

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

Relazione di Analisi di Impatto della Regolazione

26 giugno 2024

Riservatezza: *PUBBLICO*

ART

SOMMARIO

INDICE	2
INDICE DELLE FIGURE	3
INDICE DELLE TAVOLE	4
INDICE DELLE ABBREVIAZIONI	5
PREMESSA	6
A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE	7
B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	23
C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	27
D. DESCRIZIONE DELLO <i>STATUS QUO</i>	33
E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI	41
F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA	49

INDICE

PREMESSA	6
A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE	7
A.1 Spostamenti modali in ambito UE e ITA	7
A.2 Dati di traffico passeggeri	8
BOX 1. Previsioni di sviluppo della domanda	10
A.3 I vettori aerei	13
A.4 Il sistema aeroportuale	16
B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	23
B.1 Evidenze inerenti all'applicazione di procedure di trattamento dei reclami nel comparto interessato	24
B.2 Indicatori per la Verifica di impatto della regolazione	26
C. DESTINATARI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE	27
C.1 Vettori aerei	27
C.2 Gestori aeroportuali	31
D. DESCRIZIONE DELLO <i>STATUS QUO</i>	33
D.1 Alcuni esiti emergenti dall'attività di conciliazione	34
E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI	41
E.1 Ambito di applicazione (Misure 1, 2 e 9)	42
E.2 Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo (Misure 3 e 5.1-2)	43
E.3 Informazioni sulle procedure di reclamo (Misure 4, 5.3-4 e 6)	45
E.4 Indennizzi (Misura 7)	46
F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA	49

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1.	Spostamenti per modalità di trasporto (UE; % pax-km)	7
Figura 2.	Spostamenti per modalità di trasporto (ITA; % pax-km)	8
Figura 3.	Domanda e offerta: numero di passeggeri e movimenti di aeromobili	9
Figura 4.	Previsioni al 2027 del traffico passeggeri negli aeroporti europei	10
Figura 5.	Previsioni al 2030 del traffico passeggeri in Europa	11
Figura 6.	Distribuzione percentuale passeggeri da/per l'Italia per origine/destinazione	12
Figura 7.	Ripartizione della domanda per tipologia di vettore	13
Figura 8.	Vettore principale per aeroporto aperto al traffico commerciale - servizi di linea e <i>charter</i>	14
Figura 9.	Vettore principale per aeroporto aperto al traffico commerciale - servizi di linea e <i>charter</i>	15
Figura 10.	Aeroporti aperti al traffico commerciale	16
Figura 11.	Traffico passeggeri per aeroporto	18
Figura 12.	Principali tratte passeggeri per traffico nazionale	19
Figura 13.	Principali tratte passeggeri per traffico internazionale UE	20
Figura 14.	Principali tratte passeggeri per traffico internazionale Extra - UE	21
Figura 15.	Quota dei principali vettori sui volumi di traffico passeggeri nazionale e internazionale	30
Figura 16.	Composizione delle controversie nelle procedure di conciliazione	35
Figura 17.	Soggetti delegati alla presentazione delle istanze di conciliazione	36
Figura 18.	Rimborso medio in caso di composizione della controversia	37
Figura 19.	Casi in cui non risulta risposta al reclamo di prima istanza	37
Figura 20.	Classi di motivazioni dei reclami risultanti da ConciliaWeb - settore aereo	38
Figura 21.	Specifiche fattispecie per i reclami per cancellazione e ritardo del volo	39
Figura 22.	Specifiche fattispecie per i reclami per <i>overbooking</i> e disservizi per PMR	40
Figura 23.	Quadro sinottico degli effetti associati alle modifiche delle misure <i>post</i> consultazione	51

INDICE DELLE TAVOLE

Tavola 1.	Elenco dei principali vettori per passeggeri trasportati	27
Tavola 2.	Elenco degli aeroporti italiani aperti al traffico commerciale	31
Tavola 3.	Valutazione complessiva dell'impatto dell'intervento di regolazione	50

INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

ACI Europe	<i>Airports Council International Europe</i>
ADR	<i>Alternative Dispute Resolution</i>
APT	<i>Gestore/i aeroportuale/i</i>
ART	<i>Autorità di regolazione dei trasporti</i>
CAGR	<i>Tasso composto di crescita annuale</i>
CS	<i>Carta dei Servizi</i>
CGT	<i>Condizioni Generali di Trasporto</i>
ENAC	<i>Ente Nazionale per l'Aviazione Civile</i>
GPD	<i>Gestore/i di Piattaforma/e Digitale/i</i>
PMR	<i>Persone con disabilità o a mobilità ridotta</i>
RA2023	<i>Relazione annuale di ART al Parlamento, 2023</i>
RI	<i>Relazione illustrativa</i>
UE	<i>Unione europea</i>
VA	<i>Vettore/i aereo/i</i>

PREMESSA

La presente Relazione di Analisi di Impatto della Regolazione (“Relazione AIR”) illustra l’ambito e le motivazioni alla base dell’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”*, illustrandone i relativi oneri e benefici incrementali rispetto allo *status quo* e all’opzione regolatoria posta in consultazione, già oggetto di valutazione nell’ambito del correlato Schema di AIR.

L’analisi è svolta secondo i criteri e i principi stabiliti dal [Regolamento di disciplina dell’analisi di impatto della regolazione e della verifica di impatto della regolazione](#), adottato con delibera n. 54/2021 del 22 aprile 2021.

A. CONTESTO ECONOMICO DEL SETTORE DI RIFERIMENTO PER L'ATTO DI REGOLAZIONE

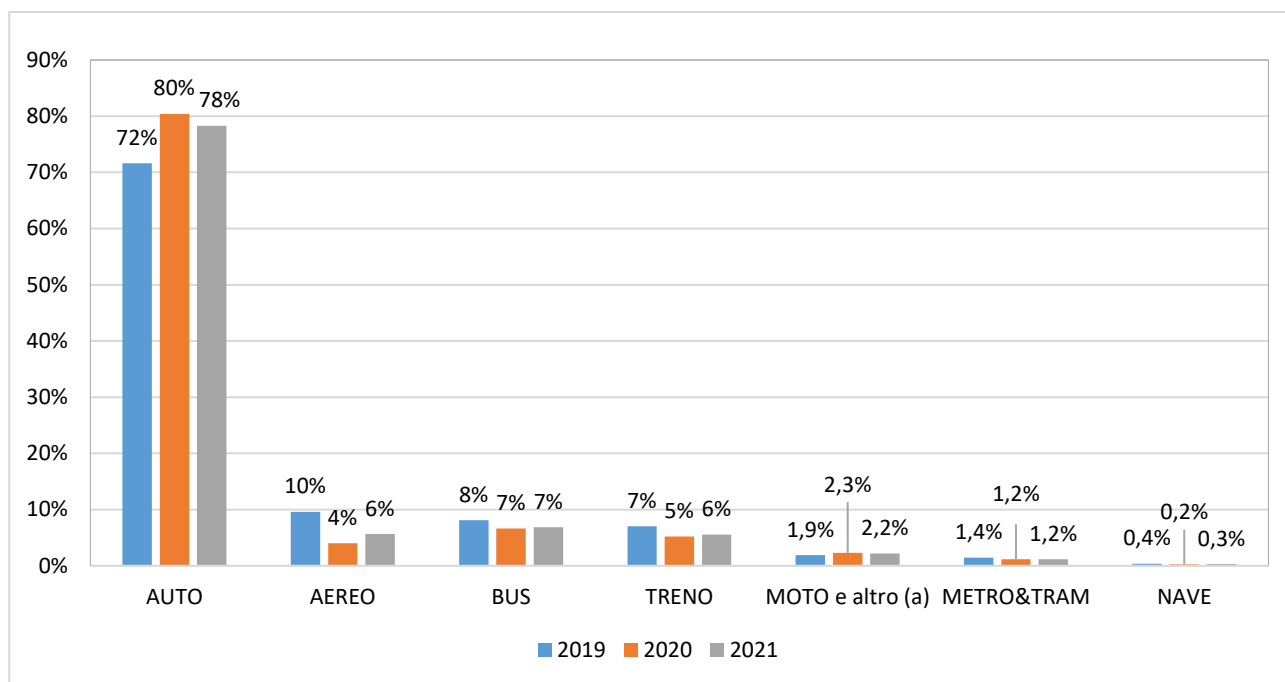
Nella presente Sezione si descrive l'ambito al quale si applicano le misure facenti parte dell'Atto di regolazione oggetto di AIR, concernenti il **contenuto minimo dei diritti degli utenti dei servizi di trasporto aereo**.

A.1 Spostamenti modali in ambito UE e ITA

Nel 2019, nell'ultimo anno pre-pandemia, il **trasporto aereo rappresentava la seconda modalità di spostamento all'interno dell'Unione europea**, con 575,4 mld pax-km (pari al 10%), preceduta dall'auto con 4.298,3 mld pax-km (pari al 72%)¹.

Figura 1. Spostamenti per modalità di trasporto (UE; % pax-km)

Anni 2019 - 2021



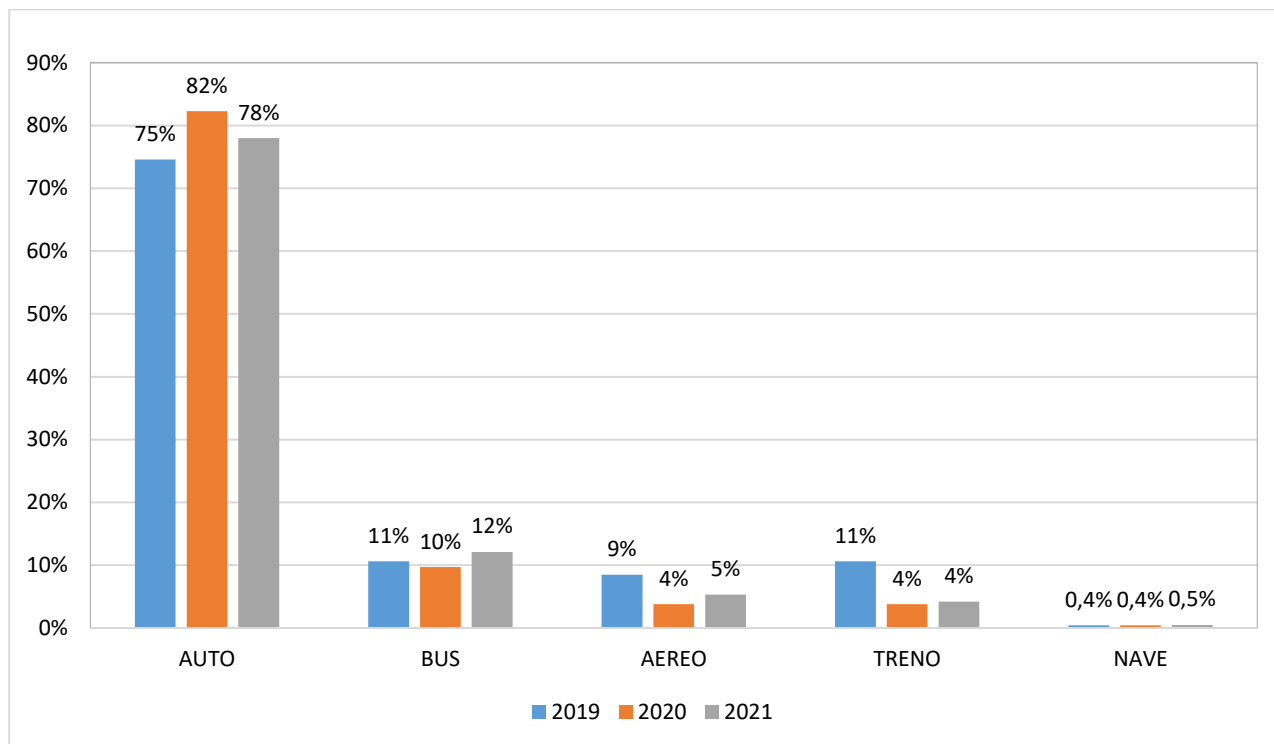
Fonte dati: DG MOVE, 2023, *Statistical Pocketbook*

(a) Mezzi motorizzati a due ruote.

In Italia, il trasporto aereo rappresenta nello stesso anno la terza modalità di trasporto, con il 9%, come illustra la figura seguente, dove è evidente, come per l'UE, la diminuzione della quota percentuale nel 2020 (a favore dell'espansione degli spostamenti in auto) con successiva iniziale ripresa nel 2021.

¹ Fonte: DG MOVE, [Statistical Pocketbook](#), 2023.

Figura 2. Spostamenti per modalità di trasporto (ITA; % pax-km)
Anni 2019 - 2021



Fonte dati: Eurostat, 2024, *Modal split of air, sea and inland passenger transport*

Relativamente allo sviluppo del traffico passeggeri aeroportuale registrato negli aeroporti nazionali, sono stati analizzati la composizione dei volumi e i rispettivi trend, come approfondito nel paragrafo successivo. Da essi emerge, sinteticamente, che una quota significativa dei passeggeri, con imbarco/sbarco in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano, è relativa a voli extra UE che vanno ad alimentare la domanda di servizi di trasporto aereo a cui fanno riferimento i dati riportati nella Figura 2.

A.2 Dati di traffico passeggeri

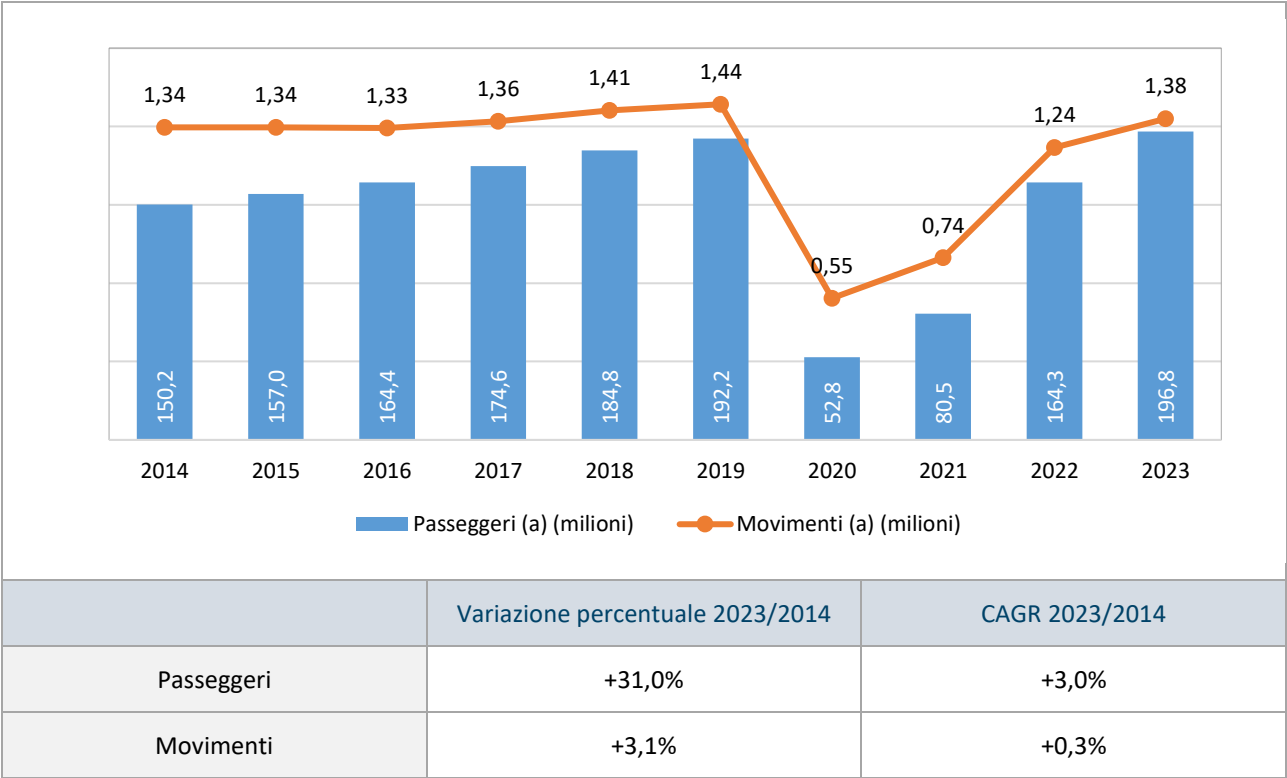
Secondo i dati di traffico rilevati da ENAC², nel 2023 il numero di passeggeri imbarcati e sbarcati in aeroporti italiani è stato pari a 196,8 milioni (segnando un differenziale positivo rispetto al 2019 di 2,4%) a fronte di un numero di movimenti pari a 1,38 milioni di atterraggi/decolli (-4,2%).

Nell'arco di 10 anni, il trend, come mostrato nella Figura 3, è caratterizzato da un numero di passeggeri tra il 2014 e il 2019 in crescita continua, arrestata dall'avvento della pandemia da COVID-19 e dalle conseguenti misure di restrizione della mobilità. Dopo il crollo del 2020 e alla leggera ripresa iniziata nel 2021 si assiste negli anni successivi ad un miglioramento che nel 2023 porta a valori superiori a quelli registrati precedentemente la pandemia, come già osservato, e si registra una variazione positiva rispetto ai valori del 2014 sia considerando la variazione percentuale (+31,0%) che il CAGR sull'arco di tempo considerato (+3,0%). I movimenti di aeromobili presentano una tendenza simile a quanto sopra descritto per il periodo pre-pandemico, con un aumento progressivo nel tempo fino al periodo di emergenza sanitaria; tuttavia, nonostante la ripresa iniziata nel 2021, nel 2023 non sono stati ancora raggiunti i valori pre-pandemici, anche

² Documenti disponibili per i diversi anni al link: <https://www.enac.gov.it/pubblicazioni>.

se sui 10 anni considerati, si segnalano variazioni positive sia in termini di variazione percentuale nel 2014 e nel 2023 (3,1%) che di tasso annuale di variazione CAGR (0,3%).

Figura 3. Domanda e offerta: numero di passeggeri e movimenti di aeromobili
Anni 2014 - 2023



Fonte: elaborazione su dati ENAC, Dati di traffico, vari anni

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

Secondo le rilevazioni ACI Europe per l’intera aera UE il volume di traffico risulta ancora leggermente sotto il livello pre-COVID di circa lo 0,6% in termini di passeggeri.³

Per quanto riguarda le aspettative per i prossimi anni, delle/dei principali associazioni/enti di controllo, si rinvia a quanto riportato nel Box 1.

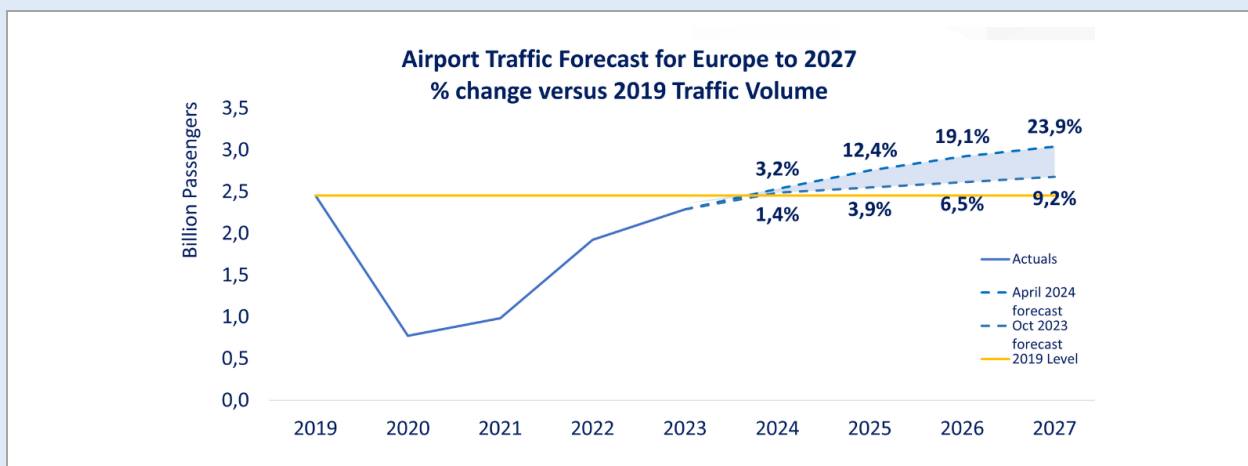
³ Fonte: ACI Europe, 2024, [Airport traffic at a glance](#), (rilevazione al 30/05/2024).

