

**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 istruttoria

SOMMARIO

1. PROCEDIMENTO	2
1.1. Quadro di contesto	2
1.2. Il procedimento avviato con delibera dell’Autorità n. 169/2023	2
2. ESITI DELLA CONSULTAZIONE	3
2.1. Osservazioni di carattere generale	4
2.1.1. Valutazioni	4
2.2. Misura 1 – Oggetto e ambito di applicazione	5
2.2.1. Contenuti del Documento	5
2.2.2. Sintesi delle osservazioni	7
2.2.3. Valutazioni	7
2.3. Misura 2 - Definizioni	8
2.3.1. Contenuti del Documento	8
2.3.2. Sintesi delle osservazioni	8
2.3.3. Valutazioni	9
2.4. Misura 3 - Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo del vettore	11
2.4.1. Contenuti del Documento	11
2.4.2. Sintesi delle osservazioni	12
2.4.3. Valutazioni	15
2.5. Misura 4 - Informazioni sulle procedure di reclamo del vettore	18
2.5.1. Contenuti del Documento	18
2.5.2. Sintesi delle osservazioni	18
2.5.3. Valutazioni	21
2.6. Misura 5 - Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale	25
2.6.1. Contenuti del Documento	25
2.6.2. Sintesi delle osservazioni	25
2.6.3. Valutazioni	27
2.7. Misura 6 - Requisiti di motivazione della risposta al reclamo	29
2.7.1. Contenuti del Documento	29
2.7.2. Sintesi delle osservazioni	30
2.7.3. Valutazioni	33
2.8. Misura 7 - Indennizzi	35
2.8.1. Contenuti del Documento	35
2.8.2. Sintesi delle osservazioni	36
2.8.3. Valutazioni	38
2.9. Misura 8 - Registrazione dei reclami del vettore e conservazione dei relativi dati	41
2.9.1. Contenuti del Documento	41
2.9.2. Sintesi delle osservazioni	42
2.9.3. Valutazioni	42
2.10. Misura 9 – Disposizioni finali	42
2.10.1. Contenuti del Documento	42
2.10.2. Sintesi delle osservazioni	43
2.10.3. Valutazioni	43
3. CONCLUSIONI	44

1. PROCEDIMENTO

1.1. Quadro di contesto

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), prevede, al comma 2, lettera e), che la stessa provveda *“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”*.

Inoltre, il comma 3, lettera h), del d.l. 201/2011, prevede che 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”*. In applicazione di tale norma l'Autorità ha adottato, 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”* (di seguito: Disciplina ADR)¹.

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, nonché all'attività di monitoraggio svolta dagli Uffici, sono emerse alcune criticità, che, nell'ambito del trasporto aereo, presentano una significativa rilevanza per quanto attiene al trattamento dei reclami di prima istanza presentati dai passeggeri.

1.2. Il procedimento avviato con delibera dell'Autorità n. 169/2023

Nel contesto illustrato, con delibera n. 169/2023 del 9 novembre 2023 l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti 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. Il termine di conclusione del procedimento avviato con la delibera citata è stato fissato al 1° luglio 2024.

Nell'ambito del procedimento avviato, con delibera n. 34/2024 del 7 marzo 2024 è stato sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati uno schema di atto di regolazione recante *“Misure concernenti il*

¹ Si rammenta, altresì, che l'articolo 37, comma 3, lettera g), del citato d.l. 201/2011 prevede che 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”*.

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, rispettivamente, nel 12 aprile 2024 e nel 23 aprile 2024, il termine per la presentazione di osservazioni e proposte da parte degli interessati e per l’illustrazione di tali contributi un’audizione pubblica innanzi all’Autorità.

In risposta alla consultazione sono pervenuti complessivamente 17 contributi da parte di: 7 vettori aerei, 2 Associazioni dei consumatori e 8 altri soggetti (Associazioni di categoria, Enti, Studi legali). Tutti i contributi, nella versione non riservata, sono pubblicati sul sito dell’Autorità².

