

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
Premessa	Considerazioni preliminari		<p>U.Di.Con. conviene sulla necessità di definire il contenuto minimo dei menzionati diritti.</p> <p>Infatti, secondo quanto appreso dall'esperienza quotidiana della scrivente Associazione, i consumatori incontrano quotidianamente gli ostacoli nell'esercitare i propri diritti nelle controversie in materia di trasporti aerei, come illustrato dall'Autorità.</p> <p>Per tale ragione, si auspica che l'entrata in vigore della delibera in questione sia celere, e possa finalmente permettere agli utenti di ottenere quanto gli spetta, anche con riferimento alle controversie aventi ad oggetto importi di modesta entità. In questa ottica, è essenziale che le misure della Delibera a tutela degli utenti non siano riviste al ribasso.</p>
Misura 3	Intero testo (considerazioni)		<p>Si sottolinea l'importanza degli standard di trattazione dei reclami, così come previsti (ad esempio: obbligo di prevedere più canali, di offrire una ricevuta, et similia). Si rimarca l'esigenza di non negoziare al ribasso l'impianto.</p>
Misura 3	3.1 lettera a)		<p>Per ciò che concerne la misura 3.1 lettera a), si ritiene utile garantire all'utente di utilizzare, per le comunicazioni, una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea; ciò in quanto, la platea dei destinatari della presente delibera è eterogenea e composta da soggetti di diversa nazionalità e lingua, e si ritiene che ciascuno di essi debba essere messo in condizione di avanzare reclamo nel modo più semplice possibile. Chiaramente, la risposta deve essere redatta nella stessa lingua del reclamo.</p>

Misura 3	3.1 lettera d)	<p>una risposta motivata <i>e corredata da elementi probatori adeguati e puntuali</i>, entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero [...]</p>	<p>Si ritiene che la risposta al reclamo non debba limitarsi ad essere motivata. È importante che sia suffragata anche da un adeguato riscontro probatorio.</p> <p>Diversamente, il Professionista potrebbe adottare delle semplici motivazioni generiche a corredo della risposta al reclamo, evadendo così la tutela sottesa alla norma.</p> <p>A titolo esemplificativo, laddove il Vettore voglia escludere la sua responsabilità citando circostanze eccezionali, dovrà comprovare puntualmente le stesse, e non limitarsi ad un vago richiamo, che di fatto renderebbe il riscontro dogmatico ed aprioristico.</p> <p>Valga analoga considerazione per ogni riscontro al consumatore previsto dalla Delibera in commento.</p>
Misura 3	3.5		<p>Per ragioni di garanzia ed affidabilità dei dati, le misure previste dalla disposizione in commento non possono essere svolte in via autoreferenziale da parte dei Professionisti. Si chiede pertanto il coinvolgimento dell'ART e/o delle Associazioni dei Consumatori in tale attività.</p> <p>Inoltre, si nota che non sono previste sanzioni esplicite per gli operatori qualora non assolvessero gli adempimenti di cui al comma 5. Ciò rischia di compromettere l'efficacia della misura.</p>
Misura 4	Intero testo (considerazioni)		<p>Si sottolinea l'importanza degli standard previsti della misura, ai fini dell'efficacia delle disposizioni.</p> <p>Si rimarca l'esigenza di non negoziare al ribasso l'impianto.</p>
Misura 4	Misura 4.1., lettera e)	<p>e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta <i>o risposta insoddisfacente</i> al reclamo, <i>specificando le informazioni di cui alla misura 6, lett. d)</i> [ndr: disposizione come di seguito modificata]</p>	<p>Con riferimento ai rimedi esperibili in caso di mancata risposta al reclamo, si intravedono alcune criticità, con particolare riguardo agli strumenti ADR.</p> <p>Si tratta di un settore ove tali facoltà sono piuttosto nuove e/o poco utilizzate dal consumatore.</p> <p>È necessario quindi che gli strumenti a disposizione del consumatore (in particolare quelli previsti sub</p>

