagnie aeree o siano autorizzati a rappresentarli nei rapporti con i passeggeri.

A titolo esemplificativo, cercando sul motore di ricerca Google "richiesta compensazione pecuniaria Ryanair" il primo risultato indicizzato è proprio il sito " " e il dominio utilizzato induce a ritenere che tale sito sia direttamente riconducibile a Ryanair o, comunque, sia lo strumento idoneo per richiedere un risarcimento al vettore irlandese.

RIMBORSO E RISARCIMENTO RYANAIR

La Commissione Europea con l'*Information Notice to Air Passengers* del 9.03.2017, a fronte delle numerose segnalazioni pervenute alla Commissione di pratiche commerciali scorrette da parte di tali soggetti, ha fornito ai passeggeri informazioni di base sulle attività da parte di *claim agencies*. La stessa Commissione ha raccomandato ai passeggeri, in prima istanza, di contattare i vettori personalmente.

Proprio la presentazione di reclami da parte di soggetti delegati rappresenta il grande ostacolo al pagamento della compensazione pecuniaria ex Reg. 261/2004 (nei casi in cui è dovuta), attesa la richiesta di onorari, compensi e spese richiesti da tali soggetti, a discapito degli stessi passeggeri, nonché la pretesa di pagamento delle somme su conti correnti intestati a società terze.

Allo stesso modo, le risultanze del primo anno di attività della piattaforma *Conciliaweb* dimostrano che il mancato raggiungimento di accordi è dovuto, nella maggior parte dei casi, alle sopra citate pretese di pagamento di presunte spese e compensi avanzate dai delegati, i quali si pongono alla stregua di soggetti portatori di interessi propri ed estranei a quelli dei passeggeri.

Sempre più numerose sono le sentenze che "sanzionano" le suddette condotte, evidenziandone la natura abusiva e di, fatto, contraria ai diritti dei consumatori, in quanto volta esclusivamente ad aggravare la posizione dei vettori, caricandola di spese e costi non necessari, anziché perseguire i diritti e interessi dei passeggeri. Per brevità espositiva, in questa sede ci limitiamo a citare solo l'ultima di tali sentenze - *Giudice di Pace di Treviso sentenza n. 157 del 7.02.2024* - rappresentando però la disponibilità a condividere con codesta Autorità tale consolidata giurisprudenza.

Peraltro, tali soggetti delegati non si limitano al tentativo di imporre al vettore il pagamento dei propri compensi – pena, subire un’azione giudiziale anche nel caso di offerta, da parte del vettore, di tutto quanto spettante al passeggero - ma ne richiedono il pagamento anche al passeggero, sotto forma di trattenuta di una rilevante quota della compensazione pecuniaria spettante ai passeggeri.

gestirà gratuitamente il reclamo del cliente. Se ottiene un risarcimento, procederà al pagamento, dopo aver detratto una commissione del 25% dell’importo ottenuto + IVA, dell’importo residuo sul conto bancario designato dal cliente a tal fine. Inoltre, se il cliente addebita direttamente dalla compagnia aerea o dalla Corte, quest’ultima è tenuta a informare

Inoltre, spesso i delegati omettono di riferire ai passeggeri rappresentati le risposte dei vettori, in modo particolare laddove il vettore, già in sede di reclamo di prima istanza, abbia offerto di pagare l’intera somma richiesta, rifiutata dal delegato per il solo mancato riconoscimento della rifusione di ulteriori spese (nello specifico, spese legali) a danno dei passeggeri rappresentati.

Per tutte le ragioni sopra indicate, si chiede che nella Delibera 34/2024 sia espressamente previsto che nei reclami di prima istanza non possano essere pretesi compensi, oneri e spese per i soggetti Delegati.

Tale previsione, peraltro, sarebbe coerente con quanto previsto nella Relazione istruttoria della Delibera n. 21/2023, la quale espressamente conferma che “*la procedura, come previsto dalla norma primaria, è gratuita per l’utente ed appare implicito che le spese sostenute per un eventuale rappresentante (si fa riferimento, in particolare, all’assistenza di un avvocato) restano a suo carico*”.