BOX 1. Previsioni di sviluppo della domanda

ACI Europe ha pubblicato a maggio 2024 un aggiornamento sulle previsioni del traffico passeggeri per gli anni 2024-2027, tenendo opportunamente conto delle tensioni geopolitiche in atto, dei livelli di inflazione e degli alti prezzi dei titoli di viaggio. Secondo tale analisi, nel 2024 i volumi di passeggeri dovrebbero superare del 3,2% il livello pre-pandemia (2019), superando le aspettative di sviluppo del traffico elaborate ad ottobre 2023 (+1,4% rispetto al 2019), ma comunque sotto il livello del traffico atteso ante pandemia (-14,2%).

Figura 4. Previsioni al 2027 del traffico passeggeri negli aeroporti europei

Anni 2019 - 2027



Fonte: ACI Europe, maggio 2024, Airport traffic forecast, rilevazione al 30/05/2024

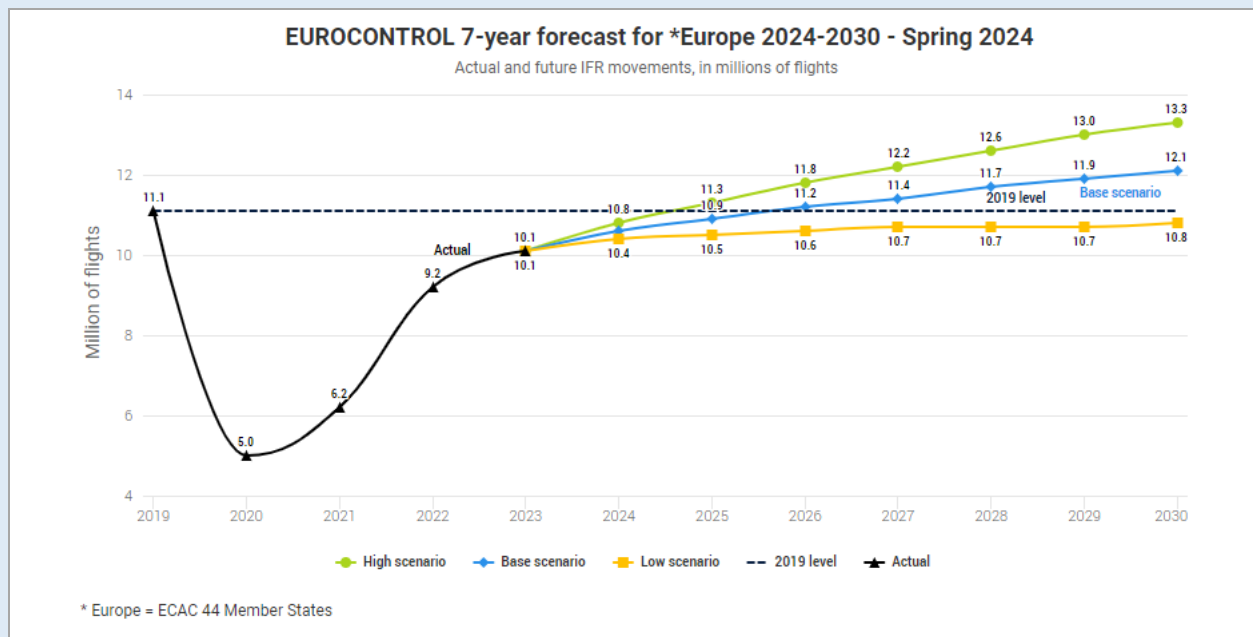
Informazioni pubblicate al link:

<https://www.aci-europe.org/economic-forecasts.html>

Eurocontrol, su un arco temporale previsionale esteso a 7 anni, 2024-2030, stima per l'Europa (44 Stati) che i volumi di traffico (in termini di movimenti) potranno evolvere secondo tre diversi scenari: high, base e low. Nel primo scenario, quello ottimistico, i livelli pre-pandemia non saranno raggiunti a fine 2024 (-2%), ma nel 2025; nello scenario base, il "pareggio" con il 2019 avverrebbe invece nel 2026, mentre in quello low la parità non sarà raggiunta nell'orizzonte temporale considerato. A condizionare i risultati di queste analisi sono gli alti livelli d'inflazione attesa, le previsioni del prezzo del petrolio e le tensioni geopolitiche.

Figura 5. Previsioni al 2030 del traffico passeggeri in Europa

Anni 2024 - 2030



Fonte: EUROCONTROL, febbraio 2024, Forecast Update 2024-2030

Documento disponibile al link:

<https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2024-02/eurocontrol-seven-year-forecast-2024-2030-february-2024.pdf>

La stessa Eurocontrol fornisce previsioni di stima più ottimistiche per l'Italia, rispetto al dato medio europeo sopra riportato, con un recupero rispetto ai volumi registrati nel 2019 già per il 2023, che, come si è visto dai dati di consuntivo pubblicati da ENAC, sono state confermate.

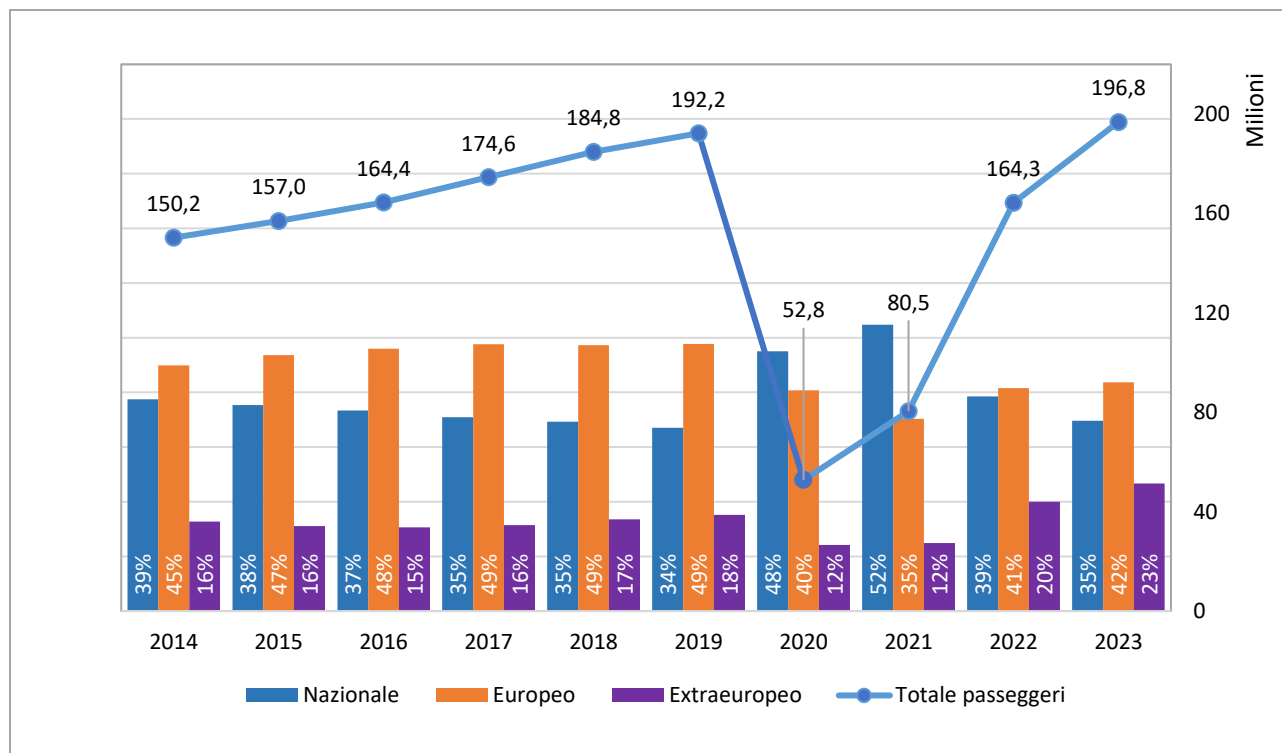
Il recente studio pubblicato dalla stessa EUROCONTROL, conferma che, a livello europeo, già dal 2024 potrebbe esserci un recupero completo del volume di movimenti rispetto ai volumi pre-pandemia⁴.

In Italia, come illustrato nella Figura 6, tra il 2014 e il 2019 **la relazione prevalente del traffico passeggeri riguarda i collegamenti con i Paesi UE, seguita dalla mobilità nazionale**. Gli effetti della pandemia hanno inciso anche sul comportamento della domanda generando un'inversione nel 2020 e 2021 della tendenza descritta; nel 2022 le destinazioni europee, seppur in maniera contenuta, tornano a superare quelle nazionali, trend consolidatosi nel 2023. Si segnala, con riferimento al traffico extraeuropeo, una maggiore rilevanza di tali spostamenti, in termini relativi, rispetto ai valori pre-pandemici⁵.

⁴ Documento disponibile al link: <https://www.eurocontrol.int/publication/eurocontrol-forecast-update-2022-2024>

⁵ Tale tendenza, crescente per il 2023, è confermata anche dai dati di Assaeroporti, sia con riferimento al traffico complessivo in aumento, rilevandosi, in termini relativi, una maggiore propensione ai viaggi internazionali (sia UE che extra-UE) a discapito dei viaggi nazionali. Si consideri che come conseguenza della *Brexit* e dei successivi accordi internazionali, a partire dal giorno 1° gennaio 2021 il traffico da e verso gli scali del Regno Unito è considerato come extraeuropeo. Dai dati ENAC (Dati di Traffico, vari anni) per il Regno Unito risulta: Traffico 2019 (UE): 15,9 mln pax, Traffico 2020 (UE): 3,8 mln pax, Traffico 2021 (Extra-UE): 2,3 mln pax, Traffico 2022 (Extra-UE): 11,9 mln pax; Traffico 2023 (Extra-UE): 14,4 mln pax.

Figura 6. Distribuzione percentuale passeggeri da/per l'Italia per origine/destinazione
Anni 2014 - 2023



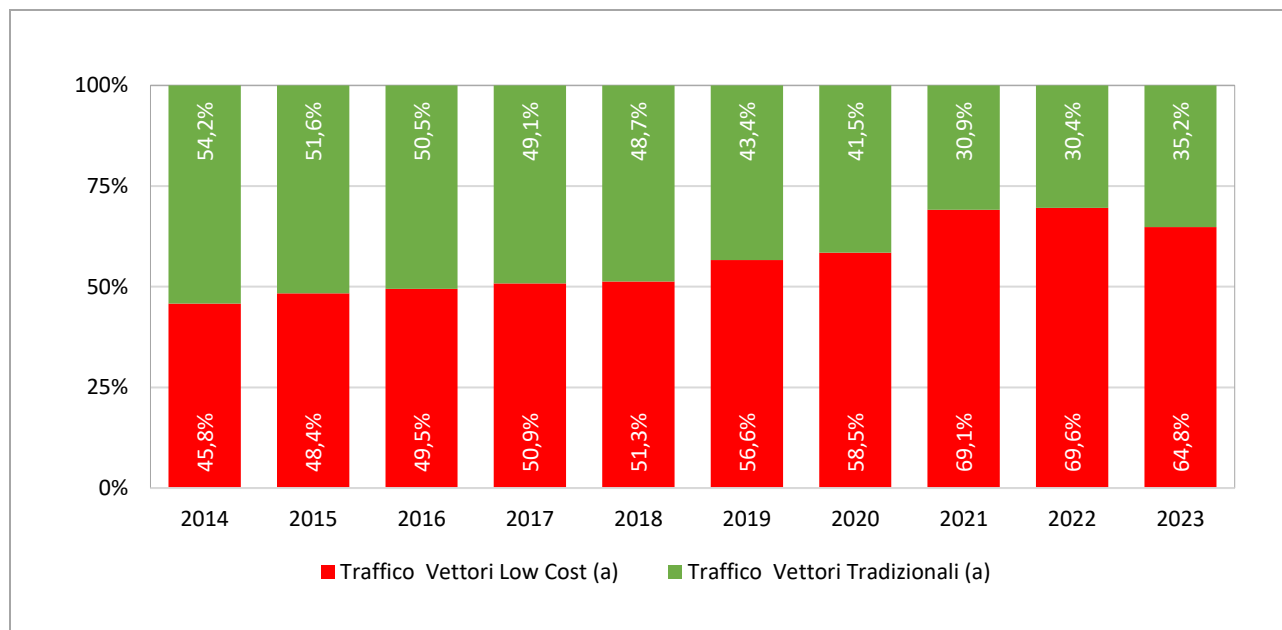
Fonte: elaborazione su dati ENAC, Dati di traffico, vari anni

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

La Figura 7 illustra la **ripartizione della domanda tra i vettori *low-cost* e quelli tradizionali**, mostrando come le preferenze degli utenti si siano indirizzate tra il 2014 e il 2023 sempre più verso i primi, che ad oggi occupano una parte maggioritaria del mercato con circa **due passeggeri trasportati su tre**.

Figura 7. Ripartizione della domanda per tipologia di vettore

Anni 2014 - 2023



Fonte: elaborazione su dati ENAC, Dati di traffico, vari anni

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

A.3 I vettori aerei

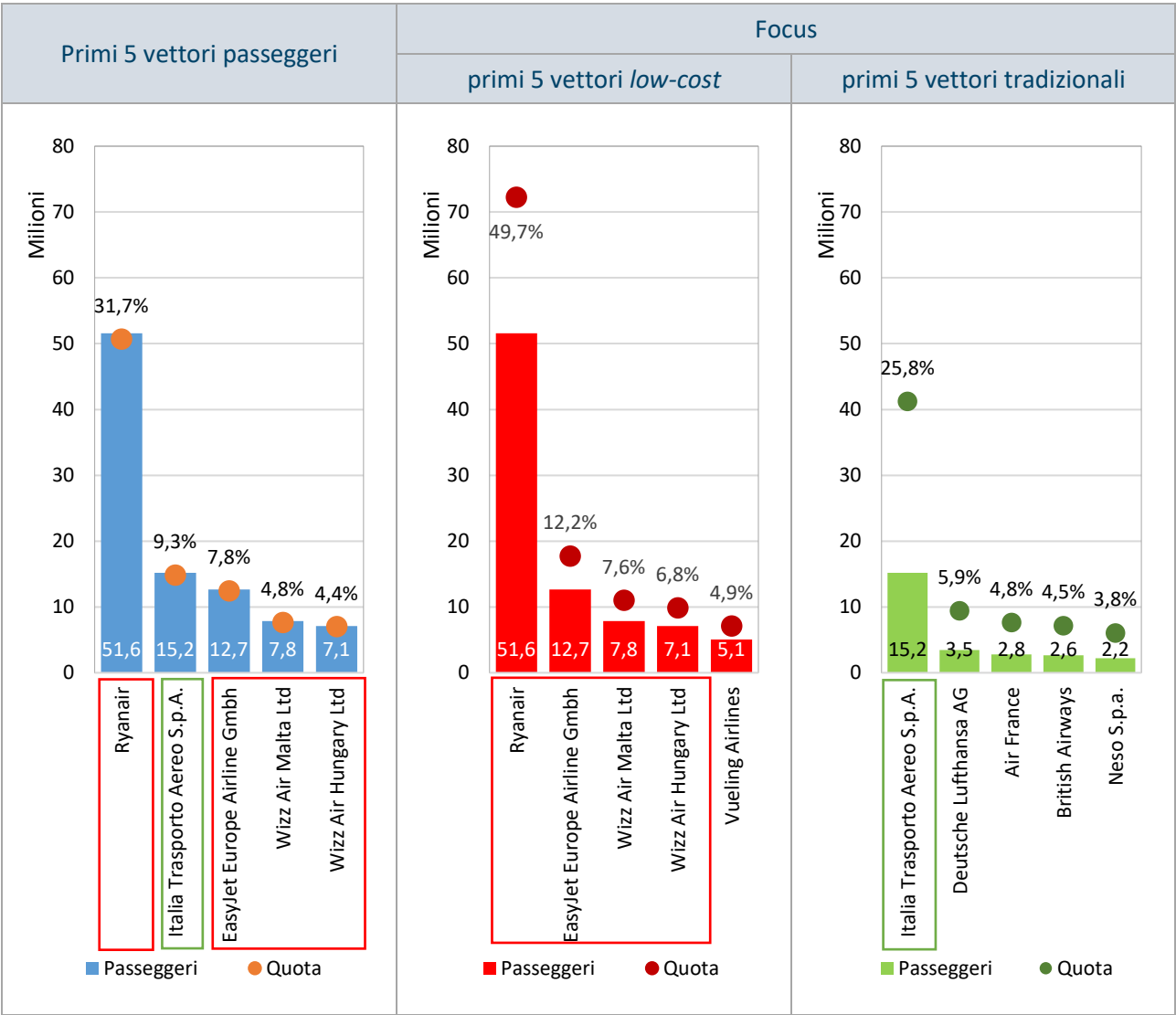
La scelta degli utenti di utilizzare prevalentemente vettori *low-cost*, già evidenziata nel precedente paragrafo, appare ancora più evidente osservando la Figura 8.

Considerando infatti i primi 5 vettori passeggeri operanti in Italia, quattro di questi sono operatori appartenenti al segmento *low-cost*, con una quota di passeggeri trasportati complessivamente pari a circa il 49%. Il segmento *low-cost* appare concentrato in quanto il primo operatore detiene una quota di passeggeri trasportati pari quasi al 50%, mentre i primi 5 operatori detengono nel complesso una quota di poco superiore all'80%. Più frammentato è invece il segmento dei vettori tradizionali, in cui i primi 4 operatori nel complesso detengono una quota di passeggeri trasportati di circa il 41%^{6,7}.

⁶ Secondo quanto indicato da ENAC, si precisa che "per i voli nazionali sono considerati solo i passeggeri in partenza, al fine di evitare fenomeni di doppio conteggio in quanto i dati sono forniti dai gestori aeroportuali. Se così non fosse, per i voli nazionali i flussi sarebbero conteggiati due volte: dichiarati "in partenza" in base al tracciato fornito dal gestore dell'aeroporto di origine del volo e "in arrivo" in base al tracciato fornito dal gestore dell'aeroporto di destinazione. Il problema non sussiste, invece, per i voli internazionali, poiché l'ENAC non acquisisce dati da gestori di aeroporti stranieri. Applicando tale logica di analisi i passeggeri complessivi risultano 162,6 mln".