			<p>e.1. e e.3) siano esplicitamente citati nel riscontro al consumatore e non si limitino ad un generico richiamo, per favorirne la progressiva affermazione e diffusione.</p> <p>Inoltre, la disposizione non dovrebbe limitarsi all'ipotesi di "mancata risposta" al reclamo, bensì estendersi anche al caso di "risposta insoddisfacente", per chiare ragioni di tutela del consumatore (vedi testo a lato).</p>
Misura 4	Misura 4.2., lettera c)	<p>presso il banco di accettazione ed alla porta di imbarco, mediante l'ausilio di adeguati mezzi di diffusione visivi e sonori, anche con l'ausilio della cartellonistica della struttura aeroportuale, la quale garantisce l'adeguato utilizzo della stessa a tal scopo;</p>	<p>La norma prevede che le informazioni siano offerte alternativamente al banco di accettazione o alla porta di imbarco. Allo stesso modo è prevista una alternativa tra diffusione dei messaggi in modalità visiva o sonora. Questo aspetto non appare idoneo a fornire adeguate garanzie al consumatore. Infatti, non necessariamente tutti i passeggeri passano dal banco di accettazione (si pensi ai passeggeri con il solo bagaglio a mano). Inoltre, alcuni passeggeri possono non essere sensibili ai messaggi audio o video (si pensi al caso delle disabilità, ma anche alle contingenze che impone l'essere in aeroporto).</p> <p>Per questo motivo, la disposizione va mutata eliminando le suddette alternative (v. testo a lato) ed anzi prevedendo il cumulo delle misure. Inoltre si suggerisce di veicolare le informazioni sulla cartellonistica degli aeroporti tutta, anche alternandole con le informazioni pubblicitarie.</p>
Misura 5	Misura 5.1, lettera a)		Valgano le medesime considerazioni rassegnate in relazione alla misura 3.1. lett. a), sull'estensione delle lingue utilizzabili.
Misura 5	Misura 5.1, lettera c)	<p>una risposta motivata e corredata da elementi probatori adeguati e puntuali, entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero [...]</p>	Valgano le medesime considerazioni rassegnate in relazione alla misura 3.1. lett. d), sull'obbligo di comprovare il riscontro al reclamo.
Misura 5	Misura 5.3	<p>c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente al reclamo, specificando</p>	Con riferimento ai rimedi esperibili in caso di mancata risposta al reclamo, da parte dei gestori aeroportuale e/o di piattaforma digitale, si esprimono considerazioni analoghe a quelle

		<p><i>le informazioni di cui alla misura 6, lett. d)</i> [ndr: disposizione come di seguito modificata]</p>	<p>esprese per la misura 4.1 lettera e), cui si rimanda per brevità (v. anche testo a lato).</p> <p>A tal riguardo, si intravede una sinergia con il sistema Conciliaweb dell'ART, in relazione alle controversie contro i gestori aeroportuali e/o di piattaforme digitale.</p> <p>In tal senso, si ritiene di cruciale importanza implementare la procedura conciliativa menzionata, offrendo la possibilità agli utenti di attivare lo strumento stragiudiziale anche nei confronti dei gestori predetti.</p> <p>L'introduzione di tale aspetto, ad avviso della scrivente Associazione, garantirebbe senza dubbio un ulteriore strumento agli utenti e conferirebbe anche maggiore sostanzialità alla misura in commento.</p>
Misura 6	Intero testo (considerazioni)		<p>Per ragioni di coerenza con quanto esposto, la misura dovrebbe recepire quanto già indicato nel documento, con particolare riferimento all'obbligo di comprovare adeguatamente la risposta al consumatore e di indicare esplicitamente gli strumenti ADR a disposizione.</p> <p>Seguono le relative proposte.</p>
Misura 6	Misura 6.1, lettera a)	<p>se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile,</p> <p><i>comprovando adeguatamente la risposta con elementi probatori puntuali.</i></p>	
Misura 6	Misura 6.1, lettera d)	<p>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</p>	