*

2. Sul potere di ART di emanare regolamentazioni e introdurre sanzioni nei confronti dei vettori aerei

Ryanair, poi, in merito alle Misure proposte, evidenzia la sussistenza di possibili profili di criticità in relazione all’interferenza dell’Autorità nell’ambito di settori di competenza di ENAC, quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti comunitari in materia di Diritti del Passeggero, cui è esclusivamente delegato il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

In particolare, ai sensi del Decreto Legislativo 27 gennaio 2006 n. 69, ENAC è stata designata quale Organismo responsabile dell’applicazione del Regolamento (CE) n. 261/2004.

Nell’ambito di quest’ultimo Regolamento, sul quale si fonda la quasi totalità del contenzioso promosso contro i vettori aerei, pare emergere l’assenza di potere regolatorio in capo all’Autorità.

In particolare, l’art. 14 del Reg. 261/2004 prevede per i vettori obblighi di informativa nei confronti dei passeggeri in casi di disservizi. In forza di tale disposizione, i vettori provvedono già a comunicare ai passeggeri i canali attraverso i quali presentare i reclami.

In aggiunta, i vettori aerei forniscono specifiche informazioni ai passeggeri anche nelle comunicazioni inviate in occasione di ritardi o cancellazioni, compresi i canali dove presentare eventuali reclami.

Inoltre, i vettori ai sensi dell'art. 14, comma 2, del Reg. 261/2004 in caso di disservizio del volo sono tenuti a informare i passeggeri dell'organismo responsabile dell'applicazione del regolamento (NEB) in Italia (ENAC), nonché fornire le relative informazioni di contatto (come numero di telefono, email e l'indirizzo fisico). Ryanair fornisce tutte le informazioni necessarie nell'Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo.

Come previsto dall'ENAC, i passeggeri possono presentare un reclamo all'organismo solo quando il vettore non abbia fornito una risposta trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo oppure nel caso in cui il passeggero ritenga di aver ricevuto una risposta al reclamo non soddisfacente.

La sovrapposizione dell'Autorità rispetto ai poteri dell'ENAC risulta ancora più evidente alla luce delle proposte della Commissione Europea di emendamento del Reg. 261/2004 (*COM(2023) 753 final*), le quali contemplano la predisposizione di un modulo comune per le richieste relative alla compensazione pecuniaria e indicano quali informazioni i vettori aerei siano tenuti a fornire nel proprio sito web, inclusi i canali e le modalità per presentare reclami.

Ryanair, dunque, ritiene che l'Autorità non possa prevedere obblighi in capo ai vettori nell'ambito del Regolamento 261/2004; in subordine, tali obblighi dovranno comunque essere coordinati con quanto previsto dalla Commissione Europea (che raccomanda che i vettori forniscano riscontro entro due mesi dal reclamo) e dall'ENAC (che prevedono un termine di sei settimane per il vettore), non potendo essere sanzionato un vettore per una tardiva risposta quanto quest'ultimo comunque fornisce un riscontro nel termine espressamente previsto dall'ENAC. In caso contrario, si creerebbe un evidente problema di contrasto e coordinamento tra norme, lasciando peraltro i vettori nell'incertezza di quale sia l'effettivo termine di risposta ai reclami (o obbligando i vettori a irragionevoli valutazioni caso per caso su quale sia il termine effettivamente applicabile al singolo caso di specie).

Peraltro, le Misure previste dall'Autorità, lungi dal rappresentare un "contenuto minimo", contengono invece unilaterali disposizioni estremamente gravose ed estremamente penalizzanti per i vettori, i quali già sono vittime, per le ragioni sopra esposte, di un ricorso al contenzioso abusivo e speculatorio da parte di intermediari professionali.

L'obiettivo dell'Autorità, come previsto dall'art. 37 del D.L. 201/2011, dovrebbe essere quello di garantire l'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi, non solo per gli utenti e i consumatori, bensì anche per le imprese.