⁷ Destinata ad incidere sulla struttura del segmento dei vettori tradizionali, si segnala l'operazione di concentrazione M.11071 Deutsche Lufthansa/MEF/ITA che porterà al controllo congiunto di Italia Trasporto Aereo S.p.a. da parte di Lufthansa e MEF. Secondo alcuni articoli di stampa, appare prossima l'autorizzazione, con rimedi, della concentrazione da parte della CE. (Fonte: Il Sole 24 Ore, 18/06/2024, Ita-Lufthansa, primo via libera con condizioni da Bruxelles)

Figura 8. Vettore principale per aeroporto aperto al traffico commerciale - servizi di linea e *charter*
Anno 2023

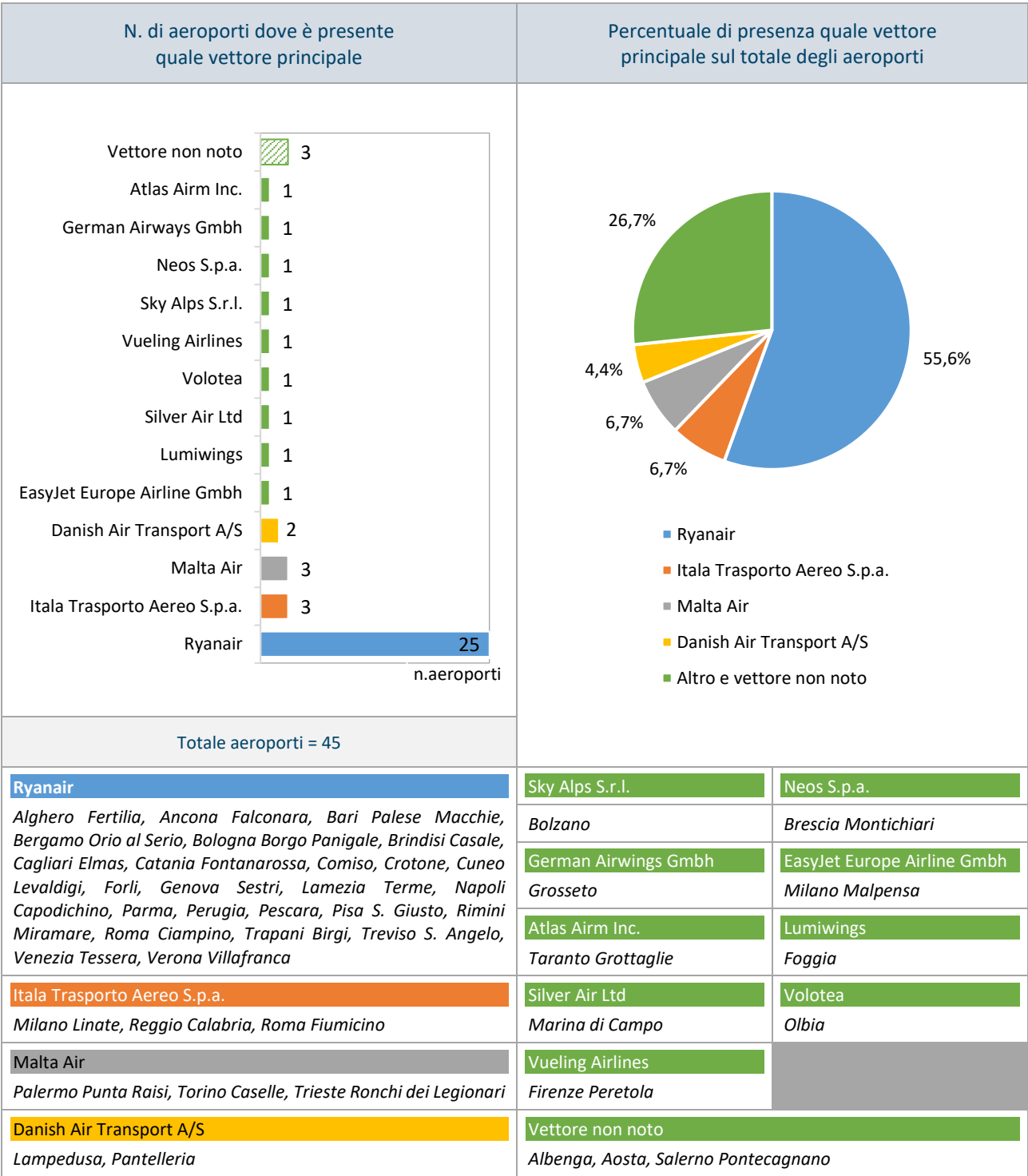


Fonte: elaborazione su dati ENAC, 2024, Dati di traffico 2023

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

La seguente Figura 9 analizza i vettori aerei (di seguito: vettori) da ritenersi “principali” per ciascuno dei 45 aeroporti nazionali. Si evidenzia che Ryanair è presente quale vettore principale in oltre la metà degli aeroporti.

Figura 9. Vettore principale per aeroporto aperto al traffico commerciale - servizi di linea e *charter*
Anno 2023



Fonte: elaborazione su dati ENAC, 2024, Dati di traffico 2023

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Sono inclusi i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

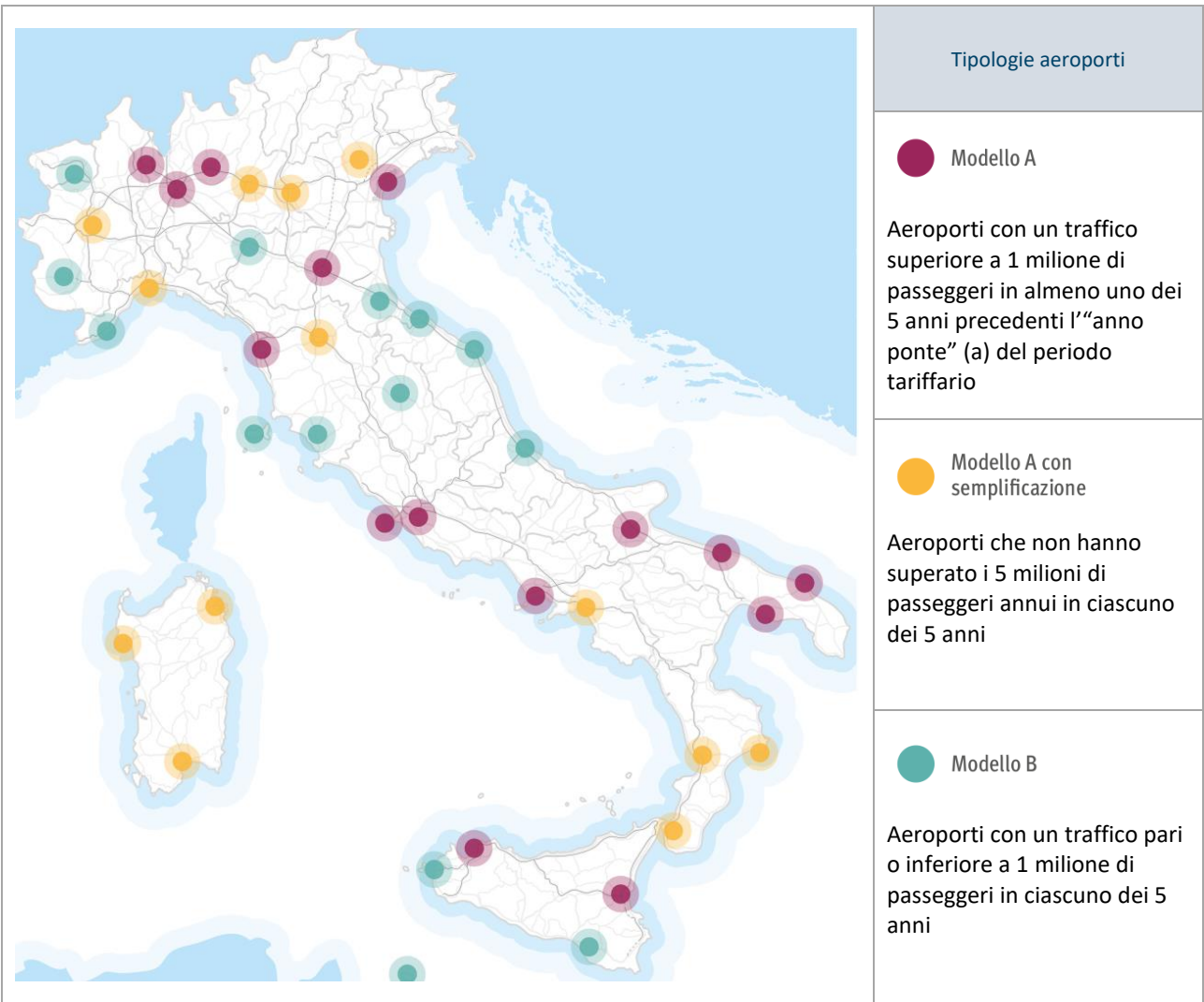
A.4 Il sistema aeroportuale

Gli scali aeroportuali italiani aperti al traffico commerciale sono 45 e sono rappresentati nella seguente Figura 10 sulla base dei volumi di traffico. Ad oggi, dei 45 aeroporti totali, già 21 applicano la regolazione ART, mentre i restanti 19 attiveranno la procedura di consultazione entro il 31 dicembre 2024.

La Figura ripartisce il totale degli aeroporti aperti al traffico commerciale nazionale, già regolati e ancora non regolati, secondo i *tre cluster* di traffico cui si applica il pertinente Modello tariffario ai sensi dell’attuale delibera n. 38/2022: (i) Modello A, che trova applicazione per 15 aeroporti, (ii) Modello A con semplificazioni (13 aeroporti) e Modello B (17 aeroporti)⁸.

Figura 10. Aeroporti aperti al traffico commerciale

Anno 2021



Fonte: elaborazione su dati ART, Relazione annuale al Parlamento 2023

(a) Così come riportato nella RA2023: “Ai sensi della Misura 1.3 si definisce: “anno ponte” l’esercizio che si interpone tra l’“anno base” e il primo anno del periodo tariffario, nel corso del quale il gestore provvede agli adempimenti inerenti all’elaborazione e alla presentazione all’utenza della proposta di revisione del sistema o dell’ammontare di tutti i diritti riscossi dal gestore

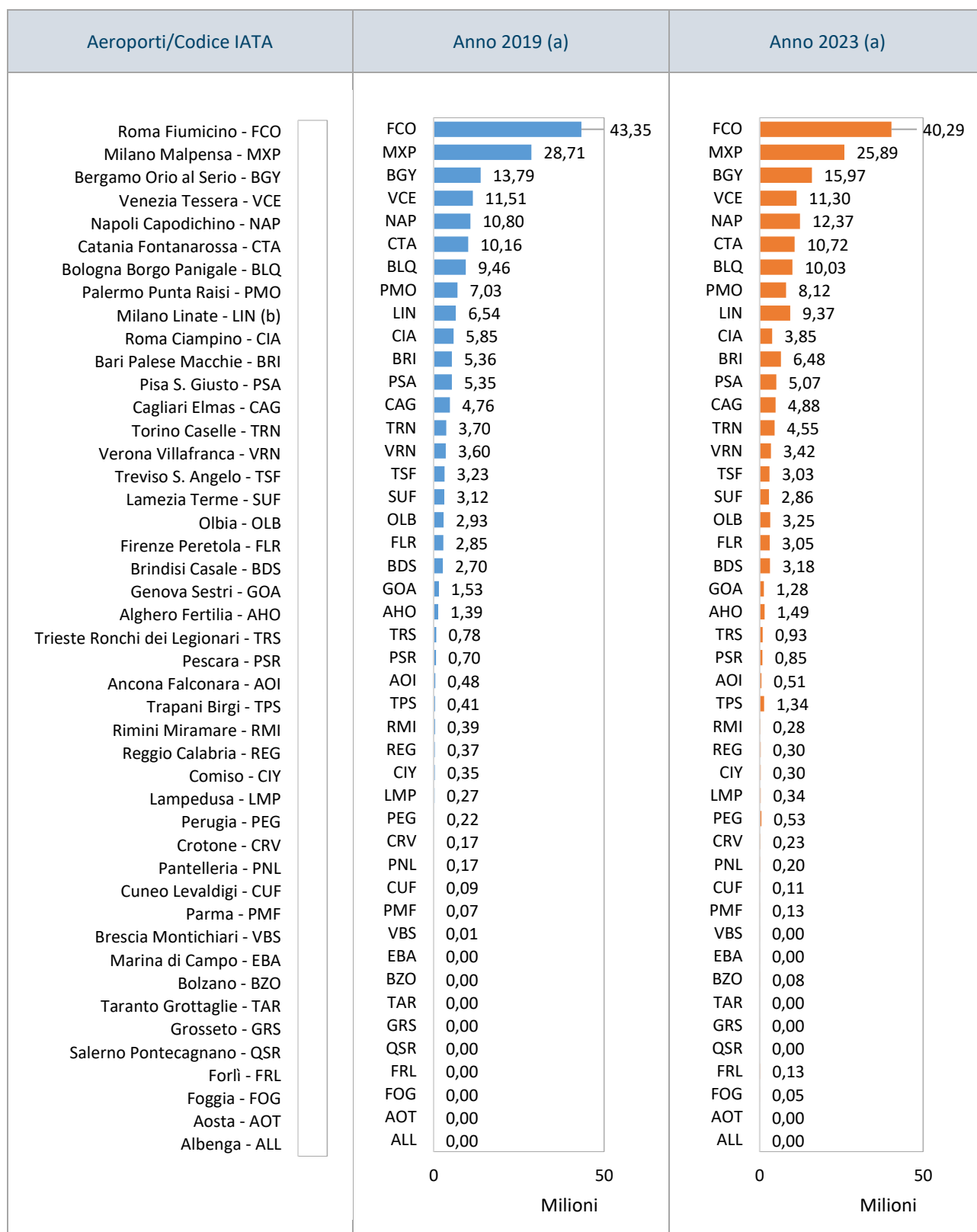
⁸ A questi si aggiunge l’aeroporto di Fiumicino che dal 21 giugno 2024 applica i diritti aeroportuali di cui al pertinente sistema tariffario ART.

aeroportuale, salvo quanto previsto al par. 10.1 della stessa delibera n. 38/2023; “anno base” l’ultimo esercizio per il quale sia disponibile un bilancio approvato nelle forme prescritte e certificato da società di revisione contabile, sulla cui base il gestore aeroportuale sia in grado di predisporre i dati della contabilità analitica certificata, salvo quanto previsto al par. 10.1 della stessa delibera n. 38/2023”.

La Figura 11 riporta inoltre il dettaglio dei volumi di traffico passeggeri per ciascuno dei 45 aeroporti sia con riferimento all’anno 2023 che al 2019, al fine di un confronto con il dato pre-pandemico.

Figura 11. Traffico passeggeri per aeroporto

Anni 2019 e 2023



Fonte: elaborazione su dati ENAC, Dati di traffico, vari anni

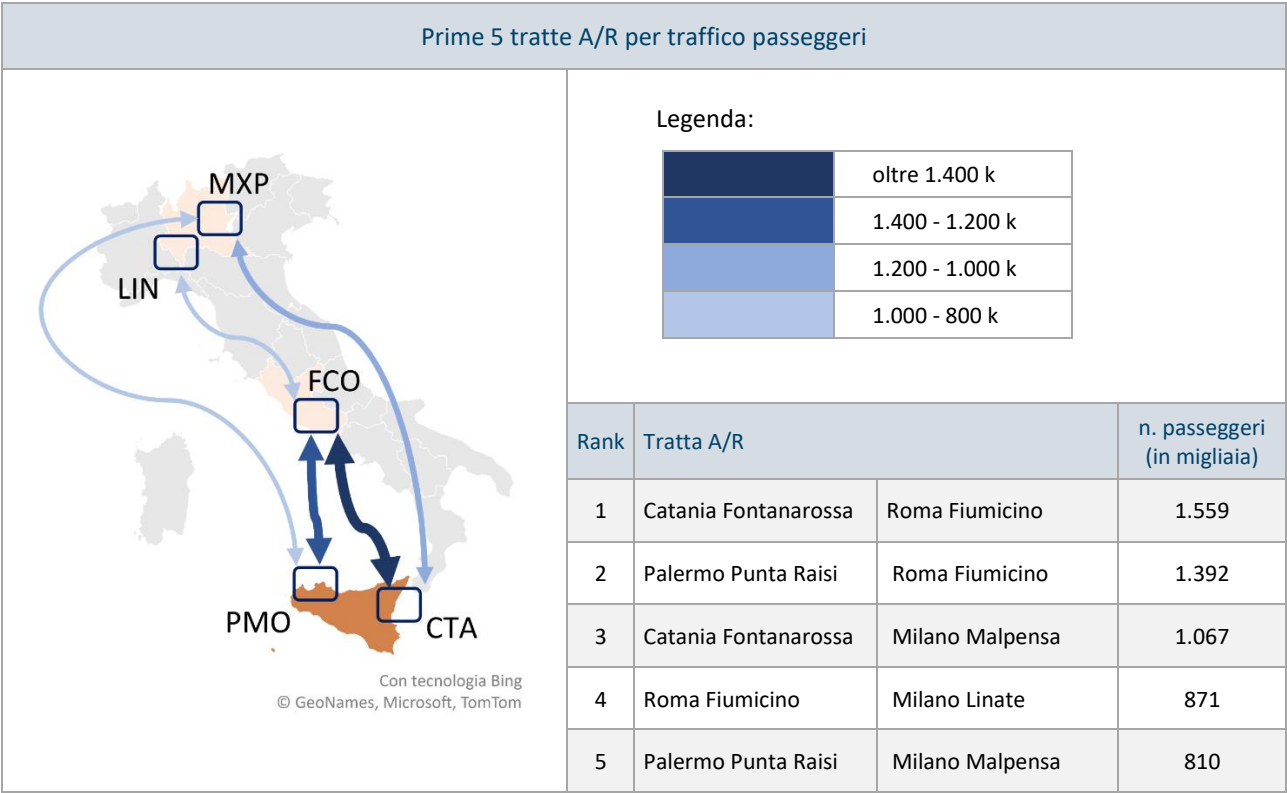
(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Sono inclusi i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

(b) Lo scalo di Milano Linate nel 2019 (dal 27 luglio al 25 ottobre) è rimasto chiuso principalmente per lavori sulla pista con conseguente trasferimento delle attività operative sullo scalo di Milano Malpensa.

Le seguenti figure rappresentano le principali tratte passeggeri aventi origine in Italia. In generale, gli aeroporti di Roma Fiumicino e Milano Malpensa costituiscono i principali generatori di mobilità.

Nel dettaglio, per le tratte passeggeri nazionali, come mostrato in Figura 12, quattro delle prime cinque tratte A/R riguardano la Sicilia.