		previste, <i>specificandone la denominazione e le modalità di contatto;</i>	
Misura 6	L'Autorità “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”		<p>Non risulta imprescindibile specificare se la risposta in prima battuta viene data da un sistema di intelligenza artificiale.</p> <p>Si ritiene opportuno concentrarsi sulla qualità delle risposte, per concretezza e rapidità, e sull'utilizzo della AI a tal fine.</p> <p>In questo senso, occorre fare alcune distinzioni.</p> <p>Sicuramente non tutti i riscontri possono essere forniti con una AI.</p> <p>I casi complessi meritano un approccio tradizionale, ove l'AI può essere di mero supporto, ad esempio per generare il testo; l'AI appare più utile per i casi semplici, e può ridurre i tempi in favore dei consumatori.</p> <p>Inoltre l'AI non dovrebbe gestire a monte la casella di contatto a disposizione del consumatore, poiché la distinzione dei casi e la valutazione della loro gravità non può prescindere da un approccio “human”, l'unico che può comprendere a pieno il valore dei disagi e dei disservizi.</p>
Misura 7	Intero testo (considerazioni)		<p>Con riferimento alle disposizioni previste dalla misura 7, si accoglie favorevolmente l'introduzione di indennizzi automatici a favore degli utenti, in caso di mancato riscontro o di risposta non motivata al reclamo.</p> <p>Tuttavia, si rileva come non venga sufficientemente specificato il meccanismo di erogazione dei menzionati ristori. In particolare, dall'analisi della disposizione in commento, sembrerebbe che il soggetto deputato all'erogazione dell'indennizzo sia il vettore, ovvero lo stesso soggetto che potrebbe essere inadempiente nel fornire riscontro al reclamo.</p> <p>Ebbene, si ritiene che tale aspetto possa offrire ben poche garanzie al consumatore in ordine al ricevimento dell'indennizzo, anche alla luce del</p>

			<p>fatto che non sembrano previste sanzioni qualora gli operatori non adempiano a tale incombenza. Per tale ragione, si auspica che venga istituito un meccanismo di erogazione degli indennizzi automatici direttamente da un soggetto terzo e imparziale, ad esempio dall'Autorità stessa tramite un fondo specifico.</p>
Misura 7	Misura 7.1, lettere a) e b)	<p>a) 20% nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;</p> <p>b) 40% nel caso di risposta non fornita entro il sessantesimo giorno.</p>	<p>Le percentuali di indennizzo sono basse: non risultano congrue rispetto ai disagi al consumatore e non hanno efficacia deterrente. Si propone il raddoppio delle stesse (vedi testo a lato).</p>
Misura 7	Misura 7.2		<p>Sulla scorta di quanto sopra esposto, si rileva che in merito alla disposizione non sembra essere prevista un adeguato sistema di vigilanza o comunque idoneo a disincentivare gestioni non congrue alla tutela del consumatore. Si suggerisce di provvedere in tal senso.</p>
Misura 7	Misura 7.2 e 7.3		<p>Nelle misure in commento si fa riferimento alle carte dei servizi. In relazione a ciò si rappresenta lo scarsissimo coinvolgimento delle rappresentanze dei consumatori nella redazione delle carte servizi, da parte dei soggetti a cui si riferisce la normativa ed in particolare dei gestori di aeroporti in genere, pur essendo tale documento intrinsecamente destinato al consumatore.</p> <p>Per tale ragione si suggerisce all'Autorità di rafforzare adeguatamente la normativa sull'adozione della carta servizi, prevedendo la necessaria implementazione di tale documento con il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU.</p>
Misura 7	Misura 7.5		<p>Analogamente ai punti precedenti, si rileva che la semplice comunicazione prevista dalle disposizioni</p>

			<p>in commento sia inidonea a garantire la tutela dei consumatori, se non accompagnata da idonee ed esplicite misure di vigilanza. Si suggerisce dunque un correttivo adeguato.</p>
Misura 7	L'Autorità chiede, sub i) 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);"</i>		<p>Si ritiene preferibile esprimere l'indennizzo in misura percentuale, in quanto garantisce adeguatezza tra i costi supportati dal consumatore e gli eventuali indennizzi. Diversamente, in caso di biglietti con un costo superiore alla media (che spesso vengono acquistati per necessità o per far fronte ad un disservizio), i <i>forfait</i> potrebbero divenire irrisori.</p>
Misura 7	L'Autorità chiede, sub ii) se <i>"si ritiene opportuno inserire delle soglie minime e massime nella Misura 7.1 e 7.3"</i>		<p>Sulla scorta della riflessione immediatamente precedente, si esprime contrarietà all'utilizzo di soglie in genere, in quanto rischiano di privare il consumatore di indennizzi proporzionali ai costi supportati ed in quanto idonei ad incidere negativamente sulla efficacia deterrente della norma.</p> <p>L'unica apertura al concetto di soglia può esserci in relazione all'indennizzo minimo erogabile: in altre parole, potrebbe prevedersi che in nessun caso l'indennizzo può essere inferiore ad euro 50,00 (cinquanta/00).</p> <p>Ad esempio, se dal calcolo delle suddette percentuali l'indennizzo erogabile risulterebbe essere euro 30 (trenta/00), allora al consumatore dovranno essere indennizzati euro 50 (cinquanta/00) in applicazione della regola appena suggerita.</p>