Ryanair ritiene che le Misure proposte dall'Autorità non perseguano tale obiettivo, anzi lo frustrino.

L'incompetenza dell'Autorità e il conseguente possibile eccesso di potere emerge anche sotto un diverso profilo: si ritiene che l'Autorità non possa né comminare né irrogare sanzioni nei

confronti dei vettori aerei e non possa prevedere un indennizzo automatico a danno degli stessi nel caso di mancata o tardiva risposta ai reclami.

In particolare, l'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7 dell'Allegato A della Delibera n. 34/2024 non pare potere essere qualificato alla stregua di un "risarcimento", attesa la mancanza di un concreto danno da risarcirsi, e si palesa invece quale misura sanzionatoria a carico dei vettori.

La previsione del sopra citato indennizzo automatico senza stabilire nessuno standard di ragionevolezza e pertinenza di un eventuale reclamo presta invece il fianco ad un facile uso distorto o persino abusivo dello stesso, con conseguente concreto rischio di una vertiginosa impennata del contenzioso contro i vettori aerei, in tal modo gravandoli di ulteriori costi.

*

3. Necessità di armonizzazione e coordinamento delle Misure proposte con la regolamentazione di secondo grado e la normativa europea

Fatti salvo quanto sopra espero in relazione all'abuso di competenza dell'Autorità e solo in subordine, Ryanair sottopone all'Autorità la necessità che le Misure proposte siano coordinate con la Regolamentazione di secondo grado e con la normativa europea.

In particolare, dovranno essere coordinate le tempistiche di risposta ai reclami con quanto previsto dalla Comunicazione della Commissione 2016/C 214/04 (che prevede un termine di due mesi), nonché con quanto previsto dall'ENAC (che prevede un termine di sei settimane) per quanto riguarda i reclami che rientrano nella giurisdizione di ENAC.

*

4. Coordinamento tra le Misure proposte e la Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie

Infine, con la presente si sottolinea la necessità di coordinare le Misure proposte con la Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie.

In particolare, attesa l'analitica regolamentazione delle procedure di reclamo che sarebbe in vigore con l'approvazione delle Misure, non pare più accettabile che agli Organismi di conciliazione ammessi all'elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell'Autorità sia consentito di ammettere la procedibilità di una istanza di conciliazione anche in assenza di reclamo alla compagnia aerea da parte del passeggero.

Non pare infatti corrispondere ai canoni di equità, ragionevolezza ed economicità, l'introduzione, da un lato, di una così stringente disciplina in materia di gestione dei reclami a carico dei vettori e, dall'altro lato, l'ammissibilità di istanze di conciliazione non precedute dalla proposizione di un reclamo.

Si chiede, dunque, che l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione prevista dall'art. 7 della *"Disciplina, in prima attuazione, delle 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, ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118"* (Allegato A alla Delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023) nel caso in cui l'istanza sia presentata *"senza il previo reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo all'operatore economico o senza attendere i termini di cui all'articolo 6, comma 1" sia estesa a tutti gli Organismi di conciliazione compresi nell'elenco degli Organismi ADR istituito dall'Autorità, mediante una modifica degli articoli 3 e 6 del Regolamento Elenco Organismi ADR adottato con delibera ART no. 60/2023 ("Regolamento").*

*

Si allega alla presente la tabella delle proposte al testo delle Misure, confidando nel loro accoglimento e nell'apertura di un costruttivo dialogo volto a definire un testo che, pur nell'ambito del condivisibile intento di meglio regolamentare la presentazione e gestione dei reclami nell'ambito del trasporto aereo, tenga conto delle legittime istanze dei vettori e delle criticità che interessano il settore del trasporto aereo e, in particolare, il suo contenzioso.

Ringraziando per l'attenzione, si porgono i migliori saluti.