Figura 12. Principali tratte passeggeri per traffico nazionale
Anno 2023

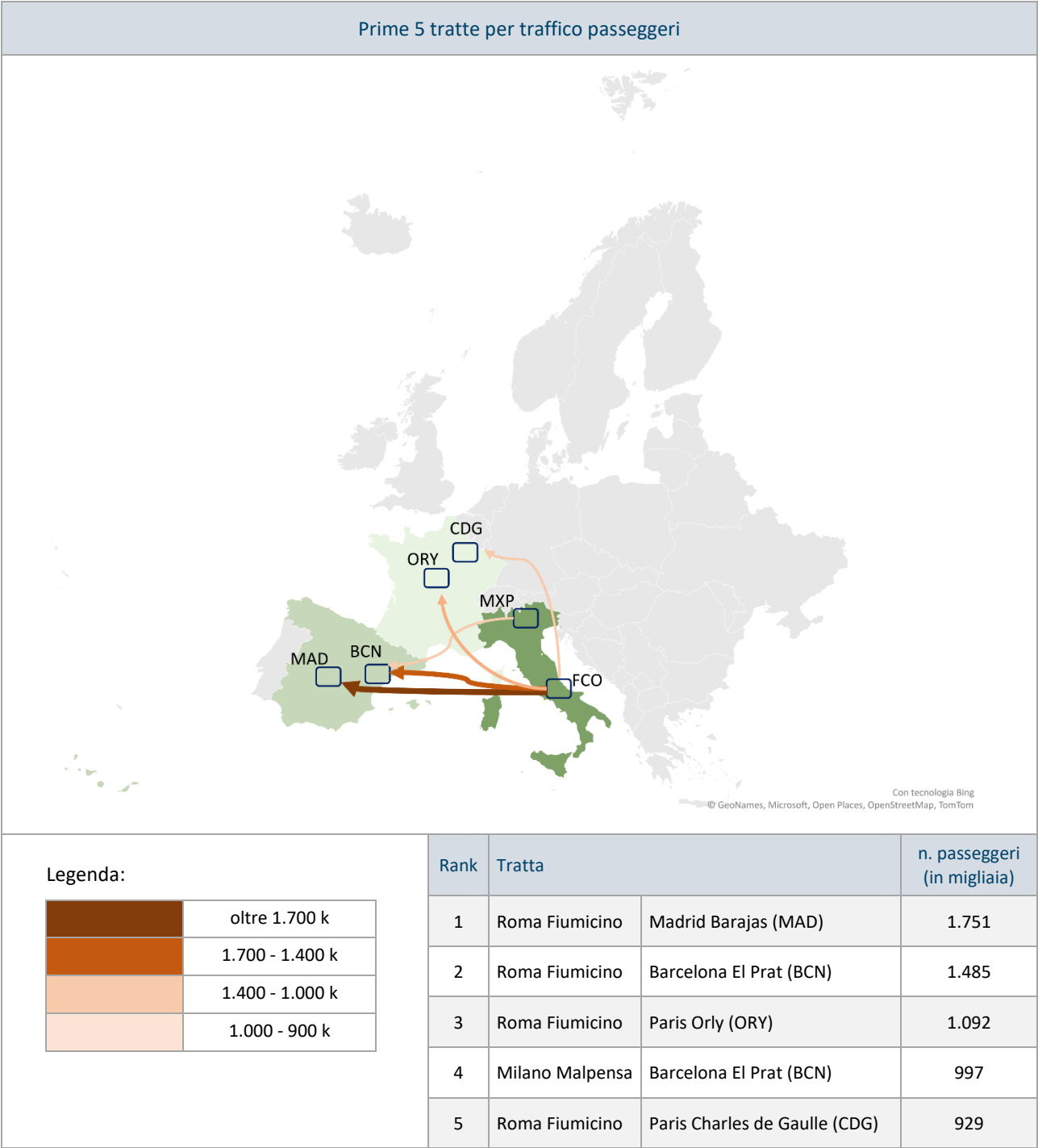


Fonte: elaborazione su dati ENAC, 2024, Dati di traffico 2023

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

A livello UE (Figura 13) le principali tratte avvengono verso la Spagna e la Francia, mentre a livello Extra-UE (Figura 14) verso gli Stati Uniti e il Regno Unito.

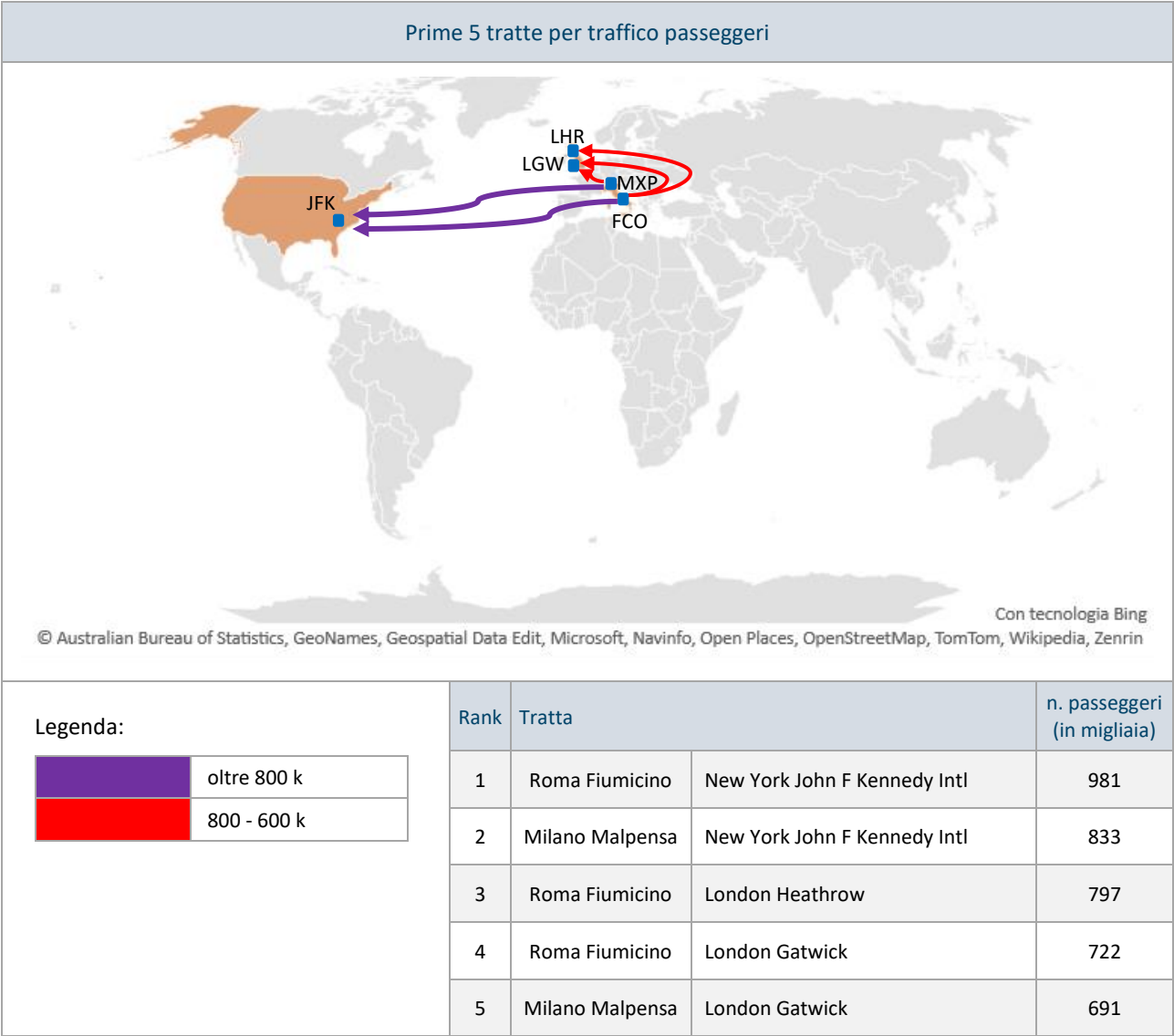
Figura 13. Principali tratte passeggeri per traffico internazionale UE
Anno 2022



Fonte: elaborazione su dati ENAC, 2024, Dati di traffico 2023

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

Figura 14. Principali tratte passeggeri per traffico internazionale Extra - UE
Anno 2023



Fonte: elaborazione su dati ENAC, 2024, Dati di traffico 2023

(a) Dati riferiti ai servizi di linea e *charter*. Dal 2019 sono inclusi anche i passeggeri *infant* (passeggeri con età inferiore ai 2 anni).

In conclusione, i servizi di trasporto aereo individuano una modalità di trasporto di rilievo sul complesso della domanda di mobilità, la seconda in Europa e la terza in Italia, per i traffici interni all’area EU, e si può prevedere nei prossimi anni, allo stato delle informazioni a disposizione, un aumento di servizi di trasporto aereo da e verso l’Italia da Paesi UE e da Paesi extra UE, nonché da e verso località italiane (i.e. voli domestici),⁹.

Si consideri inoltre l’importanza ricoperta nell’ambito della “Spesa delle famiglie per consumi finali” della componente “Trasporti”, pari all’ 11,8% nel 2021, livello in crescita dal 2020 sebbene non ancora pari al valore

⁹ Nonostante gli aeroporti non siano rientrati all’interno degli obiettivi del PNRR si può ritenere che essi beneficavano indirettamente delle azioni messe in campo per incentivare un’adeguata offerta turistica (Fonte: <https://www.ministeroturismo.gov.it/pnrr/>).

registrato nel 2019 (13%)¹⁰, e dal peso consistente della specifica componente dei “Servizi di trasporto aereo” nell’ambito della categoria “Servizi di trasporto”, pari al 21,3% nel 2021 (ma pari al 33,4% nel 2019), nonché dalla quota prevalente che all’interno della voce “Servizi di trasporto aereo” ricoprono i “voli internazionali”, più onerosi in media di quelli nazionali e pari al 67% nel 2021 (ma pari all’80% nel 2019). Appare perciò evidente l’opportunità di garantire l’utente di tali servizi un efficace sistema dei reclami, al pari degli altri sistemi di trasporto sui quali ha competenza l’Autorità di regolazione dei trasporti.

¹⁰ Fonte: ISTAT, 2023, [Annuario Statistico Italiano](#), tavola 12.6 “Spesa delle famiglie per consumi finali” e Database I. STAT “[Spese per consumi](#)”.

B. RAGIONI DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE

Questa Sezione illustra le principali motivazioni sottostanti alle misure regolatorie dell'Atto di regolazione oggetto di AIR.

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, dispone, tra l'altro, che la stessa 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» (co. 2, lettera e);*
- *«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» (co. 3, lettera g);*
- *«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» (co. 3, lettera h).*

Un efficace **sistema di trattamento dei reclami** rappresenta uno strumento di tutela dei diritti del consumatore molto rilevante, in particolare in veste di fruitore di servizi di trasporto. Secondo la normativa europea a tutela dell'utente di servizi di trasporto per i settori del trasporto ferroviario, con autobus, via mare e per vie navigabili¹¹, è previsto che i gestori dei servizi e relative infrastrutture si dotino di un sistema per il trattamento dei reclami in prima istanza con alcune specifiche caratteristiche, incluse: **un'adeguata accessibilità, un'ampia diffusione tra gli utenti delle informazioni di contatto, la previsione di tempistiche predeterminate sia per la presentazione dei reclami che per il loro trattamento, il diritto ad avere una risposta motivata.**

Con specifico riferimento al settore del **trasporto aereo** rileva che il regolamento (CE) n. 261/2004, *che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco,*

¹¹ Si vedano: il regolamento (UE) n. 2021/782, relativo a diritti dei passeggeri nel settore ferroviario; il regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, e il regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, nonché i decreti attuativi delle disposizioni in materia sanzionatoria, di cui al d.lgs. 70/2014, riguardo al trasporto ferroviario; il d.lgs. 129/2014, riguardo ai viaggi via mare e per vie navigabili interne; il d.lgs. 169/2014, riguardo al trasporto effettuato con autobus e le delibere dell'Autorità: la delibera n. 47/2019, riguardante *“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”*; la delibera n. 28/2021 in materia di *“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”*; la delibera n. 106/2018 che dispone *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”*.

di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, non contiene alcuna previsione specifica che imponga l'obbligo di istituire un sistema per il trattamento dei reclami, mentre l'articolo 15 del regolamento (CE) n. 1107/2006, *relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo*, pur riconoscendo il diritto a presentare al vettore aereo o al gestore aeroportuale un reclamo in caso di violazione del regolamento stesso, non indica specifici criteri per i sistemi per il trattamento dei reclami¹². Per entrambi i regolamenti l'Autorità nazionale competente per la loro applicazione è ENAC¹³.

In base alle rilevazioni degli Uffici dell'Autorità, effettuate sulle Carte dei servizi, sulle Condizioni Generali di Trasporto, sulle rilevazioni in merito all'attività relativa alla Disciplina ADR, tramite la piattaforma ConciliaWeb, nonché sui siti *web* degli operatori economici, è emerso che i sistemi dei reclami utilizzati dagli operatori aerei e dai gestori delle infrastrutture aeroportuali, nonché dagli operatori di piattaforme digitali di vendita di biglietteria aerea, presentano elementi di criticità e non appaiono sempre adeguati rispetto alle esigenze di tutela rappresentate.

B.1 Evidenze inerenti all'applicazione di procedure di trattamento dei reclami nel comparto interessato

Secondo le **ricerche effettuate dagli Uffici dell'Autorità su un campione di compagnie aeree e di gestori aeroportuali** risulta che¹⁴:

- nella maggior parte dei casi, le procedure di reclamo utilizzate dai vettori aerei sono risultate non pienamente trasparenti e accessibili. Infatti, oltre a presentare informazioni incomplete sui diritti dei passeggeri previsti dalla normativa comunitaria e sulle procedure di reclamo adottate, si rilevano: l'inesistenza di un'apposita sezione "Reclami" sul sito *web* e/o nella CS e/o nella CGT; alcune incongruenze e lacune in merito alle informazioni sui termini di risposta al reclamo; informazioni non sempre complete e aggiornate sui rimedi che l'utente può attivare a seguito di mancata risposta ad un reclamo o di risposta insoddisfacente; difficoltà nel reperire un modulo standard per la presentazione di un reclamo; la marginale possibilità di presentare il reclamo sia in lingua italiana che in lingua inglese¹⁵;
- in merito alle procedure di reclamo adottate dai gestori aeroportuali sono state osservate ugualmente possibili criticità con particolare riguardo alle informazioni sui rimedi che l'utente può attivare a seguito di reclamo al quale non è stato dato risposta oppure la stessa risulti insoddisfacente e, più in generale, alle informazioni funzionali alla garanzia di accessibilità delle procedure di reclamo (mediante sezioni apposite sui siti *web*).

¹² Con il d.lgs. 24/2009 è stata adottata, a livello nazionale, la disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, che individua nell'ENAC l'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione. Il d.lgs. in parola non prevede alcuna sanzione per la mancata risposta ad un reclamo.

¹³ <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

¹⁴ Si consideri che, alla data del 31 gennaio 2024, ENAC ha approvato le CS per l'anno 2023 relativamente a 36 gestori aeroportuali. (Fonte: [sito web ENAC](#)). Né nelle CS né nei siti *web* dei gestori aeroportuali si rinviene tuttavia il riferimento alle procedure di conciliazione esperibili attraverso il ricorso all'Autorità. Si rinvia per gli esiti in dettaglio relativi all'indagine sulle compagnie aeree e sui gestori aeroportuali alla Relazione illustrativa a corredo dello Schema di atto di regolazione oggetto della presente analisi di impatto della regolazione.

¹⁵ Si vedano gli esiti del monitoraggio riportati nella Relazione illustrativa dello Schema di atto di regolazione oggetto della presente analisi di impatto della regolazione.

Elementi di criticità sotto il profilo della tutela dei diritti degli utenti emergono anche tenuto conto dell'attività svolta dall'Autorità nell'ambito delle proprie competenze quale Organismo per la composizione non giurisdizionale delle controversie tra i gestori delle reti, gli utenti o i consumatori (ADR).

In base alle nuove competenze attribuite all'Autorità dall'art. 10, co. 1, lettere a) e b), della legge 118/2022, che ha portato alla revisione della propria norma istitutiva (si veda quanto previsto ai punti della norma istitutiva sopra riportati¹⁶), ART ha approvato con delibera n. 21/2023 dell'8 febbraio 2023 la *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*, da applicarsi alle istanze di conciliazione presentate successivamente al 27 febbraio 2023.

Successivamente, a partire dal 3 aprile 2023, è stata resa disponibile la **piattaforma "ConciliaWeb"** per la presentazione e il successivo trattamento delle istanze di conciliazione per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti dei servizi di trasporto e i soggetti economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto, inclusi quelli relativi al settore aereo, ferme restando le funzioni, anche sanzionatorie, esercitate da ENAC.

Dall'analisi dell'attività svolta da ART in tale ambito a partire dal 27 febbraio 2023, che verrà dettagliatamente illustrata nella Sezione D, è emersa la grande rilevanza di istanze riguardanti il trasporto aereo sia con riferimento ai servizi offerti dalle compagnie aeree che dagli operatori aeroportuali¹⁷, entrambi operatori i cui servizi all'utenza concorrono a determinare la c.d. *customer satisfaction* del viaggiatore aereo. Tale rilevanza riguarda sia il numero complessivo di istanze ricevute (pari a 97,6% sul totale delle istanze, procedibili e non procedibili) sia la loro significatività in termini "economici", in ragione del consistente valore complessivo del rimborso ottenuto dagli utenti attraverso il ricorso alla procedura di conciliazione, pari ad oltre il 99% sul totale rimborsi, ma anche riferito al rimborso medio per il singolo utente pari a 494 euro, a fronte di 124 euro di rimborso medio escludendo il settore aereo (servizi bus, marittimi e ferroviari).

Si osserva in particolare **l'elevato numero di casi nei quali, dalle dichiarazioni rese dall'istante, risulta che lo stesso non abbia ricevuto risposta al reclamo di prima istanza** (entro 30 giorni dalla presentazione) rispetto al numero di istanze di conciliazione trattate (pari al 71,3% sul totale per il trasporto aereo, a fronte di una media per gli altri settori del 34,2%). Dall'esame delle istanze, si evince poi che tale fenomeno si accompagna spesso con l'intermediazione di un'agenzia di reclamo, o di un avvocato.

Unitamente alle criticità osservate nei sistemi di trattamento dei reclami adottati dagli operatori del trasporto aereo e dai gestori aeroportuali, riportati in dettagli nella Relazione illustrativa allo Schema di atto di regolazione, lo scenario delineato sopra suggerisce l'opportunità di definire un **quadro regolatorio più efficace rispetto a quello che si sono dati autonomamente i soggetti interessati in materia di trattamento dei reclami**¹⁸, che definisca altresì gli elementi minimi che i reclami devono contenere per essere considerati

¹⁶ Per il comma 2, lettera e), relativamente alla parte di testo «e a dirimere le relative controversie».

¹⁷ Si precisa, tuttavia, che le istanze vengono di norma presentate nei confronti dei vettori, in quanto i passeggeri li individuano come i propri interlocutori diretti per la controversia.

¹⁸ A tale proposito, si veda quanto affermato dalla Corte di Giustizia a proposito del regolamento (CE) n. 261/2004, secondo cui *"l'informazione concernente le regole in materia di compensazione pecuniaria che il vettore aereo operativo deve fornire, conformemente all'articolo 14, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004, implica che il passeggero sia altresì informato della procedura da seguire per far valere i propri diritti. A tale riguardo, spetta al vettore aereo operativo informare il passeggero riguardo ai documenti che egli deve allegare, se del caso, alla sua domanda di compensazione pecuniaria"* (Corte di Giustizia, sez. I, sentenza del 21 dicembre 2021, cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20). Si consideri quanto previsto dalla circolare ENAC - GEN 02B del 13 maggio 2021, laddove afferma che *"il gestore aeroportuale e il vettore aereo individuano le procedure per la presentazione e la gestione delle segnalazioni al fine di ricercare soluzioni condivise tra le parti"* (p. 8 della

presi in carico, da estendere anche agli operatori di piattaforme *on line* che commercializzano i biglietti aerei ai consumatori finali e forniscono informazioni sugli stessi servizi. In tal senso, appare opportuno prevedere un sistema di indennizzi a favore dell'utenza in caso di omesso o tardivo riscontro di un reclamo.

Il presente intervento di regolazione intende anche rendere **più efficace l'azione che la stessa Autorità svolge in ambito di risoluzione extragiudiziale delle controversie**.

L'intervento di regolazione dell'Autorità ha lo scopo, in definitiva, di fissare il quadro di riferimento per **una rapida composizione delle controversie**¹⁹, onde evitare ulteriori oneri che si potrebbero prospettare in caso di ricorso in sede giurisdizionale sia a carico degli utenti che a carico degli operatori economici interessati.

