

MISURE CONCERNENTI IL CONTENUTO MINIMO DEGLI
SPECIFICI DIRITTI CHE GLI UTENTI DEI SERVIZI DI
TRASPORTO AEREO POSSONO ESIGERE NEI CONFRONTI
DEI GESTORI DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE
INFRASTRUTTURE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI
RECLAMI

Misura 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente atto di regolazione definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi di trasporto aereo e delle relative infrastrutture aeroportuali con riguardo al trattamento dei reclami.
2. Il presente atto di regolazione si applica ai vettori che offrono servizi di trasporto aereo passeggeri, tramite aeromobili a velatura fissa motorizzata con capacità superiore ai 19 posti, il cui punto di imbarco o di sbarco è situato in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano.
3. Rientrano nell'ambito di applicazione del presente atto di regolazione anche i servizi di trasporto aereo passeggeri in coincidenza, anche in *code-sharing*, con partenza da o destinazione finale in un aeroporto, aperto al traffico commerciale, situato nel territorio italiano.
4. Il presente provvedimento si applica altresì ai gestori di aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano; nonché, limitatamente ai servizi concernenti i voli di cui alla Misura 1.2 e 1.3, ai gestori di piattaforme digitali.
5. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

Misura 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:
 - a) **"Autorità"**: l'Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - b) **code-sharing**: accordo fra due o più vettori per la condivisione dei codici di volo, in forza del quale l'utente può acquistare un titolo di viaggio emesso da un vettore (vettore contrattuale), ma il volo è operato da altro/i vettore/i (vettore di fatto);
 - c) **gestore aeroportuale**: 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;
 - d) **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;

- e) **modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità:** modalità di risoluzione non giurisdizionale delle controversie ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera h), del d.l. 201/2011;
- f) **sistema per il trattamento dei reclami:** il complesso delle procedure organizzate dal gestore del servizio, delle infrastrutture aeroportuali o di piattaforma digitale per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi;
- g) **prenotazione:** il documento (digitale o cartaceo) che comprova che la prenotazione del titolo di viaggio è stata accettata e registrata dal vettore aereo o dal gestore della piattaforma;
- h) **reclamo:** ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante/soggetto delegato o un'associazione di utenti, esprime lamentele e richieste circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
- i) **servizi di trasporto aereo in coincidenza:** servizi di trasporto aereo passeggeri la cui tratta è composta da più segmenti di volo tra il luogo di partenza e la destinazione finale, che riportano un'unica prenotazione presso uno stesso vettore ovvero che costituiscono oggetto di un'unica transazione commerciale presso uno stesso vettore;
- j) **titolo di viaggio:** titolo, digitale o cartaceo, che abilita all'utilizzo di un servizio di trasporto aereo passeggeri autorizzato dal vettore, o da altro soggetto autorizzato;
- k) **utente:** l'utente potenziale, ovvero il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto aereo passeggeri, o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, oppure l'utente effettivo, ovvero il soggetto che fruisce o ha già fruito di tali servizi;
- l) **persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (PMR):** qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;
- m) **vettore:** gestore di servizi di trasporto aereo passeggeri (voli di linea e *charter*) titolare di apposito titolo abilitativo.

Misura 3

(Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo del vettore)

1. I vettori garantiscono la disponibilità di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle PMR, e assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

- b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) via sito *web*, con accesso, senza preventiva registrazione, da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 4.2, lettera a), oppure via *e-mail*, prevedendo il rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo e la descrizione del disservizio inserita dall'utente; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;
 - b.2) a mezzo posta raccomandata tramite invio del reclamo ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale;
 - c) la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile o generabile dal sito *web*;
 - d) una risposta motivata entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero, entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.
- 2. È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1, lettera c); in tal caso, i vettori sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante/soggetto delegato, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
 - c) la descrizione della rilevata non corrispondenza del servizio rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
 - d) nel caso di reclami presentati dal rappresentante/soggetto delegato dall'utente, l'indicazione esplicita che si tratta di un reclamo.
- 3. In caso di reclami privi di uno degli elementi di cui alla Misura 3.2, i vettori comunicano all'utente, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità dello stesso e la possibilità di ripresentarlo completo.
- 4. Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.1, lettera d) e alla Misura 3.3:
 - a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo *e-mail* o tramite sito *web*, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
 - b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite invio ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna al vettore;

- c) ove previsto dal vettore tra i canali utilizzabili, in caso di:
 - c.1) presentazione del reclamo presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del vettore, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della presentazione, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
 - c.2) consegna del reclamo ad un agente di viaggio, un operatore turistico, un venditore di biglietti, ovvero presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dal vettore nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

Misura 4

(Informazioni sulle procedure di reclamo del vettore)

1. I vettori informano gli utenti almeno:
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;
 - d) del termine di 60 giorni entro il quale il vettore fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore-previsto dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;
 - e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità;
 - f) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1.
2. Le informazioni di cui alla Misura 4.1 sono fornite almeno:
 - a) nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito link denominato "*Reclami*";
 - b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*";
 - c) su richiesta, presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco dell'aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano, anche mediante l'ausilio di adeguati mezzi di diffusione che ne consentano la fruizione anche alle PMR;
 - d) le sole informazioni di cui alla Misura 4.1. lettere a) e b), a bordo dell'aeromobile in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano attraverso adeguati mezzi di diffusione che ne consentano la fruizione anche alle PMR.