Ryanair DAC
Head of Customer Service Legal of Ryanair DAC
Sally Ellen Blumer

**TABELLA DELLE PROPOSTE SUGGERITE DA RYANAIR DAC ALLE
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
Misura 2 – lettera f	per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti	Proposta integrazione testo: o per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti muniti di idonee procure e deleghe trasmesse unitamente al reclamo e ad almeno un valido documento di riconoscimento dell'utente	Al fine di verificare l'effettivo potere rappresentativo, i reclami presentati da rappresentanti, delegati o associazioni dovranno essere trasmessi unitamente alle rispettive deleghe e procure, nonché ad almeno un valido documento di riconoscimento dell'utente; specificare che i reclami non potranno riguardare o contenere richieste di spese di rappresentanti, delegati o associazioni
Misura 2 – lettera h	titolo di viaggio: titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri autorizzato dal vettore, o da altro soggetto autorizzato;	Proposta modifica testo: titolo di viaggio: carta d'imbarco, in formato elettronico o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri;	Necessità di meglio definire cosa si intende per titolo di viaggio, anche per evitare sovraposizioni o difficoltà interpretative rispetto alla definizione di prenotazione. Il titolo di viaggio dovrà essere considerata la carta d'imbarco e dovranno essere eliminati i riferimenti ad altri soggetti autorizzati (non definiti). In subordine, si

			chiede che venga utilizzato agente autorizzato dal vettore come indicato nell'art. 2 del Reg. 261/2004
Misura 2 – lettera i	l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri	Proposta modifica testo: l'utente potenziale, ovverosia il passeggero che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri in forza di un contratto di trasporto già concluso	Dovrà essere considerato utente solo il passeggero che ha già concluso un contratto di trasporto con il vettore
Misura 3, comma 1, lettera b)	più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:	Proposta modifica testo: più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno due delle seguenti	Possibilità di limitare a due dei tre canali previsti dalla lettera b
Misura 3, comma 1, lettera c)	il sito <i>web</i> , con accesso da apposito <i>link</i> posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.2, lettera a), con rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo e la descrizione del disservizio inserita dall'utente		Questo canale per l'invio del reclamo in realtà deve essere inteso come un <i>webform</i> , che viene messo a disposizione dell'utente per essere compilato, prevedendo la possibilità di allegare documenti e di stampare il <i>webform</i> una volta compilato; la risposta automatica, che riporta i dati principali del reclamo, deve essere ritenuta valida ricevuta
Misura 3, comma 1, lettera c)	la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile	Proposta modifica testo: la disponibilità di un modulo di reclamo generabile dal sito <i>web</i> , in modalità anche stampabile	Il modulo stampabile potrà essere il <i>webform</i> "in bianco" di cui al punto b.1
Misura 3, comma 1, lettera d)	una risposta motivata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia	Proposta modifica testo: una risposta motivata entro due mesi dalla data di ricezione del reclamo ovvero, entro il termine inferiore previsto dalle condizioni	Necessità di coordinamento con i termini raccomandati dalla Commissione Europea (due mesi - Comunicazione della Commissione 2016/C

	prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.	generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione e applicabile, dalla carta dei servizi; i vettori potranno segnalare all'Utente la necessità di compiere ulteriori accertamenti che potranno determinare il superamento del termine sopra previsto	214/04) e/o previsti dall'ENAC (sei settimane); prevedere la possibilità del vettore di avere una estensione del termine se la risposta necessita una istruttoria complessa o articolata
Misura 3, comma 3	In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2, i vettori comunicano all'utente, entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità dello stesso e la possibilità di ripresentarlo completo	<p>Proposta modifica testo: In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2. i vettori non sono tenuti a fornire una risposta</p> <p>Proposta modifica in via subordinata: In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2, i vettori comunicano all'utente, entro due mesi dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità dello stesso e la possibilità di ripresentarlo completo</p>	<p>Nel caso in cui il reclamo sia presentato senza utilizzare il modulo previsto dal vettore e privo di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2., per evitare abusi il reclamo dovrà essere considerato automaticamente inammissibile e dovrebbe essere escluso un obbligo del vettore di fornire una risposta.</p> <p>In subordine, sarà necessario coordinare i termini con quanto previsto dalla Misura 3, comma 1, lettera d) e non potrà essere previsto un termine inferiore a quanto sopra previsto, in caso contrario si obbligherebbe il vettore a gestire tutti i reclami in un termine eccessivamente breve per verificare la presenza dei requisiti e tutti gli oneri verrebbero spostati unilateralmente sulle compagnie aeree</p>