B.2 Indicatori per la Verifica di impatto della regolazione

Di seguito si riportano alcuni indicatori che potranno guidare la successiva **Verifica di impatto della regolazione**, da effettuarsi trascorso un adeguato intervallo di tempo dall'introduzione della regolazione ART e da indirizzare ai Soggetti destinatari delle misure di regolazione (VA²⁰, APT, GPD e Utenti/loro Associazioni):

- Numero di reclami ricevuti e trattati, separatamente per motivo di reclamo e loro andamento nel tempo;
- Lingue consentite per la presentazione dei reclami;
- Numero di reclami per canale di invio;
- Con riferimento ai reclami sopra menzionati:
 - o numero di reclami presentati direttamente dall'utente (e non da soggetto delegato);
 - o tempi medi di risposta;
 - o percentuale di risposte fornite (entro i primi 30 gg dal ricevimento del reclamo; entro i primi 60 gg; entro i primi 90 gg; oltre i 90 gg);
 - o misure adottate per il superamento dei principali disservizi emersi;
 - o numero di indennizzi erogati, di cui alla Misura 7, e relativo importo, specificando il numero dei casi in cui sono state applicate le soglie previste; per gli APT, in aggiunta il trattamento degli indennizzi erogati ai fini tariffari dei servizi regolati;
 - o numero di reclami trattati attraverso procedure di conciliazione (inclusa quella c/o ART);
 - o numero di reclami risolti in conciliazione;
 - o numero controversie avviate di fronte all'Autorità giudiziaria ordinaria;
- Risorse umane dedicate all'assistenza all'utenza per le procedure dei reclami (n° ULA e relativo onere economico);
- Entità dei costi approntati per le procedure dei reclami, distintamente tra costi operativi (diversi dal costo del lavoro) e costi di investimento;
- Utilizzazione di strumenti di intelligenza artificiale per il trattamento dei reclami e relativi esiti.

Circolare ENAC - GEN 02B del 13 maggio 2021 che dispone alcune misure specifiche per l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006).

¹⁹ Ciò si pone in linea con quanto indicato nel 2017 dalla CE nella propria [Information notice on relevant EU consumer protection, marketing and data protection law applicable to claim agencies' activities in relation to Regulation 261/2004 on air passenger rights](#), dove è detto che: "Passengers should always seek to contact the operating carrier before considering other means to seek redress for their rights. Passengers are reminded that under Article 16 of the Regulation, the national enforcement bodies are responsible as public authorities for enforcing overall compliance with the Regulation, and that "Alternative Dispute Resolution" procedures (ADR) may also contribute to achieving a mutually satisfactory solution to disputes between passengers and operating air carriers at a private law level."; contributi alla consultazione: Emirates (prot. ART 33972/2024); AICALF (prot. ART 38921/2024); IBAR (prot. ART 39036/2024); Ryanair (prot. ART 38934/2024).

²⁰ Da raccogliere presso un campione rappresentativo.

C. DESTINATARI DELL’INTERVENTO DI REGOLAZIONE

I destinatari dell’intervento di regolazione sono rappresentati da tre tipologie di soggetti:

- 1. Vettori aerei;
- 2. Gestori aeroportuali;
- 3. Gestori di piattaforma digitale;
- 4. Utenti.

Nell’Atto di regolazione, è indicato che per **vettore** si deve intendere ogni soggetto economico che offre “servizi di trasporto aereo passeggeri (voli di linea e charter) titolare di apposito titolo abilitativo”, limitando tuttavia il campo di applicazione delle misure solo agli operatori che svolgono “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 nel territorio italiano”; per **gestore aeroportuale**, ogni soggetto “al quale le disposizioni legislative, regolamentari o contrattuali affidano, insieme con altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e gestire le infrastrutture aeroportuali o della rete aeroportuale nonché di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti negli aeroporti e nella rete aeroportuale di interesse”; per **gestore di piattaforma digitale**, “il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto aereo passeggeri resi da più vettori”²¹.

C.1 Vettori aerei

Secondo quanto pubblicato da ENAC sul proprio sito istituzionale, alla data del 5 giugno 2024, risulterebbero 19 compagnie nazionali aeree titolari di licenza di trasporto aereo (serventi il segmento passeggeri), di cui 5 compagnie aeree nazionali con velivoli dotati di più di 19 posti²².

Considerando le principali compagnie aeree che hanno effettuato servizi di trasporto passeggeri nel corso del 2023 utilizzando le infrastrutture aeroportuali in Italia aperte al traffico commerciale, si possono individuare i soggetti riportati nella Tavola sotto riportata.

Tavola 1. Elenco dei principali vettori per passeggeri trasportati
Anno 2023

n.	Vettore	Nazione Vettore	Passeggeri trasportati
1	Ryanair	Irlanda	51.593.310
2	Italia Trasporto Aereo S.p.a.	Italia	15.168.453
3	EasyJet Europe Airline GmbH	Austria	12.655.877
4	Wizz Air Malta Ltd	Malta	7.841.060
5	Wizz Air Hungary Ltd	Ungheria	7.082.104
6	Vueling Airlines	Spagna	5.048.250
7	Malta Air	Malta	3.464.650
8	Deutsche Lufthansa AG	Germania	3.450.618

²¹ Ciò in linea con quanto già operato per i settori del trasporto ferroviario e con autobus. (rif. [delibera n. 28/2021](#))

²² Fonte: sito web ENAC “[Elenco delle imprese titolari di licenza di trasporto aereo](#)”.

n.	Vettore	Nazione Vettore	Passeggeri trasportati
9	Volotea S.L.	Spagna	3.404.271
10	Air France	Francia	2.808.263
11	Easyjet UK Ltd	Regno Unito	2.712.940
12	British Airways	Regno Unito	2.644.729
13	Neos S.p.a.	Italia	2.203.763
14	Turk Hava Yollari (Turkish Airlines Co.)	Turchia	2.073.945
15	Eurowings Gmbh	Germania	1.960.922
16	Iberia - Lineas Aereas De Espana, S.A. Operadora	Spagna	1.778.371
17	Air Dolomiti	Italia	1.762.881
18	KLM Royal Dutch Airlines	Paesi Bassi	1.753.895
19	Emirates	Emirati Arabi Uniti	1.664.915
20	Delta Air Lines Inc.	USA	1.411.117
21	Swiss International Air Lines Ltd	Svizzera	1.388.838
22	Transportes Aereos Portugueses E.P.	Portogallo	1.129.665
23	Aeroitalia S.r.l.	Italia	1.079.204
24	Austrian Airlines (AUA) AG	Austria	1.072.324
25	EasyJet Switzerland SA	Svizzera	1.014.675
26	United Airlines Inc.	USA	1.011.254
27	American Airlines Inc.	USA	916.501
28	Qatar Airways Company Q.C.S.C.	Qatar	912.965
29	Scandinavian Airlines System	Svezia	894.762
30	Brussels Airlines	Belgio	893.255
31	Aegean Airlines	Grecia	827.423
32	Transavia France	Francia	810.944
33	Jet2.com Ltd	Regno Unito	656.856
34	Transavia Holland B.V.	Paesi Bassi	655.212
35	Pegasus Hava Tasimaciligi A.S.	Turchia	634.148
36	Air Canada	Canada	610.195
37	Air Europa	Spagna	592.620
38	Aer Lingus	Irlanda	554.746
39	Air Malta PLC	Malta	517.768
40	Finnair OYJ	Finlandia	508.668
41	Etihad Airways	Emirati Arabi Uniti	443.653
42	Air China	Cina	415.601
43	Royal Air Maroc - Compagnie Nationale De Transports Aeriens	Marocco	410.545
44	El Al - Israel Airlines Ltd.	Israele	407.198
45	Ryanair UK Limited	Regno Unito	377.059
46	Albawings	Albania	369.635
47	Norwegian Air Sweden AOC AB	Svezia	369.543
48	Air Nostrum Lineas Aereas del Mediterraneo S.A.	Spagna	328.930
49	Luxair - Societe Luxembourgeoise de Navigation Aerienne S.A.	Lussemburgo	325.610
50	Air Arabia Maroc	Marocco	317.939
51	Tui Airways Limited	Regno Unito	300.611
52	Ethiopian Airlines Corporation	Etiopia	283.963

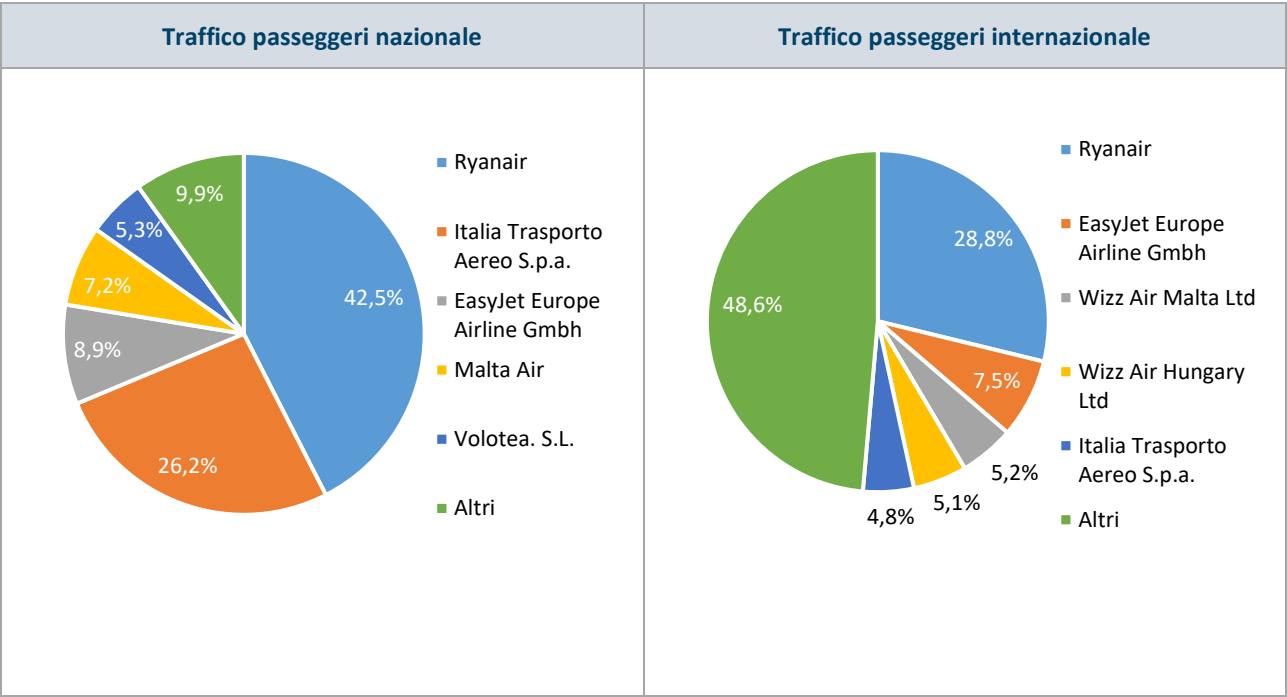
n.	Vettore	Nazione Vettore	Passeggeri trasportati
53	Egypt Air	Egitto	269.488
54	Air Albania	Albania	267.283
55	Air Serbia	Serbia	252.501
56	Lot - Polskie Linie Lotnicze	Polonia	246.098
57	Air Cairo	Egitto	243.532
58	Korean Air Lines Co. Ltd.	Repubblica di Corea	238.831
59	BA Euroflyer	Regno Unito	226.804
60	Singapore Airlines Limited	Singapore	225.507
61	Danish Air Transport A/S	Danimarca	219.520
62	Air Transat A.T. Inc.	Canada	211.968
63	FlyDubai	Emirati Arabi Uniti	210.028
64	Alba Star S.A.	Spagna	208.525
65	Air Baltic Corporation JSC	Lettonia	201.324
66	Edelweiss Air AG	Svizzera	197.073
67	Ryanair Sun S.A.	Polonia	191.043
68	Compania Operadora De Corto y Medio Radio Iberia Express,	Spagna	189.040
69	Norwegian Air Shuttle AS	Norvegia	187.869
70	Norwegian Air Shuttle AOC AS	Norvegia	182.261
71	Tunis Air - Societe Tunisienne de L'Air	Tunisia	177.879
72	Sky Express S.A.	Grecia	171.714
73	Linea Aerea Nacional de Chile (Lan)	Cile	161.249
74	Hop!	Francia	142.707
75	Saudi Arabian Airlines	Arabia Saudita	137.813
76	Oman Air	Oman	31.734
77	Enter Air Sp. Z.O.O.	Polonia	122.778
78	Tam - Linhas Aereas S.A.	Brazile	119.655
79	China Eastern Airlines	Cina	118.535
80	Asiana Airlines	Repubblica di Corea	117.642
81	Air Arabia Egypt	Egitto	114.745
82	Condor Flugdienst GmbH	Germania	108.735
83	Fly One	Repubblica di Moldavia	106.771
84	Ba Cityflyer Ltd	Regno Unito	104.172
85	Smartwings A.S.	Repubblica Ceca	100.962
86	Aerolineas Argentinas	Argentina	100.914
87	Gulf Air	Bahrain	96.945
88	Gulf Air B.S.C.	Bahrain	96.945
89	Aerovias de Mexico S.A. de C.V.	Messico	96.717
90	Hisky Europe	Romania	94.316
91	EVA Airways Corporation	Taiwan	89.806
92	Kuwait Airways Corporation	Kuwait	89.253
93	Air India Limited	India	81.189
94	Royal Jordanian	Giordania	79.058
95	Air Arabia	Emirati Arabi Uniti	78.688

n.	Vettore	Nazione Vettore	Passeggeri trasportati
96	Westjet Airlines Ltd.	Canada	78.223
97	Sky Alps S.r.l.	Italia	77.039
98	Cathay Pacific Airways Ltd.	Hong Kong	75.475
99	Icelandair	Islanda	74.692
100	Air Horizont	Malta	71.925

Fonte: ENAC, Dati di traffico 2023

Sui collegamenti nazionali, il **settore aereo** presenta una concentrazione maggiore rispetto a quella caratterizzante i collegamenti internazionali.

Figura 15. Quota dei principali vettori sui volumi di traffico passeggeri nazionale e internazionale
Anno 2023



Fonte: ENAC, Dati di traffico 2023

C.2 Gestori aeroportuali

Per quanto riguarda il **settore aeroportuale**, si rileva che gli aeroporti italiani aperti al traffico commerciale risultano nell'anno 2023 pari a 45, riportati nell'elenco che segue.

Tavola 2. Elenco degli aeroporti italiani aperti al traffico commerciale

Anno 2023

n.	Aeroporti aperti al traffico civile commerciale (a)	Codice IATA	Società/Ente di gestione
1.	Albenga	ALL	Aeroporto di Villanova d'Albenga A.V.A. S.p.a.
2.	Alghero Fertilia	AHO	Società Gestione Aeroporti Alghero SO.GE.A.AL. S.p.a.
3.	Ancona Falconara	AOI	Ancona International Airport S.p.a.
4.	Aosta	AOT	Aeroporto Valle d'Aosta AVDA S.p.a.
5.	Bari Palese Macchie	BRI	Aeroporti di Puglia S.p.a.
6.	Bergamo Orio al Serio	BGY	Società per l'Aeroporto Civile di Bergamo Orio al Serio S.A.C.B.O. S.p.a.
7.	Bologna Borgo Panigale	BLQ	Società Aeroporto G. Marconi di Bologna S.p.a.
8.	Bolzano	BZO	ABD Airport S.p.a.
9.	Brescia Montichiari	VBS	Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.a.
10.	Brindisi Casale	BDS	Aeroporti di Puglia S.p.a.
11.	Cagliari Elmas	CAG	Società Gestione Aeroporto SO.G.AER. S.p.a.
12.	Catania Fontanarossa	CTA	Società Aeroporto Catania S.A.C. S.p.a.
13.	Comiso	CIY	Società Aeroporto Catania S.A.C. S.p.a.
14.	Crotone	CRV	Società Aeroportuale Calabrese S.A.CAL. S.p.a.
15.	Cuneo Levaldigi	CUF	Società di gestione Aeroporto di Cuneo Levaldigi S.p.a.
16.	Firenze Peretola	FLR	Toscana Aeroporti S.p.a.
17.	Foggia	FOG	Aeroporti di Puglia S.p.a.
18.	Forlì	FRL	F.A. S.r.l.
19.	Genova Sestri	GOA	Aeroporto di Genova S.p.a.
20.	Grosseto	GRS	Società Esercizio Aeroporto della Maremma S.E.A.M. S.p.a.
21.	Lamezia Terme	SUF	Società Aeroportuale Calabrese S.A.CAL. S.p.a.
22.	Lampedusa	LMP	AST Aeroservizi S.p.a.
23.	Marina di Campo	EBA	Alatoscana S.p.a.
24.	Milano Linate	LIN	Società per Azioni Esercizi Aeroportuali S.E.A.
25.	Milano Malpensa	MXP	Società per Azioni Esercizi Aeroportuali S.E.A.
26.	Napoli Capodichino	NAP	Società Gestione Servizi Aeroporti Campani GE.S.A.C. S.p.a.
27.	Olbia	OLB	Gestione Aeroporti Sardi GEASAR S.p.a.
28.	Palermo Punta Raisi	PMO	Società di Gestione dell'Aeroporto di Palermo GES.A.P. S.p.a.
29.	Pantelleria	PNL	ENAC Servizi S.r.l.
30.	Parma	PMF	SO.GE.A.P. S.p.a.
31.	Perugia	PEG	S.A.S.E. S.p.a.
32.	Pescara	PSR	S.A.G.A. S.p.a.
33.	Pisa S. Giusto	PSA	Toscana Aeroporti S.p.a.
34.	Reggio Calabria	REG	Società Aeroportuale Calabrese S.A.CAL. S.p.a.
35.	Rimini Miramare	RMI	Airimum 2014 S.p.a.
36.	Roma Ciampino	CIA	Aeroporti di Roma S.p.a.

n.	Aeroporti aperti al traffico civile commerciale (a)	Codice IATA	Società/Ente di gestione
37.	Roma Fiumicino	FCO	Aeroporti di Roma S.p.a.
38.	Salerno Pontecagnano	QSR	Società Gestione Servizi Aeroporti Campani GE.S.A.C. S.p.a.
39.	Taranto Grottaglie	TAR	Aeroporti di Puglia S.p.a.
40.	Torino Caselle	TRN	Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.A.G.A.T. S.p.a.
41.	Trapani Birgi	TPS	Airgest S.p.a.
42.	Treviso S. Angelo	TSF	Aeroporto di Treviso Aertre S.p.a.
43.	Trieste Ronchi dei Legionari	TRS	Aeroporto Friuli-Venezia Giulia S.p.a.
44.	Venezia Tessera	VCE	SAVE S.p.a.
45.	Verona Villafranca	VRN	Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.a.

Fonte: ENAC, Dati di traffico 2023

Quali destinatari dell'intervento di regolazione devono essere compresi anche **gli utenti dei servizi di trasporto**, che ne rappresentano i principali soggetti beneficiari.

D. DESCRIZIONE DELLO STATUS QUO

La normativa europea disciplina i diritti dei passeggeri del trasporto aereo principalmente attraverso 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*²³. Tale regolamento trova applicazione con riferimento ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di un paese dell'UE e ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo verso un aeroporto situato nel territorio di un paese dell'UE qualora il volo sia operato da un vettore comunitario²⁴.