3. Il titolo di viaggio e la prenotazione riportano chiaramente l'indicazione del vettore o dei vettori a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dei relativi indirizzi *web* della sezione di cui alla Misura 4.2, lettera a), anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio, ovvero un gestore di piattaforma.

Misura 5

(Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale)

1. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze delle PMR, e assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) via sito *web*, con accesso da apposito *link*, senza preventiva registrazione, posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.4, lettera a), oppure via *e-mail*, prevedendo il rilascio della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di *e-mail* provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;
 - b.2) per i gestori aeroportuali, a mezzo posta raccomandata tramite invio del reclamo ad un indirizzo di recapito fisico o casella postale;
 - c) una risposta motivata entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero entro il termine inferiore previsto dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, nel caso di gestore aeroportuale, dalla carta dei servizi;
 - d) per i gestori aeroportuali, la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile o generabile dal sito *web*.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 5.1, lettera d); in tal caso, i gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante/soggetto delegato, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i reclami nei confronti dei gestori aeroportuali, dell'aeroporto nel quale l'evento si è verificato;
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti

- dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma o, nel caso di gestore aeroportuale, dalla carta dei servizi;
- d) nel caso di reclami presentati dal rappresentante/soggetto delegato dall'utente, l'indicazione esplicita che si tratta di un reclamo.
3. I gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:
- a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - b) del termine di 60 giorni entro il quale il gestore aeroportuale o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, o del termine inferiore previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore aeroportuale o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;
 - c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità;
 - d) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.3.
4. Le informazioni di cui alla Misura 5.3 sono fornite almeno:
- a) in ogni caso, nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "*Reclami*";
 - b) dai gestori aeroportuali, all'interno dell'aeroporto, mediante affissione presso le aree destinate all'attesa dei passeggeri, il banco di registrazione (*Check-in*) e, ove esistente, presso il banco informazioni (*Infopoint*);
 - c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale.

Misura 6

(Requisiti di motivazione della risposta al reclamo)

1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente medio, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:
- a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
 - b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
 - c) se del caso, le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
 - d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, tra cui la possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle

controversie disciplinate dall'Autorità;

e) un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.

2. Nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza:

a) dal vettore, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'utente:

a.1) al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale ritenuto competente, che provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 5.3, lettera b), decorrenti dalla data di inoltro;

a.2) in presenza di *code-sharing*, al vettore ritenuto competente motivando le ragioni della propria incompetenza; quest'ultimo provvede a fornire una risposta motivata all'utente nei termini di cui alla Misura 3.1, lettera d) decorrenti dalla data di inoltro;

b) dal gestore aeroportuale, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine di cui alla Misura 5.3, lettera b), al vettore, al gestore di piattaforma, ovvero ad altro gestore aeroportuale ritenuto competente, informandone contestualmente l'utente;

c) dal gestore di piattaforma, questi trasmette il reclamo, tempestivamente e comunque entro il termine di cui alla Misura 5.3, lettera b), al vettore o al gestore aeroportuale ritenuto competente, informandone contestualmente l'utente.

3. La trasmissione del reclamo di cui alla Misura 6.2 avviene nel rispetto della normativa sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Misura 7

(Indennizzi)

1. Per i reclami presentati al vettore, in caso di mancata risposta al reclamo, ovvero mancato riscontro nel termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero in caso di risposta non motivata, l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio, cui il reclamo si riferisce, in misura non inferiore al:

a) 10% del prezzo del titolo di viaggio cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo e il settantesimo giorno dalla data di ricezione del reclamo;

b) 20% del prezzo del titolo di viaggio cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita oltre il settantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

2. In ogni caso l'indennizzo di cui alla Misura 7.1 non può essere inferiore ad euro 10,00, né superiore ad euro 100,00. Ciascun vettore definisce, adeguando al riguardo le proprie condizioni generali del contratto e, ove prevista, la propria carta di servizi, le modalità di erogazione delle somme dovute a titolo di indennizzo, e può a tal fine prevedere che il versamento sia effettuato esclusivamente direttamente all'utente.

3. Per i reclami presentati al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre il termine di 60 giorni, a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore aeroportuale il cui importo, modalità di calcolo e di erogazione sono indicati nella sezione del sito *web* di cui alla Misura 5.4, lettera a), e, ove ne sia prevista l'adozione, nella propria carta dei servizi, nonché da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.
4. L'indennizzo di cui alla presente Misura non è dovuto nei casi in cui:
 - 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 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.
5. Gli importi complessivi annui a consuntivo corrisposti agli utenti per gli indennizzi di cui alla presente Misura sono comunicati all'Autorità su richiesta.

Misura 8

(Registrazione dei reclami del vettore, conservazione dei relativi dati e pubblicazione)

1. I vettori assicurano, nell'ambito del sistema per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
 - b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.4;
 - c) i motivi di reclamo;
 - d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.
2. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i vettori conservano i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui alla Misura 8.1, per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Misura 9

(Disposizioni finali)

1. Le Misure di cui al presente provvedimento si applicano a decorrere dal 30 marzo 2025.
2. Entro il 15 aprile 2025 i vettori, i gestori dell'infrastruttura aeroportuale ed i gestori di piattaforma digitale comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito *web* istituzionale,

l'indirizzo della sezione del sito *web* di cui alla Misura 4.2, lettera a) e alla Misura 5.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.

3. L'Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell'Autorità.