

Delibera n. 92/2024

**Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 169/2023. Approvazione delle “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”.**

L’Autorità, nella sua riunione del 26 giugno 2024

**VISTO**

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 (di seguito: Autorità), e in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l’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»;*
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l’Autorità *«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»;*
- il comma 3, lettera h), ai sensi del quale l’Autorità *«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»;*

**VISTI**

la Convenzione per l’unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale che si occupa del tema dei reclami (convenzione di Montreal, ratificata con legge 10 gennaio 2004, n. 12 recante *“Ratifica ed esecuzione della Convenzione per l’unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, con Atto finale e risoluzioni, fatta a Montreal il 28 maggio 1999”*); con relativo regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio del 9 ottobre 1997 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti come modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002;

- VISTI** 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, ed in particolare l'articolo 14, nonché il decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69;
- VISTI** il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, ed in particolare l'articolo 15, nonché il decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24;
- VISTI** gli articoli 705, comma 2, lettera g), e 783, comma 1, del regio decreto 30 marzo 1942, n. 327 (*"Approvazione del testo definitivo del Codice della navigazione"*), relativi alle Carte dei servizi che, rispettivamente, i gestori aeroportuali e i vettori sono tenuti a redigere;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 83/2019 del 4 luglio 2019, con la quale sono state approvate *"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"*;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, con la quale sono state approvate *"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"*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014 (di seguito: Regolamento sui procedimenti dell'Autorità);
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 169/2023 del 9 novembre 2023, 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. Avvio del procedimento"*, con cui l'Autorità ha avviato un procedimento volto all'adozione di misure di regolazione per definire il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami, fissandone il termine per la conclusione al 1° luglio 2024;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 34/2024 del 7 marzo 2024, con la quale, nell'ambito del procedimento avviato con la citata delibera n. 169/2023, è stata indetta una consultazione pubblica sullo schema di 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*”, individuando, nel 12 aprile 2024 il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati, e nel 23 aprile 2024 la data dell’audizione pubblica contestualmente convocata al fine di consentire l’illustrazione delle stesse ai partecipanti alla consultazione che ne avessero fatto richiesta;

**VISTI**

i contributi pervenuti in esito alla indetta consultazione da: AEROITALIA Srl (prot. ART 39038/2024), AEROPORTI 2030 (prot. ART 38882/2024), AICALF - *Associazione Italiana Compagnie Aeree Low Fares* (prot. ART 38921/2024), AIR FRANCE e KLM (prot. ART 3885/2024), AIRLINES FOR AMERICA (prot. ART 38752/2024), ASSAAEROPORTI (prot. ART 38753/2024), CCIAA PISTOIA-PRATO (prot. ART 38527/2024), CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino (prot. ART 39034/2024), EMIRATES (prot. ART 33972/2024), ENAC - Ente Nazionale per l’Aviazione Civile (prot. ART 38201/2024), IATA - *International Air Transport Association* (prot. ART 39040/2024), IBAR - *Italian Board Airlines Representatives* (prot. ART 39036/2024), ITA Airways e IATA (prot. ART 39037/2024), RYANAIR Dac (prot. ART 38934/2024), Studio legale Pierallini per conto di TAP AIR PORTUGAL (prot. ART 39039/2024), Studio legale Pirola Pennuto Zei (prot. ART 39035/2024), U.Di.Con - Unione per la Difesa dei Consumatori (prot. ART 38368/2024), pubblicati sul sito *web* istituzionale dell’Autorità;

**VISTI**

gli esiti dell’audizione innanzi all’Autorità, tenutasi il 23 aprile 2024;

**VISTA**

la relazione istruttoria predisposta in merito dai competenti Uffici dell’Autorità;

**RILEVATO**

che gli esiti della consultazione pubblica e della connessa audizione hanno fatto emergere l’esigenza di introdurre alcune specificazioni nell’ambito delle misure proposte;

**RITENUTO**

opportuno, in considerazione degli indicati esiti della consultazione pubblica ed anche alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti dagli Uffici, introdurre, in particolare, esplicitazioni e precisazioni in relazione ad alcune definizioni, ai canali per la presentazione dei reclami e ai termini di risposta, agli oneri informativi sui rimedi che l’utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, agli obblighi di cooperazione in caso di rigetto del reclamo per profili di incompetenza, all’indennizzo da corrispondere all’utente in caso di risposta tardiva; nonché precisazioni in merito ai seguenti profili, come più nel dettaglio illustrato nella relazione istruttoria: ambito di applicazione, canali per la trasmissione del reclamo ed elementi minimi, informazioni da fornire agli utenti, elementi minimi della risposta al reclamo, indennizzi e registrazione dei reclami;

**RITENUTO**

inoltre di individuare, in considerazione delle esigenze rappresentate dai partecipanti alla consultazione, nel 30 marzo 2025 la data entro cui i vettori, i gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad ottemperare alle

indicate misure, modificando conseguentemente le disposizioni finali poste in consultazione;

**RITENUTO**

pertanto opportuno confermare il quadro regolatorio posto in consultazione, come specificato a seguito delle esplicitazioni e precisazioni nonché della modifica indicate, e di approvare, quindi, l'atto di regolazione conseguentemente perfezionato, 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”*;

**VISTO**

il regolamento di disciplina dell'Analisi di impatto della regolazione e della Verifica di impatto della regolazione, approvato con delibera dell'Autorità n. 54/2021 del 22 aprile 2021 (di seguito: regolamento AIR-VIR);

**RILEVATO**

che il presente procedimento, in applicazione del regolamento AIR-VIR, è stato sottoposto all'Analisi di impatto della regolazione;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. di approvare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, l'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”*, allegato alla presente delibera per costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. l'atto di regolazione di cui al punto 1, la relazione istruttoria e la relazione di analisi di impatto della regolazione sono pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 26 giugno 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)