In caso di **cancellazione del volo o negato imbarco**, ovvero di **ritardo prolungato**²⁵ i passeggeri coinvolti hanno diritto al rimborso del biglietto entro sette giorni o a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale o a un volo alternativo verso la destinazione finale, ad assistenza (pasti e bevande, alloggio, etc.), nonché ad una compensazione pecuniaria proporzionale alla distanza della tratta del volo, pari a: (i) € 250,00 per le tratte fino a 1.500 km; (ii) € 400,00 per tutte le tratte intracomunitarie di oltre 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree tra 1.500 e 3.500 km; (iii) € 600,00 nei casi residuali. Nei casi di cancellazione del volo la compensazione pecuniaria non è dovuta se il passeggero è stato informato della cancellazione con sufficiente anticipo, ovvero se dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure opportune.

Nei **casi di ritardo** si distingue tra le seguenti casistiche: (i) per ritardi prolungati (due ore o più, a seconda della distanza della tratta aerea), i passeggeri ricevono gratuitamente in tutti i casi pasti e bevande nonché la possibilità di effettuare due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica; (ii) se il ritardo comporta il differimento della partenza al giorno successivo, i passeggeri hanno diritto a ricevere gratuitamente una sistemazione in albergo e il trasporto fino al luogo della sistemazione e da quest'ultimo fino all'aeroporto; (iii) per i ritardi superiori alle cinque ore, i passeggeri possono scegliere il rimborso del prezzo integrale del biglietto con eventuale volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

Infine, in caso di **sistemazione del passeggero in una classe di categoria inferiore** rispetto a quella indicata sul titolo di viaggio acquistato, il passeggero ha diritto ad un rimborso proporzionale alla lunghezza della tratta aerea secondo le seguenti modalità: (i) il 30% del prezzo del biglietto per le tratte fino a 1.500 km; (ii) il 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km, esclusi i collegamenti fra il territorio europeo dei paesi dell'UE e i dipartimenti francesi d'oltre mare, e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km; (iii) il 75% del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), compresi i collegamenti fra il territorio europeo dei paesi dell'UE e i dipartimenti francesi d'oltremare.

²³ Per un approfondimento, si veda l'informativa di ENAC al link: <https://www.enac.gov.it/la-normativa/normativa-internazionale/normativa-europea/regolamenti/regolamento-ce-2612004>. Si consideri ulteriormente quanto previsto dalla *Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale* del 1999 (c.d. Convenzione di Montreal).

²⁴ Non trova tuttavia applicazione nei casi in cui i passeggeri viaggino a titolo gratuito o a una tariffa ridotta non accessibile al pubblico (*crew must go, returning to base*, altri esenti).

²⁵ In proposito si cfr. Corte di giustizia dell'Unione europea, Quarta sezione, sentenza del 19 novembre 2009 nella causa C - 716 /2009, secondo cui "gli artt. 5, 6 e 7 del regolamento n. 261/2004 devono essere interpretati nel senso che i passeggeri di voli ritardati possono essere assimilati ai passeggeri di voli cancellati ai fini dell'applicazione del diritto alla compensazione pecuniaria e che essi possono pertanto reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 di tale regolamento quando, a causa di un volo ritardato, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto dal vettore aereo. Tuttavia, un siffatto ritardo non implica il diritto alla compensazione pecuniaria per i passeggeri se il vettore aereo è in grado di dimostrare che il ritardo prolungato è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, ossia circostanze che sfuggono all'effettivo controllo del vettore aereo".

Come già richiamato nella Sezione B, in Italia con il d.lgs. 69/2006, la competenza per l'applicazione del regolamento è stata attribuita a ENAC, congiuntamente al potere di irrogare le sanzioni amministrative, definite con medesimo decreto, nei casi di violazione.

Con la legge 5 agosto 2022, n. 118 sono stati attribuiti ad ART poteri in merito alla definizione non giurisdizionale delle controversie tra utenti o consumatori e operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto, attribuendo, tra l'altro, all'Autorità anche il compito di definirne la disciplina con proprio provvedimento. Dall'esercizio di tale competenza, che a partire dal mese di aprile 2023 si è dotata di una piattaforma informatica, il **ConciliaWeb**, sono emersi elementi significativi per la propria attività, come illustrati nel paragrafo che segue.

D.1 Alcuni esiti emergenti dall'attività di conciliazione

Alla data del 31 dicembre 2023, quale Organismo ADR, l'Autorità ha ricevuto e portato a conclusione **14.254 istanze**, di cui 11.435 ammissibili e complete per avviare la relativa procedura di conciliazione²⁶ (**pari all'80%**). Essa prevede le seguenti fasi: **registrazione** al portale del ConciliaWeb; **negoziazione diretta**, dove le parti hanno 10 giorni di tempo per comporre la controversia mediante un confronto diretto; **mediazione con l'intervento del Conciliatore**, in qualità di facilitatore dell'accordo tra le parti²⁷; **conclusione della conciliazione** con la redazione di un verbale, a cura del Conciliatore, che attesta il raggiungimento o meno dell'accordo tra le parti stesse²⁸. È opportuno rimarcare che, in caso di accordo, il verbale ha valore di titolo esecutivo.

Delle 11.435 istanze ricevute procedibili, la **quasi totalità ha riguardato il "settore aereo"** (che include doglianze rivolte verso le compagnie aeree, ma che possono avere ad oggetto anche i servizi resi dai gestori aeroportuali²⁹ o voli acquistati tramite le piattaforme di vendita di biglietteria aerea); esso sono pari a 11.354 istanze (**99,3%**); per il settore del trasporto ferroviario se ne contano 29 (su 213 istanze ricevute); 41, per il settore del trasporto via mare (su 78 istanze ricevute); 11, per il settore del trasporto con autobus (su 52 istanze ricevute).

L'esito della procedura di conciliazione, una volta avviata, ha visto le parti addivenire ad una composizione delle controversie in 2.966 casi (corrispondente al **25,9% del totale delle istanze non archiviate**) che, con riguardo ai settori, si declina come riportato nella Figura 16. Come si può osservare, il settore aereo è quello che presenta, proporzionalmente, un esito positivo in un minor numero di casi: solo circa un quarto delle

²⁶ Occorre che siano passati almeno 30 giorni dall'invio del reclamo all'operatore economico in caso di mancata risposta oppure 30 giorni dal ricevimento della risposta che però è stata ritenuta insoddisfacente; esistono poi requisiti minimi per l'istanza di conciliazione: "nome, cognome e un recapito e-mail; gli estremi del viaggio svolto o che si intendeva svolgere e copia del biglietto o della prenotazione; denominazione dell'operatore economico; i fatti all'origine della controversia e le proprie richieste comprensive, over possibile, di una quantificazione in termini economici; il reclamo, o la richiesta di rimborso o indennizzo, già presentato all'operatore economico, nonché copia dell'eventuale risposta ricevuta; l'eventuale delega, utilizzando i moduli disponibili alla sezione ConciliaWeb, nonché un documento di identità del delegante." (fonte: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>)

²⁷ "I Conciliatori, che non decidono la controversia, ma aiutano le Parti a raggiungere un accordo, operano con imparzialità, indipendenza e neutralità e ricevono una specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità, con specifico riguardo ai diritti degli utenti e alla qualità dei servizi." (fonte: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>)

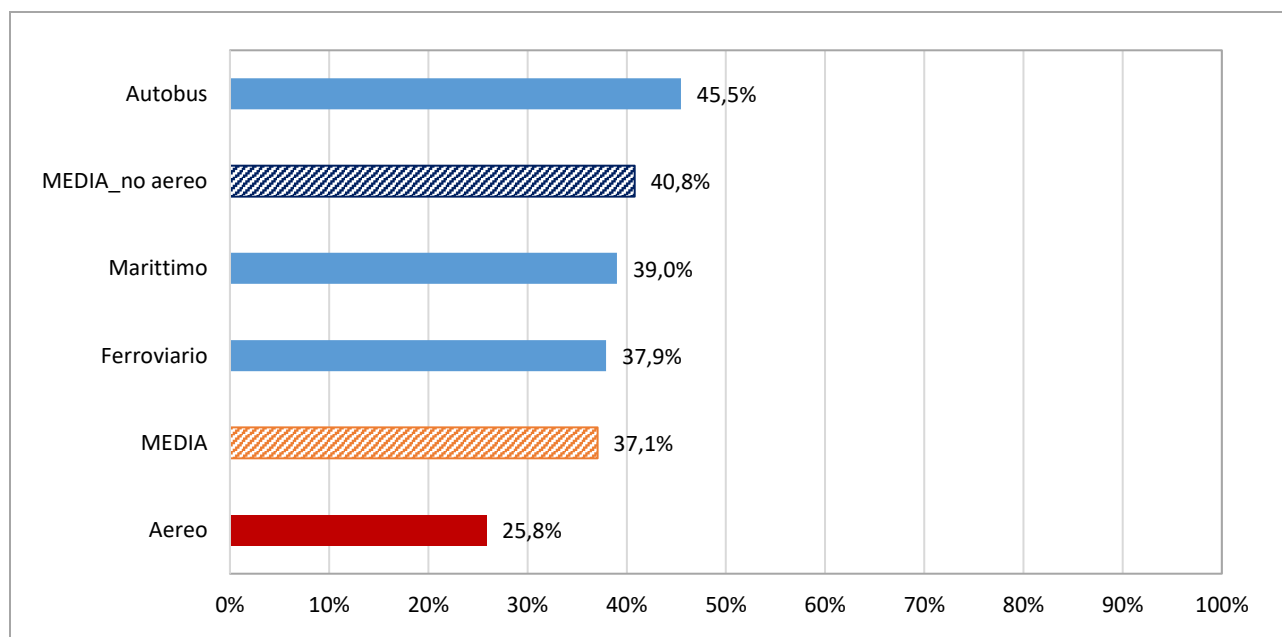
²⁸ Fatti salvi i casi di: archiviazione per inammissibilità dell'istanza, rilevata d'ufficio o dall'operatore economico, rinuncia all'istanza, archiviazione per mancata comparizione dell'utente.

²⁹ Si pensi, a titolo di mero esempio, al ritardo di un volo dovuto a problematiche correlate alle attività del gestore aeroportuale, o alle questioni afferenti all'accesso al trasporto per i passeggeri con disabilità.

procedure di conciliazione si è conclusa con la composizione delle controversie³⁰.

Figura 16. Composizione delle controversie nelle procedure di conciliazione

Anno 2023

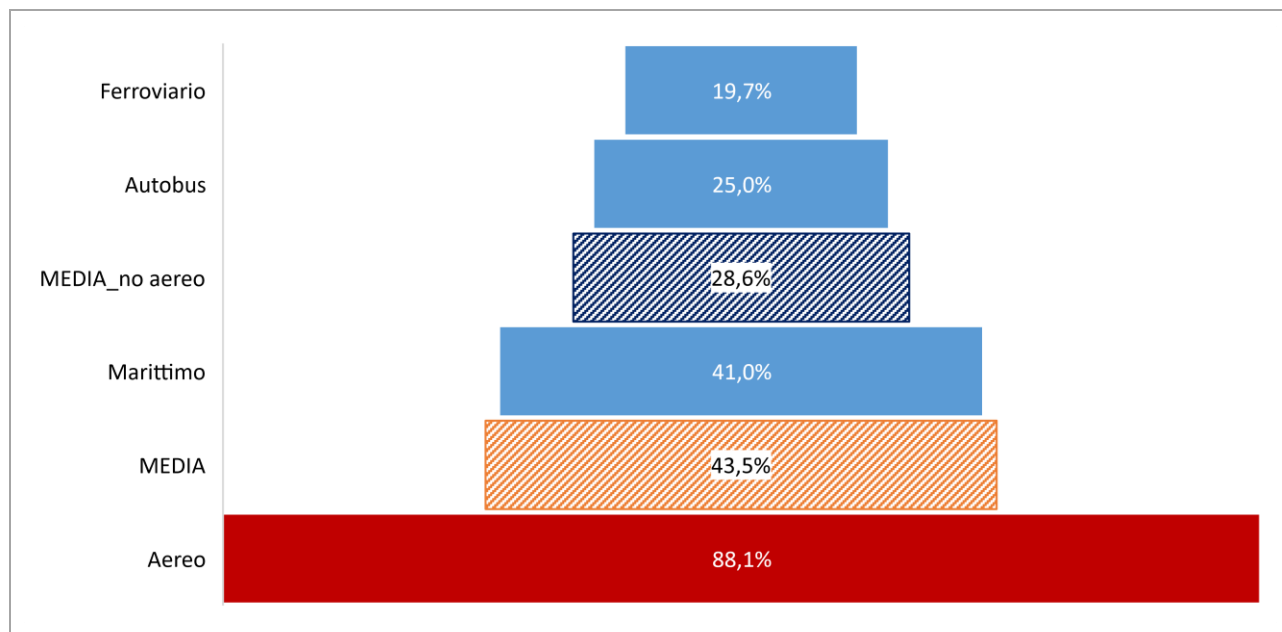


Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb

Come anticipato nella Sezione B, per il settore aereo il ruolo dei soggetti delegati a presentare istanza di conciliazione si presenta con una frequenza maggiore rispetto agli altri settori. Nella Figura che segue, è rappresentata la percentuale delle istanze ricevute da ART - attraverso l'intermediazione di un soggetto delegato dall'utente dei servizi di trasporto - distintamente per settore modale di trasporto interessato. Occorre rimarcare che a partire dal mese di dicembre 2023, la piattaforma ConciliaWeb è stata arricchita con la possibilità di presentare un'unica istanza per più passeggeri che costituiscono un unico centro di interessi (es. nucleo familiare, prenotazione unica, etc.).

³⁰ Si segnala tuttavia un cambiamento significativo già nei primi dati del 2024 che indicano una percentuale di composizione delle controversie pari al 40%.

Figura 17. Soggetti delegati alla presentazione delle istanze di conciliazione
Anno 2023



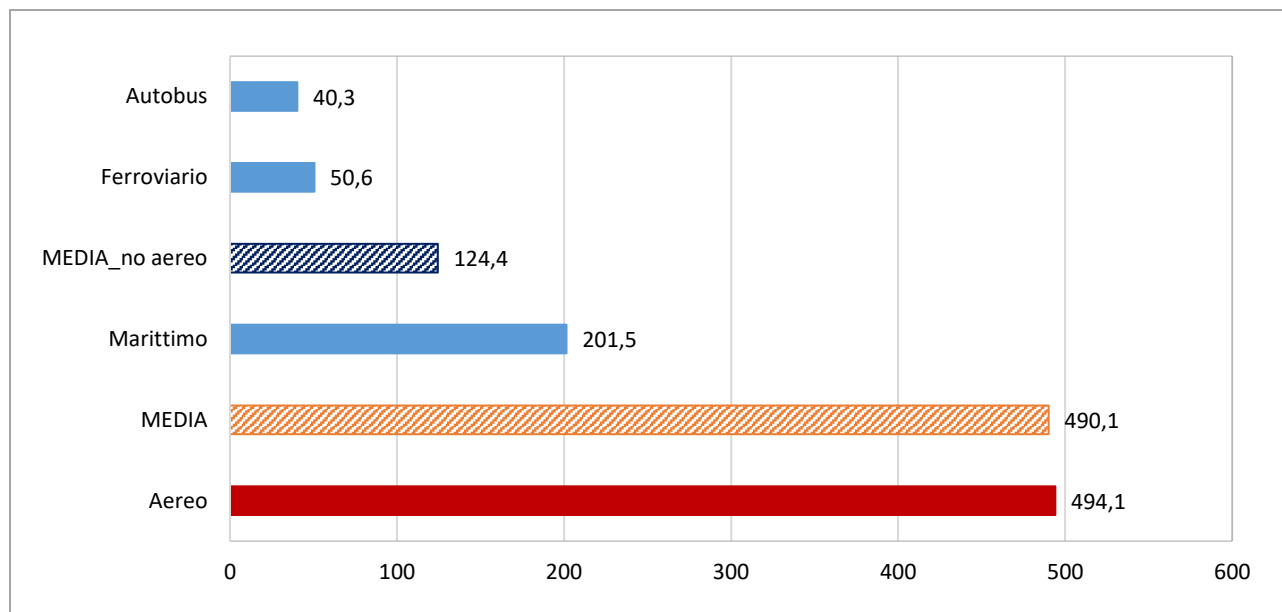
Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb; medie semplici

Confrontando le percentuali di istanze procedibili rispetto al totale delle istanze pervenute, il settore aereo mostra il valore più elevato, e pari al 81,6%, a fronte del 52,6% del settore marittimo, del 21,2% del settore autobus e 13,6% del settore ferroviario. Tale esito è da porre verosimilmente in relazione al maggior ricorso per il primo settore all'assistenza qualificata di un soggetto delegato

Per ogni procedura di conciliazione conclusa con una composizione della controversia, il rimborso concordato a favore dell'utente ha riguardato il 100% casi. Il valore economico complessivo degli accordi raggiunti, relativamente ai casi chiusi entro il 31 dicembre 2023, ha raggiunto oltre **1 mln e 400 mila euro**, di cui la larga parte rappresentata dai **rimborsi riguardanti utenti del settore aereo, pari al 99,7%**. Il rimborso medio per caso trattato in conciliazione, computato sul totale, è stato pari a 490 euro, ma spicca il rimborso medio per il settore aereo se confrontato con gli altri (si pensi anche al consistente prezzo di taluni servizi di trasporto aereo internazionale/intercontinentale).

Figura 18. Rimborso medio in caso di composizione della controversia

Anno 2023

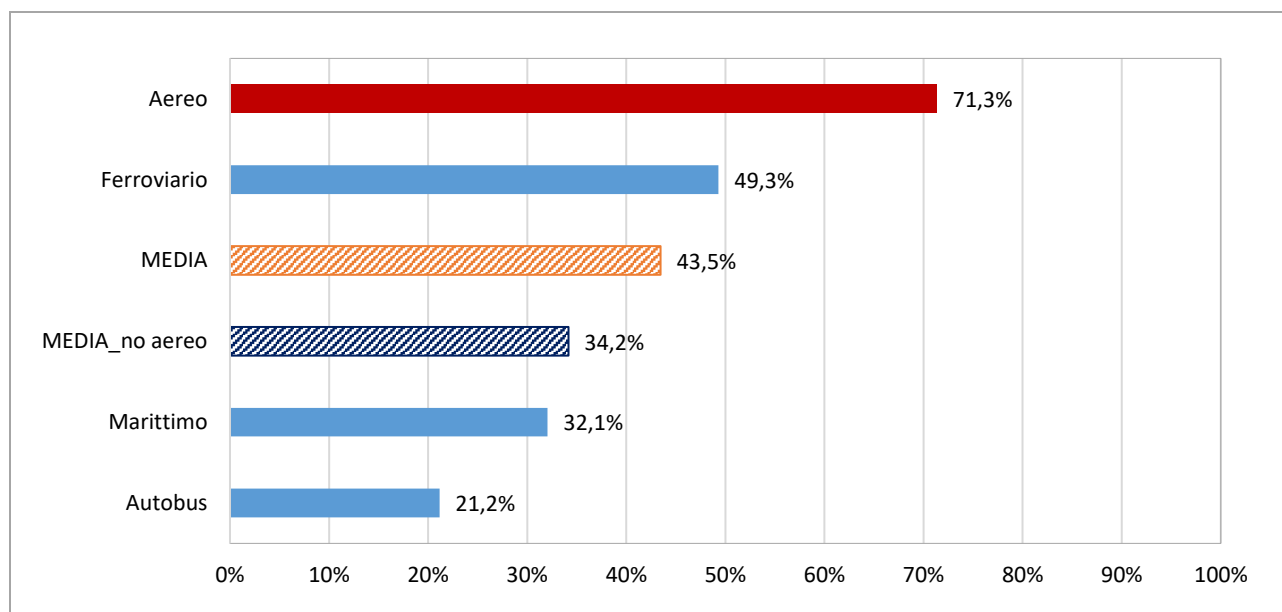


Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb

La percentuale delle procedure di conciliazione attivate, per le quali non risulta risposta al reclamo di prima istanza, rappresenta il 71,3% nel settore aereo, a fronte del 43,5% in media nel complesso; nel settore ferroviario tale caso si presenta con il 49,3% abbastanza allineato alla media, mentre per gli altri settori essa si colloca a valori nettamente inferiori (pari al 21,2% per il settore trasporti con autobus e 32,1% per il settore trasporti via mare).

