

“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	Inserimento del testo eventualmente modificato	Breve nota illustrativa dell'osservazione
2			Sarebbe utile, per le compagnie aeree non italiane, che venisse inserita la definizione di ADR e indicato un elenco degli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) disponibili nel nostro Paese.
3.1, b.2)	<i>“via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;”</i>		Fermo restando quanto di seguito si rileverà in relazione alla misura 3.1, d), in ogni caso migliorerebbe la gestione e l'efficienza dei reclami la limitazione dei canali di presentazione degli stessi, ad esempio attraverso il sito web e il modulo stampabile previsto alla misura 3.1, c).
3.1, d)	<i>“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 prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.”</i>		In generale, si rileva un possibile conflitto di attribuzioni con l' <i>Italian NEB</i> , alla luce della regolamentazione europea, che, peraltro, determinerebbe altresì effetti distorsivi in relazione al diverso ambito di applicazione. In ogni caso il termine proposto appare incongruo in relazione alla mole di reclami gestiti dai singoli vettori aerei.
3.2	<i>“È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1, lettera c);”</i>		<i>Ut supra</i> (sub. 3.1, d). In ogni caso, al fine di massimizzare l'efficienza di gestione dei reclami da parte delle compagnie, gli stessi dovrebbero essere trasmessi alle compagnie attraverso un unico modulo, da compilare obbligatoriamente con tutti i dati richiesti. (Si valuti l'eliminazione dell'art. 3.2 e 3.3).

3.4, c.2)	<p><i>“consegna del reclamo ad un agente di viaggio, un operatore turistico, un venditore di biglietti, ovvero presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal vettore nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione”.</i></p>		<p>In ogni caso, dovrebbe essere escluso per la consegna dei reclami il banco <i>check-in</i> e il <i>gate</i> di imbarco. Infatti, tali postazioni sono normalmente gestite dalle società di <i>ground handling</i> e non direttamente dalle compagnie aeree.</p>
3.5	<p><i>“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.”</i></p>		<p><i>Ut supra</i> (sub. 3.1, d). In ogni caso si ritiene che la previsione di cui al punto 3.5 non sia agevolmente realizzabile da parte dei soggetti obbligati e, inoltre, si esprimono dubbi sulla effettiva utilità di tale previsione per i passeggeri. Sul punto, si osserva inoltre che, nell’ipotesi in cui ai reclami segua l’instaurazione di un procedimento giudiziario, e tenuto conto dei tempi medi di conclusione degli stessi, i resoconti annuali sarebbero del tutto inattendibili ed inefficaci ai fini dell’auspicato miglioramento dei processi e della risoluzione delle criticità che la previsione della misura 3.5 intende perseguire.</p>
7.1	<p><i>“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:</i></p> <p><i>a) 10% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal</i></p>		<p><i>Ut supra</i> (sub. 3.1, d). In ogni caso, appare opportuno inserire delle soglie minime e massime nelle misure 7.1 e 7.3.</p>

	<i>ricevimento del reclamo; b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.”</i>		
7.2	<i>“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...(omissis)”</i>		Si segnala il conflitto di cui sopra, cui segue la non cogenza della previsione di un obbligo di adeguamento.
9.2	<i>“Entro un mese dall’intervenuta efficacia delle presenti Misure, i vettori, i gestori dell’infrastruttura aeroportuale ed i gestori di piattaforma digitale comunicano all’Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito web istituzionale, l’indirizzo dell’apposita sezione del sito web di cui alla Misura 4.2, lettera a) e alla Misura 5.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.”</i>		Ut supra (sub. 7.2).