Misura 3, comma 4, lettera c)	ove previsto dal vettore tra i canali utilizzabili, in caso di:	Proposta modifica testo: ove previsto dal vettore nelle condizioni generali di trasporto tra i canali utilizzabili, in caso di	Specificare che valgono, fermi i canali minimi previsti dalla Misura 3.1., solo i canali espressamente previsti dal vettore nelle condizioni generali di trasporto
Misura 3, comma 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.	Eliminare il comma 5	Si ritiene eccessiva l'imposizione dei dati sul sito internet dei vettori, nonché misura priva di utilità anche rispetto ai poteri ispettivi dell'ART che non possono fondarsi sui dati pubblicati su internet; inoltre non essendo i vettori società pubbliche non si ritiene che possa essere imposta la pubblicazione
Misura 4, comma 1, lettera d	del termine di 30 giorni	Proposta modifica testo: Del termine di due mesi	Coordinamento dei termini raccomandati dalla Commissione Europea e/o previsti dall'ENAC
Misura 4, comma 1, lettera e.3)	di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità		Necessità di definire cosa si intende per reclamo di seconda istanza e quali sono le autorità competenti
Misura 4, comma 1, lettera f)	dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1.	Eliminare lettera f	Si veda commento sulla Misura 7
Misura 4, comma 2, letta a)	nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home	Proposta modifica testo: nel sito web in una sezione relativa alle	Misura eccessiva quella di imporre il link ai reclami nella homepage

	<i>page</i> , tramite apposito <i>link</i> denominato “ <i>Reclami</i> ”;	informazioni di contatto o di assistenza al consumatore (sezione help)	del sito, quando è già presente una sezione Help, accessibile dalla home page
Misura 4, comma 2	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 mezzi di diffusione visivi e/o sonori.	Eliminare	Misura eccessiva e completamente avulsa da ogni tipo di disservizio; l’art. 14 del Reg. 261/2004 prevede già che le informazioni sul Reg. 261/2004 siano esposte al gate e gli obblighi di informativa sono comunque collegati a un effettivo disservizio del volo
Misura 4, comma 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	Proposta modifica testo: La prenotazione 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)	Necessità che le indicazioni sul reclamo e il sito web siano indicate nella prenotazione (che include tutte le informazioni contrattuali e successive rilevanti) e non nel titolo di viaggio (inteso, come si è visto per la Misura 2 – lettera h, come carta d’imbarco), anche nell’interesse degli utenti che potrebbero non dover generare la carta d’imbarco
Misura 6, comma 1, lettera d.3)	di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti,		Si veda commento sub Misura 4, art 1.e)3

	precisandone le relative modalità		
Misura 6, comma 2	Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza	Proposta modifica testo: Il vettore potrà rigettare il reclamo per carenza di legittimazioni passiva e/o assenza di responsabilità entro due mesi dal ricevimento	Misura irragionevole ed eccessiva: non può essere il vettore a fare una valutazione su profili di responsabilità di altri soggetti. Misura comunque irrealizzabile per violazione della normativa sulla privacy
Misura 6, comma 3		Eliminare	Sussiste sempre il rischio di violazione della normativa sulla privacy
Misura 7		Eliminare	Eccesso di potere ART e sovrapposizione poteri ENAC; misura pericolosa e che potrebbe portare a distorsioni e invio immotivato di reclami
Misura 9, comma 3	L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità	Proposta modifica testo: L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità in maniera aggregata e anonima	