Figura 19. Casi in cui non risulta risposta al reclamo di prima istanza

Anno 2023



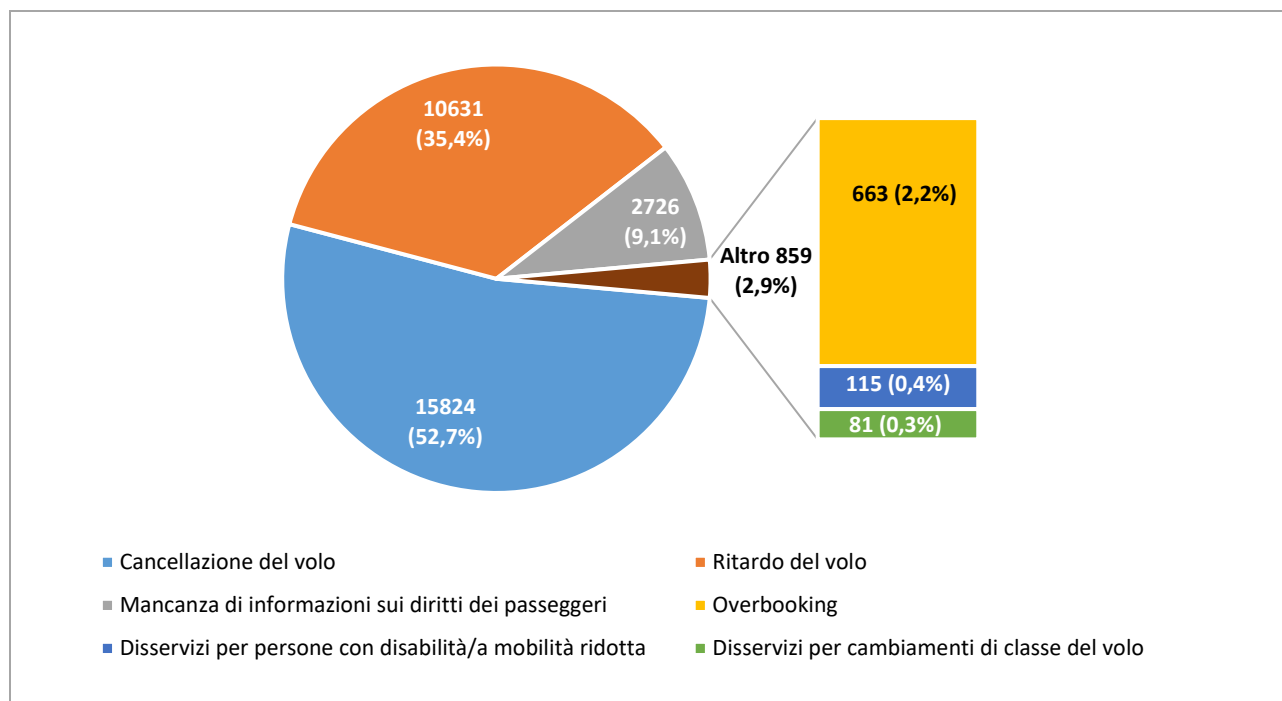
Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb; medie semplici

In merito alle doglianze, per quanto riguarda il settore aereo, risulta che oltre la metà dei motivi di reclamo

indicati in fase di presentazione dell'istanza concerne la cancellazione del volo, seguita dal ritardo del volo e dalla mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri. La seguente Figura 20 riporta l'incidenza di ciascuna motivazione, raggruppando in classi i reclami presentati sulla piattaforma ConciliaWeb, e dovendo precisare che per ogni istanza è molto sovente indicato anche più di un motivo di doglianza.

Figura 20. Classi di motivazioni dei reclami risultanti da ConciliaWeb - settore aereo

Anno 2023

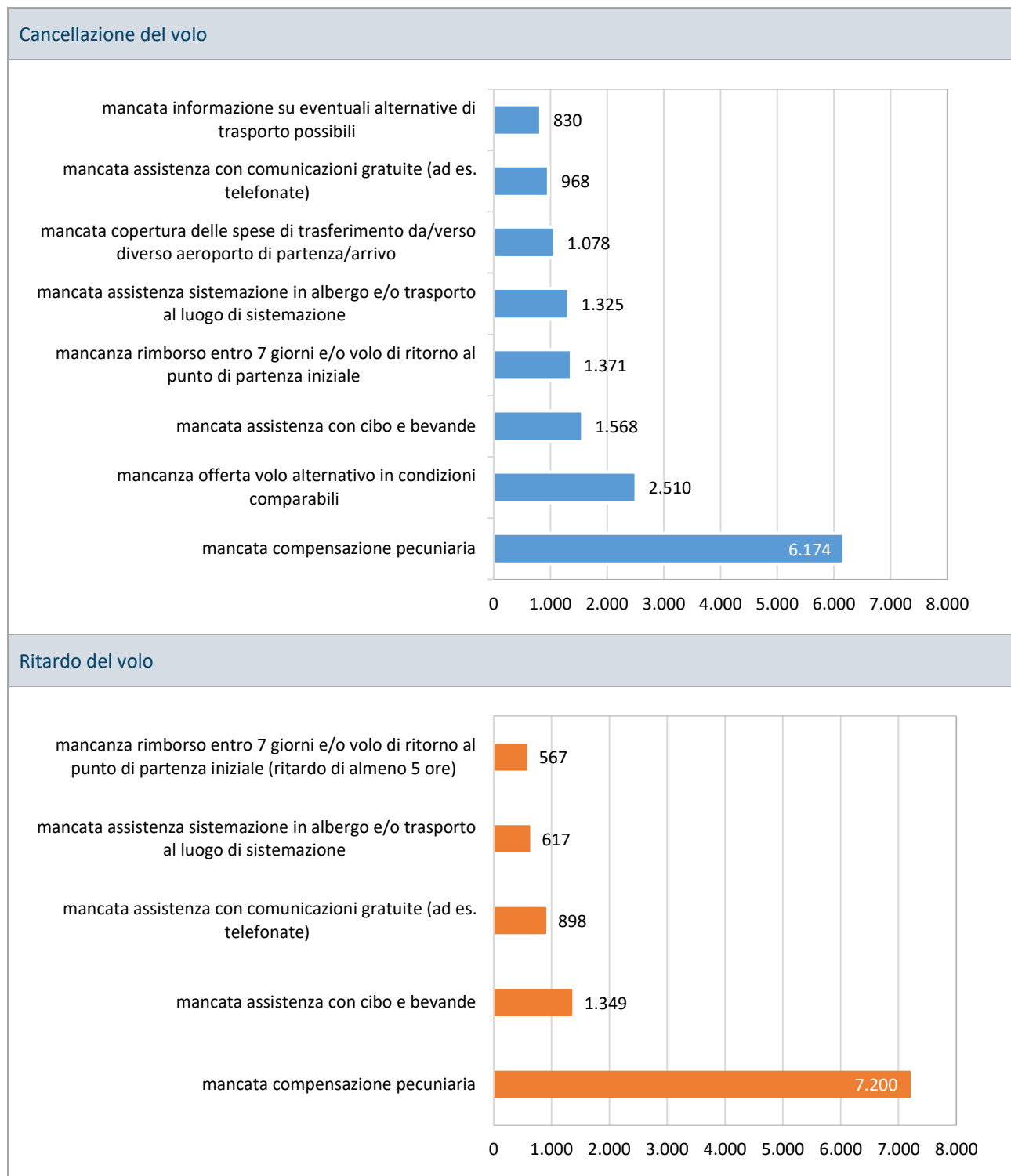


Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb

Le seguenti figure mostrano con maggiore dettaglio le motivazioni sottese a ciascun reclamo per le classi "Cancellazione del volo" e "Ritardo del volo" (Figura 21) e "Overbooking" (Figura 22) e un *focus* per i disservizi lamentati da utenti con disabilità o a mobilità ridotta.

Figura 21. Specifiche fattispecie per i reclami per cancellazione e ritardo del volo

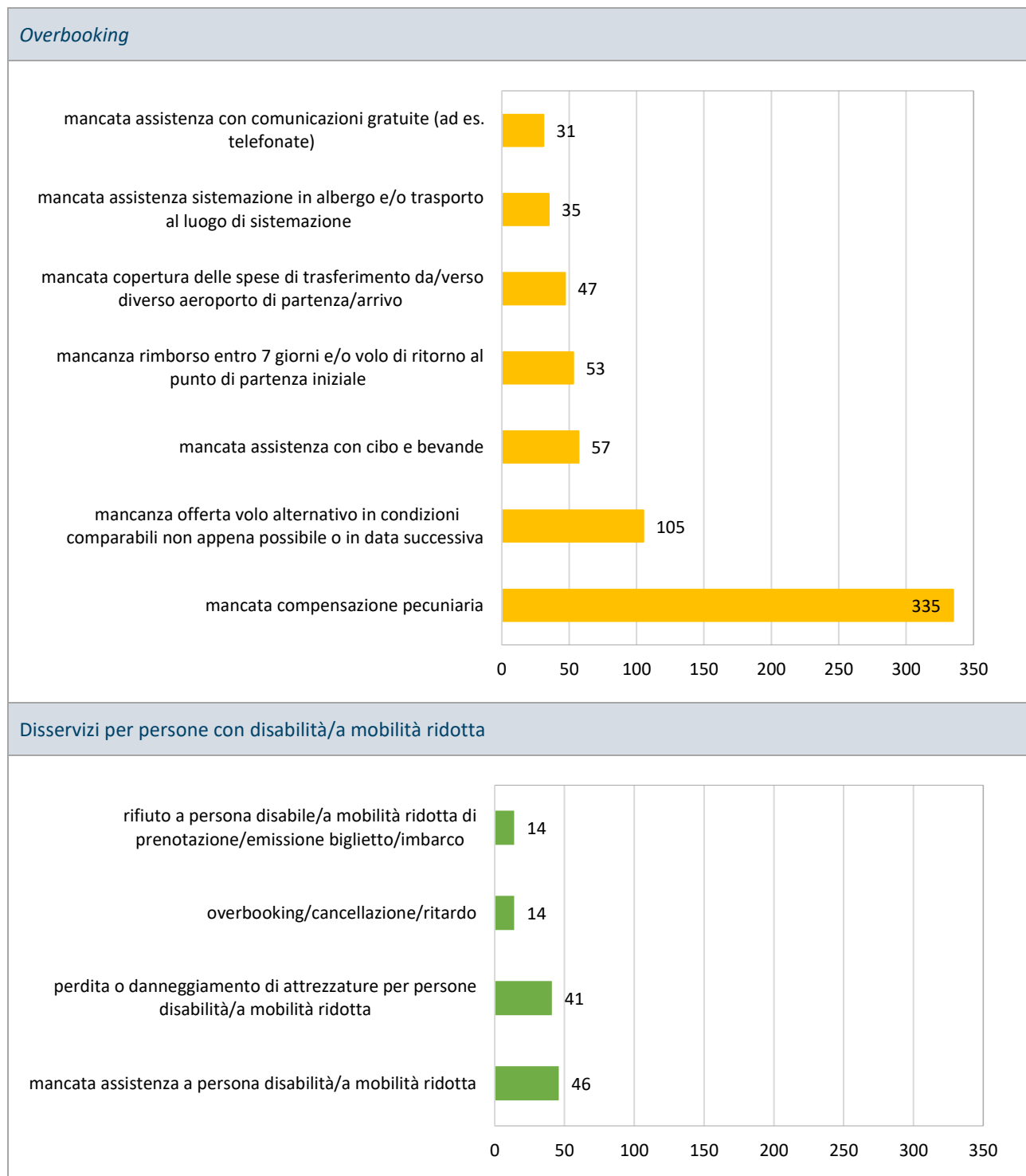
Anno 2023



Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb

Figura 22. Specifiche fattispecie per i reclami per *overbooking* e disservizi per PMR

Anno 2023



Fonte: elaborazione ART su dati ConciliaWeb

Per la descrizione dello *status quo* relativamente ai gestori aeroportuali si rinvia agli esiti del monitoraggio riportati in sintesi nella Sezione B ed estensivamente nella Relazione illustrativa allo Schema di atto posto in consultazione.

E. ILLUSTRAZIONE DELLE OPZIONI REGOLATORIE E DEI RELATIVI ONERI E BENEFICI

Nella presente analisi di impatto vengono presi in esame i seguenti temi regolatori:

- 1) *Ambito di applicazione (Misure 1, 2 e 9);*
- 2) *Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo (Misure 3 e 5.1-2);*
- 3) *Informazioni sulle procedure di reclamo (Misure 4, 5.3-4 e 6);*
- 4) *Indennizzi (Misura 7).*

Nel prosieguo si riportano le alternative vagliate dall'Autorità per ciascuno di questi temi al fine della migliore calibrazione rispetto agli obiettivi dell'intervento di regolazione. L'Opzione 0 rappresenta lo *status quo*, l'Opzione (R) quella posta in consultazione e l'Opzione (F) identifica quella finale adottata dall'Autorità. L'Opzione (R), già oggetto di valutazione di impatto nello Schema di AIR, è utilizzata per evidenziare i principali effetti attesi dall'Opzione (F) in ragione delle modifiche operate a valle della consultazione.

La valutazione di impatto viene effettuata confrontando **benefici** e **oneri** di ciascuna opzione regolatoria rispetto allo *status quo*. Si individuano appunto benefici e oneri "incrementali".

Nel caso specifico, i benefici per gli utenti dei servizi interessati che si prevede di ottenere dall'attuazione delle misure di regolazione presentano varia natura, allo stato non valutabili a livello quantitativo ma comunque rinvenibili nel miglioramento dei seguenti aspetti:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la generalità degli utenti e per le PMR;
- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

Invece, gli oneri incrementali provengono da "obblighi regolatori" e "obblighi amministrativi":

- a) gli obblighi regolatori sono azioni o condotte di cittadini e/o imprese e/o Pubbliche Amministrazioni che una norma richiede di compiere o evitare, per finalità di interesse pubblico;
- b) gli obblighi amministrativi consistono nel reperimento, produzione, conservazione ed invio delle informazioni riguardanti azioni e condotte di cittadini e/o imprese, che una norma richiede di fornire alla Pubblica Amministrazione o ad altri soggetti terzi.

Per ciascuno degli ambiti regolatori esaminati, l'impatto delle opzioni regolatorie viene valutato a livello qualitativo rispetto allo *status quo*, mediante una scala di valori da 0 (impatto nullo) a +++ (impatto forte), distinguendo fra tre tipologie di soggetti: da un lato, i Vettori aerei (VA) e i Gestori aeroportuali (APT)/Gestori di piattaforma digitale (GPD) mentre, dall'altro lato, gli Utenti finali.

Trattandosi di un atto di regolazione in materia di contenuto minimo dei diritti minimi degli Utenti, i benefici sono diretti principalmente ai viaggiatori che utilizzano i servizi di trasporto aereo, tuttavia, è logico attendersi nel medio periodo che un miglioramento della qualità dei servizi produca un aumento della domanda dei servizi di mobilità resi dai vettori aerei e dagli altri soggetti destinatari delle misure, ad una auspicabile riduzione del contenzioso in sede giurisdizionale, con conseguenti benefici anche per le imprese sulle quali si prevede che principalmente graveranno i relativi oneri. Taluni valori degli impatti attribuiti alle opzioni regolatorie poste in consultazione sono stati rivisti alla luce delle più estese informazioni e valutazioni

raccolte pervenute nei contributi alla consultazione con il mercato.

Si consideri, infine, che quanto previsto alla Misura 8 dell'Atto di regolazione, in materia di "Registrazione dei reclami del vettore, conservazione dei relativi dati e pubblicazione", non viene sottoposto ad analisi di impatto della regolazione, riguardando oneri ricadenti sui vettori in tema di registrazione dei reclami e conservazione dei relativi dati, da un lato, in quanto essenziale all'esercizio, tra l'altro, delle funzioni dell'Autorità e, dall'altro, non difforni da quanto previsto in tale ambito per altre modalità di trasporto³¹.

E.1 Ambito di applicazione (Misure 1, 2 e 9)

L'ambito di applicazione rappresenta un elemento cruciale di ogni intervento di regolazione in quanto ne individua il perimetro di incidenza e ne concorre a determinare gli effetti complessivi delle stesse misure.

Il regolamento (CE) n. 1008/2008, in tema di norme comuni per la prestazione di servizi aerei nei territori dell'Unione, disciplina, tra l'altro, le modalità di rilascio delle licenze d'esercizio da parte delle competenti autorità nazionali (in Italia il compito è affidato a ENAC), prevedendo regole semplificate per i vettori che richiedono una licenza d'esercizio per attività con aeromobili di peso massimo al decollo inferiore a 10 tonnellate e/o aventi meno di 20 posti.

Opzione (R)

Con riferimento ai vettori **la regolazione trova applicazione relativamente ai servizi il cui punto di imbarco o di sbarco è situato nel territorio italiano, limitatamente a quelli effettuati tramite aeromobili a velatura fissa motorizzata con capacità superiore a 19 posti**. Tale perimetro esonera le stesse compagnie aeree che beneficiano del regime agevolato per le licenze d'esercizio all'attività. Dal punto di vista temporale, le misure entrano in vigore decorsi 6 mesi dall'approvazione dell'Atto di regolazione.

Opzione (F)

Come l'Opzione (R), ma con una tempistica posticipata al 30 marzo 2025 (circa 3 mesi dopo i 6 mesi previsti nell'opzione posta in consultazione).

Confronto tra le Opzioni

	Opzione (R)	Opzione (F)
Accessibilità	0	0
Trasparenza	0	0
Efficacia	+++	+++
Oneri incrementali – Vettori aerei	++	++
Oneri incrementali – APT / GPD	+	+

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ moderato; +++ forte

Benefici:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la

³¹ Cfr. Misura 7, 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, [Allegato A](#), delibera n. 28/2021.

generalità degli utenti e per le PMR;

- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

L'Opzione (F), come l'opzione presentata in consultazione, prevede un campo di applicazione delle misure limitato ai servizi svolti con aeromobili con dimensioni maggiori.

Sulla base dell'elenco dei vettori titolari di licenza pubblicato da ENAC³², si osserva, seppur limitando l'analisi al solo territorio italiano, che sono presenti in totale 51 imprese, di cui 3 effettuano solo servizi cargo e 29 offrono servizi di trasporto solamente per mezzo di elicotteri. Delle rimanenti 19 imprese che effettuano servizi di trasporto avvalendosi di velivoli, 14 non hanno nella loro flotta velivoli con capacità superiore a 19 posti. Delle rimanenti 5 imprese³³ con velivoli con capacità superiore a 19 posti, 4 rientrano tra i primi 100 vettori operanti in Italia per numero di passeggeri trasportati (Tavola 1). Risulta invece che i 14 operatori con velivoli di minori dimensioni non sono presenti nei primi 100 vettori per numero di pax (i quali invece coprono oltre l'81% del totale pax). Pertanto, si ritiene di confermare l'esclusione dall'ambito di applicazione i servizi operati con velivoli di dimensioni minori, senza pregiudizi consistenti per la generalità degli Utenti.

Il posticipo della data di applicazione delle misure di circa 3 mesi ha un effetto di riduzione degli oneri per i Soggetti destinatari, i quali avranno più tempo per conformarsi alle misure di regolazione, che tuttavia non muta l'onere di intensità "media" per i Vettori e "contenuto" per Gestori aeroportuali e Gestori di piattaforme; esso non appare suscettibile di modificare, su un orizzonte di tempo medio, il livello di "efficacia" del sistema dei reclami, che resta pertanto di impatto "forte"³⁴.

E.2 Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo (Misure 3 e 5.1-2)

L'utente ha diritto ad avere garantita la disponibilità di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, fornito da parte dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture.

Opzione 0

Allo stato, come è emerso dalla Relazione illustrativa dello Schema di atto di regolazione posto in consultazione a cui si rimanda, sono presenti nel settore diverse criticità in merito alla trasparenza e all'accessibilità nella maggior parte delle procedure di reclamo sia con riferimento ai **Vettori** (ad esempio, la marginale possibilità di presentazione del reclamo sia in lingua italiana che in lingua inglese, la predominanza di canali di inoltro del reclamo via *web-form* i quali, talvolta, risultano temporaneamente inabilitati ovvero richiedono la previa registrazione al sito *web*, l'inesistenza, per molte compagnie, di una apposita sezione "Reclami" nel rispettivo sito *web* o nelle CGT), sia con riguardo ai **Gestori aeroportuali** (ad esempio, con riferimento alle informazioni funzionali alla garanzia di accessibilità delle procedure di reclamo)³⁵.

³² Documentazione aggiornata al 1° marzo 2024 e disponibile al link:

https://www.enac.gov.it/sites/default/files/opacity/2024/05/2024_3-%20Elenco_titolari_Licenza_Trasporto_Aereo_08.05.2024.pdf

³³ 1. Aeroitalia S.r.l., 2. Air Dolomiti S.p.a. Linee Aeree Regionali Europee, 3. Italia Trasporto Aereo S.p.a., 4. Neos S.p.a., 5. Sky Alps S.r.l.

³⁴ Si consideri che il 30 marzo 2025 è una data significativa per il settore aereo in quanto ha inizio la *Summer 2025*, con la riprogrammazione del programma dei voli da parte delle compagnie aeree.

³⁵ Le analisi sono state fatte con riferimento ai siti *web* dei soggetti interessati e alle rispettive CS/CGT.

Opzione (R)

I Vettori aerei garantiscono un sistema di trattamento dei reclami assicurando agli Utenti, e con particolare riguardo alle **esigenze delle PMR**³⁶: (i) più canali per l'inoltro di un reclamo (almeno tre: sito *web*, e-mail, a mezzo posta); (ii) **tempistiche massime per il Vettore entro cui deve essere fornita una risposta motivata al reclamo** (30 gg); (iii) tempistiche massime entro cui se il reclamo non presenta tutti gli elementi essenziali deve informare nel merito l'Utente (15 gg); (iv) **un modulo di reclamo** (l'utente ha facoltà - tuttavia - di proporre eventualmente un reclamo senza l'utilizzo del modulo predisposto). Possono essere utilizzate almeno due lingue, oltre all'italiano anche l'inglese, e la risposta dovrà pervenire all'utente nella medesima lingua. Sono previste semplificazioni per i gestori aeroportuali e per i gestori di piattaforma digitale (i.e. non è garantito per l'utente il diritto di essere informato entro termini più brevi nel caso di reclamo non completo di ogni informazione essenziale).

Sussiste un **obbligo per i Vettori di rendere disponibile** sul proprio sito *internet* annualmente **un'analisi sui reclami pervenuti e i rimedi posti in essere**.

Opzione (F)

Come l'Opzione (R), (i) riducendo la numerosità dei canali da tre a due (il Vettore/APT/GPD, oltre a mezzo posta, deve consentire la fruizione di almeno un canale tra sito *web* ed e-mail), (ii) aumentando il tempo di trattamento dei reclami (da 30 a 60 gg per la risposta³⁷) ed (iii) eliminando l'obbligo per i Vettori di analizzare annualmente i reclami ricevuti, pubblicando sul proprio sito l'esito di tale analisi (es: le tipologie dei reclami ricevuti e trattati, il numero e i relativi esiti, come il livello di gradimento della risposta ricevuta, nonché il numero di indennizzi erogati).

Confronto tra le Opzioni

	Opzione (R)	Opzione (F)
Accessibilità	+++	+++
Trasparenza	+++	++
Efficacia	+++	++
Oneri incrementali – Vettori aerei	+++	++
Oneri incrementali – APT / GPD	++	+

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ moderato; +++ forte

Benefici:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la generalità degli utenti e per le PMR;
- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

³⁶ La tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta è un elemento di primario interesse per l'Autorità, così come messo in evidenza nella Relazione Illustrativa posta a corredo dello Schema di atto posto in consultazione, laddove già nella definizione di "utente" è espressamente specificato che "tra i diritti sanciti dal regolamento (CE) n. 1107/2006 è compreso anche il "Divieto di rifiutare il trasporto", previsto all'articolo 3, il quale prevede che, un vettore non possa, per motivi di disabilità o mobilità ridotta, rifiutare di (i) accettare una prenotazione per un volo e (ii) imbarcare un passeggero".

³⁷ Per i soli Vettori, il termine per segnalare ad un utente l'eventuale incompletezza del proprio reclamo passa da 15 a 30 giorni.

Nonostante l'Opzione (F) preveda una riduzione dei canali di presentazione dei reclami non si ritiene che gli Utenti risultino effettivamente pregiudicati sotto il profilo della "accessibilità" in quanto comunque restano due canali obbligatoriamente messi a disposizione per l'inoltro dei reclami, semplificando in tal modo la procedura per i Vettori, come peraltro auspicato dagli stessi nella consultazione³⁸. A fronte di una diminuzione degli oneri incrementali per i Vettori, in particolare per l'eliminazione dell'analisi annuale con cui si riportano le informazioni sui reclami ricevuti e le relative iniziative poste in essere per porre rimedio alle criticità segnalate, e in ragione dell'aumento delle tempistiche del trattamento dei reclami (sia per i Vettori che per gli APT e i GPD) si registra un più contenuto livello di "trasparenza" e di "efficacia" del sistema dei reclami (che passano da una intensità "forte" a "media").

E.3 Informazioni sulle procedure di reclamo (Misure 4, 5.3-4 e 6)

Tra gli elementi più significativi che conferiscono efficacia ad un sistema di tutele dei diritti degli Utenti di un servizio di trasporto è compresa la corretta informazione agli stessi circa le procedure per la presentazione dei reclami sia in ordine alle modalità di trasmissione sia alle tempistiche e ai possibili rimedi attivabili nel caso di mancata risposta al reclamo stesso.

Opzione O

Come riportato nella Sezione B, alla quale si rinvia, dal monitoraggio effettuato dagli Uffici sono emerse talune lacune in ordine alla effettiva facile reperibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri nonché alla presenza di informazioni sulle procedure di reclamo in sezioni dedicate, nelle CGT o nelle CS.

Opzione (R)

Per superare la disomogeneità, VA/APT/GPD sono tenuti a fornire agli utenti **informazioni** in merito **ai canali disponibili** per la presentazione dei reclami e alle **lingue utilizzabili**, **alla presenza di un apposito modulo e alle modalità per reperirlo** (solo VA), **al termine entro cui il gestore del servizio deve fornire una risposta**, nonché ai **rimedi attivabili** dall'utente e **all'indennizzo automatico** spettante in caso di omessa o tardiva risposta. Per facilitare il reperimento delle informazioni da parte dell'utente, si chiede che esse siano disponibili sul sito *web* del vettore, in **una sezione "Reclami" accessibile dalla home page** nonché nelle CGT in una sezione denominata "Reclami". Deve essere presente il riferimento alla procedura di conciliazione disciplinata da ART, quale possibile rimedio ad un reclamo di prima istanza dall'esito ritenuto non soddisfacente (ad es. per mancata risposta). Analoghe previsioni sono fatte ricadere sugli APT e sui GPD.

Per tutte le tipologie di operatori, le informazioni circa le procedure da seguire per la presentazione di un reclamo devono essere **fruibili dalle PMR**.

Opzione (F)

Come l'Opzione (R), eliminando alcuni riferimenti alle procedure attivabili in caso di mancata risposta o di risposta non soddisfacente ad un reclamo, e precisamente (i) in esito ad una procedura di conciliazione con esito negativo il possibile ricorso all'autorità giudiziaria, (ii) il reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti (i.e. ENAC).

³⁸ Cfr. osservazioni formulate da Ryanair con nota prot. ART 38934/2024.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione (R)	Opzione (F)
Accessibilità	+++	+++
Trasparenza	+++	++
Efficacia	+++	++
Oneri incrementali – Vettori aerei	++	+
Oneri incrementali – APT / GPD	+	+

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ moderato; +++ forte

Benefici:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la generalità degli utenti e per le PMR;
- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

L'Opzione (R) è stata modificata per tenere conto dei rilievi emersi nella consultazione, nonché in ottica di proporzionalità (v. § D.1). Eliminando il riferimento agli ulteriori rimedi esperibili, si è inteso ridurre gli oneri incrementali per i Vettori, che passano da un impatto "moderato" a "contenuto". Anche la "trasparenza" e l'"efficacia" a favore degli Utenti, si riducono corrispondentemente.

E.4 Indennizzi (Misura 7)

L'utente ha diritto ad un ristoro del disagio subito in conseguenza della situazione di incertezza in cui viene a trovarsi nei casi di tardiva o mancata risposta al reclamo.

Opzione 0

Come riportato nella Sezione B, non sono presenti né a livello comunitario né a livello nazionale previsioni che impongano ai vettori e/o ai gestori aeroportuali l'obbligo supportato da un sistema sanzionatorio di fornire una risposta ai reclami. Inoltre, dalle analisi dei dati estratti dalla piattaforma ConciliaWeb illustrate nella Sezione D, è emerso che nella maggioranza dei casi esaminati l'utente (o soggetto delegato da questi) non dichiara di aver ricevuto risposta al reclamo da parte della compagnia, dato che, pur dovendosi evidenziare l'esiguità del numero di istanze, non viene riscontrato per le istanze di conciliazione per altri settori trasportistici (ferroviario, marittimo e autobus).

Opzione (R)

Per superare la disomogeneità a livello di comparto, si introduce una procedura di indennizzo automatico nei casi di tardiva o mancata risposta al reclamo, basata sui principi di semplificazione ed economicità, e finalizzata ad evitare che sia a carico dell'utente l'onere di agire per il riconoscimento dell'indennizzo³⁹. Il

³⁹ Secondo quanto previsto dalla Misura 7.4, il reclamo non è dovuto nei casi in cui "a) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e gli elementi minimi previsti dalle presenti Misure; b) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della

valore dell'indennizzo, al fine di assicurare la parità di trattamento e l'uniformità dei criteri di determinazione dell'importo, è determinato per i Vettori aerei come **percentuale del prezzo complessivo del titolo di viaggio e maggiore nei casi di omessa risposta**. Le percentuali variano 10% in caso di tardiva risposta al 20% in caso di omessa risposta (oppure se fornita oltre il settantesimo giorno).

Per i gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma si prevede come primo intervento di regolazione una forma di autoregolamentazione, che potrà essere monitorata nel tempo a cura degli Uffici dell'Autorità al fine di valutarne l'efficacia e procedere, eventualmente, qualora se ne ravvisassero i presupposti, all'adozione di previsioni specifiche.

Opzione (F)

Si introduce per i vettori una procedura di indennizzo automatico nei casi di tardiva o mancata risposta al reclamo basata sui medesimi principi rispetto a quella illustrata nell'Opzione (R) ma in cui il valore dell'indennizzo prevede l'**applicazione di "soglie"**. Nel dettaglio, una volta applicata la percentuale si devono rispettare le soglie che individuano un rimborso minimo e un rimborso massimo per i titoli di viaggio interessati (soglia inferiore pari a 10 euro e tetto massimo pari a 100 euro). Questo consente di preservare il carattere incentivante dell'indennizzo, che resta funzione del costo del biglietto, limitando tuttavia l'onere per i soggetti incisi che potrebbe essere anche molto consistente, in particolare, nel caso dei servizi aerei intercontinentali⁴⁰. Allo stesso tempo, in ragione dell'applicazione di prezzi molto contenuti, in ragione del ricorso a politiche tariffarie di *revenue management*, una soglia minima consente di garantire un minimo ristoro all'utente.

Confronto tra le Opzioni

	Opzione (R)	Opzione (F)
Accessibilità	0	0
Trasparenza	+++	+++
Efficacia	+++	+++
Oneri incrementali – Vettori aerei	+++	++
Oneri incrementali – APT / GPD	+	+

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ moderato; +++ forte

Benefici:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la generalità degli utenti e per le PMR;
- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

presente Misura relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio; c) all'utente è già stato corrisposto quanto richiesto nel reclamo."

⁴⁰ Cfr., Il Sole 24 Ore, 01/06/2024, [Prezzi, i voli internazionali guidano i rincari: + 132,3% rispetto al pre-crisi \(...\)](#).

Alla luce di quanto sopra, e tenuto conto delle osservazioni pervenute nella consultazione⁴¹, si deve ritenere che l'introduzione di soglie agli indennizzi non alteri l'efficacia del sistema di reclami, ma allo stesso tempo si stima che esso consenta di contenere l'onere economico per i Vettori aerei che quindi passa da un livello di intensità "forte" ad uno "moderato".

⁴¹ Cfr. Osservazioni presentate da ENAC alla consultazione pubblica, laddove si afferma che *"la misura appare eccessivamente onerosa...l'indennizzo costituirebbe un aggravio, in termini economici, per i vettori"*. (Prot. ART 38201/2024).

F. IDENTIFICAZIONE DELL'OPZIONE PREFERITA

La valutazione complessiva dell'impatto atteso dell'Atto di regolazione adottato, effettuata nella Sezione E, è illustrata nel **quadro sinottico** che segue (Tavola 3), in cui sono riportati i benefici e i costi attesi rispetto allo *status quo* per i diversi ambiti regolatori sintetizzati nelle tabelle "Confronto tra le opzioni" (v. §§ E.1, E.2, E.3, E.4).

L'impatto generato dall'intervento regolatorio sugli indicatori "accessibilità", "trasparenza" ed "efficacia", è distintamente riportato per i diversi ambiti di intervento individuati nella Sezione E: "*Ambito di applicazione*" (Misure 1, 2 e 9 dell'Atto di regolazione), "*Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo*" (Misure 3 e 5.1-2), "*Informazioni sulle procedure di reclamo*" (Misure 4 e 5.3-4), "*Indennizzi*" (Misura 7).

Gli effetti attesi (benefici e oneri incrementali) è riscontrato a livello qualitativo, mediante una sequenza di segni +, modulata in base all'intensità dell'impatto stimato.

In Figura 23, infine, è riportato un **secondo quadro di sintesi** che evidenzia gli effetti, in termini di costi e benefici attesi, associati alle modifiche delle misure operate *post* consultazione dove sono segnalati gli eventuali incrementi/riduzioni dei benefici e degli oneri, rispetto all'opzione regolatoria descritta nello Schema di AIR posto in consultazione. Tale ulteriore analisi intende consentire una migliore lettura delle modifiche apportate che tengono conto dei rilievi portati dagli *stakeholder* nell'ambito della consultazione pubblica.

Si consideri che, sebbene gli effetti siano stati analizzati, sia nella Tavola 3 che nella Figura 23, distintamente per ogni ambito di intervento, la ragionevolezza e la proporzionalità dell'intervento di regolazione devono essere apprezzate considerando il complesso delle misure rientranti nell'Atto di regolazione. In esito alla consultazione, sono state operate poche modifiche aventi l'effetto complessivo di ridurre gli oneri in capo ai Soggetti destinatari dell'intervento di regolazione, in taluni casi con una corrispondente diminuzione dei benefici attesi a favore degli Utenti. Questi ultimi, tuttavia, si stima che conseguano, rispetto allo *status quo*, benefici incrementali, di intensità "media"/"forte" in tema di "accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo" e di "Informazioni sulle procedure di reclamo", e di intensità "forte" in termini di "Indennizzi".

In conclusione, si ritengono prevalenti i benefici incrementali associati all'Atto di regolazione rispetto agli oneri incrementali che comporta la sua implementazione e, nel loro complesso, le misure regolatorie individuate risultano preferibili a quelle poste in consultazione tenuto conto dell'insieme degli ambiti del perimetro di intervento e dei Soggetti interessati.

Tavola 3. Valutazione complessiva dell'impatto dell'intervento di regolazione

	Ambito di applicazione	Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo	Informazioni sulle procedure di reclamo	Indennizzi
MISURE (a)	1-2-9	3 e 5.1-2	4, 5.3-4 e 6	7
Benefici				
- <i>Accessibilità</i>	0	+++	+++	0
- <i>Trasparenza</i>	0	++	++	+++
- <i>Efficacia</i>	+++	++	++	+++
Oneri incrementali - VA	++	++	+	++
Oneri incrementali APT/GPD	+	+	+	+

Legenda impatto: 0 invariato; + contenuto; ++ medio; +++ forte

Benefici:

- **accessibilità** ai canali di comunicazione del reclamo, anche considerando le tempistiche previste, e loro adeguatezza per la generalità degli utenti e per le PMR;
- **trasparenza** sulla procedura del trattamento dei reclami, sul contenuto delle risposte rese agli utenti dai vettori e dagli altri fornitori di servizi funzionali alla fruizione del servizio di trasporto aereo (i.e. gestori aeroportuali e gestori di piattaforme per le informazioni e la vendita di biglietteria) e dei diritti attivabili a valle di quelle;
- **efficacia** del sistema di reclami.

Figura 23. Quadro sinottico degli effetti associati alle modifiche delle misure *post consultazione*

Ambito di applicazione (Misure 1, 2 e 9)		Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo (Misure 3 e 5.1-2)	
<div><div></div><div>Accessibilità</div><div>Trasparenza</div><div>Efficacia</div><div>Oneri incrementali – Vettori aerei</div><div>Oneri incrementali – APT / GPD</div></div>		<div><div></div><div>Trasparenza</div><div>Efficacia</div><div>Oneri incrementali – Vettori aerei</div><div>Oneri incrementali – APT / GPD</div></div>	
Informazioni sulle procedure di reclamo (Misure 4 e 5.3-4)		Indennizzi (Misura 7)	
<div><div>Trasparenza</div><div>Efficacia</div><div>Oneri incrementali – Vettori aerei</div><div>Oneri incrementali – APT / GPD</div></div>		<div><div>Accessibilità</div><div>Trasparenza</div><div>Efficacia</div><div>Oneri incrementali – Vettori aerei</div><div>Oneri incrementali – APT / GPD</div></div>	

- Legenda:
- In verde incremento benefici incrementali e/o riduzione oneri incrementali;
 - In rosso riduzione benefici incrementali e/o incremento oneri incrementali.

Torino, 26 giugno 2024

Il Dirigente dell'Ufficio Analisi del funzionamento
dei mercati e impatto della regolazione

Cinzia Rovesti

*(documento firmato digitalmente
Ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 s.m)*



Via Nizza 230 – 10126 Torino
www.autorita-trasporti.it