2. ESITI DELLA CONSULTAZIONE

L’Allegato A alla delibera n. 34/2024 contiene, come accennato, lo schema dell’atto di regolazione, sottoposto a consultazione.

La Relazione illustrativa, contestualmente pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità, espone l’attività di analisi propedeuticamente svolta degli Uffici e illustra gli elementi essenziali del provvedimento sottoposto a consultazione, unitamente alla *ratio* delle misure proposte.

Alla consultazione hanno partecipato, quali interessati, i soggetti indicati nella seguente **Tabella 1**, i quali hanno inviato i propri contributi entro il termine del 12 aprile 2024, nonché, ove indicato, partecipato all’audizione innanzi al Consiglio.

Tabella 1. **Soggetti intervenuti nella consultazione**

Soggetto	Tipologia	Partecipazione
Aeroitalia	Vettore aereo	Contributo
Aeroporti 2030	Associazione di categoria - gestori aeroportuali (Roma-Fiumicino, Roma-Ciampino, Venezia, Verona, Treviso e Brescia)	Contributo e Audizione
Air France e KLM	Vettori aerei	Contributo e Audizione
Airlines for America	Associazione di categoria - vettori nordamericani	Contributo
Assaeroporti	Associazione di gestori aeroportuali	Contributo e Audizione
Associazione Italiana Compagnie Aeree Low Fares (AICALF)	Associazione di categoria	Contributo e Audizione
CCIAA Pistoia-Prato	Camera di commercio	Contributo
Centro per i Diritti del Cittadino (CODICI)	Associazione di consumatori	Contributo
Emirates	Vettore aereo	Contributo e Audizione
Ente Nazionale per l’Aviazione Civile (ENAC)	Ente nazionale	Contributo
International Air Transport Association (IATA)	Associazione internazionale compagnie aeree	Contributo
ITA Airways (ITA)	Vettore aereo	Contributo e Audizione

² Disponibili alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/consultazione-sulle-misure-concernenti-il-contenuto-minimo-degli-specifici-diritti-che-gli-utenti-dei-servizi-di-transporto-aereo-possono-esigere-nei-confronti-dei-gestori-dei-servizi-e-delle-relative/>.

Italian Board Airlines Rappresentatives (IBAR)	Associazione di categoria – vettori operanti in Italia	Contributo e Audizione
Ryanair Dac (Ryanair)	Vettore aereo	Contributo e Audizione
Studio legale Pierallini per conto di TAP Air Portugal (TAP)	Vettore aereo	Contributo per conto di TAP AIR Portugal e Audizione per conto di TAP AIR Portugal, Iberia S.A., Wizz Air Hungary Ltd., Wizz Air Malta, Vueling
Studio legale Pirola Pennuto Zei	Studio legale	Contributo e Audizione
Unione per la Difesa dei Consumatori (UDiCon)	Associazione di consumatori	Contributo e Audizione

Nel prosieguo si darà conto, sinteticamente, dei contributi forniti da tali soggetti in merito ai contenuti del documento posto in consultazione con la citata delibera dell’Autorità n. 34 del 7 marzo 2024 (nel seguito, anche: Documento) e delle relative valutazioni. Per quel che concerne la descrizione degli istituti e delle tematiche rilevanti, nonché della ratio sottesa alle scelte regolatorie effettuate nel Documento, laddove non siano intervenute modifiche in esito alla procedura di consultazione, si rinvia alla relazione illustrativa sopra indicata.

2.1. Osservazioni di carattere generale

In generale, le associazioni di consumatori (UDiCon e CODICI) e altri *stakeholder* (Studio legale Pirola Pennuto Zei) dichiarano di condividere le finalità dell’iniziativa.

Sempre in via generale, diversi soggetti (IATA, IBAR, ENAC) rammentano che la Commissione europea ha presentato una serie di proposte sulla gestione dei reclami, alcune delle quali si sovrapporrebbero alle Misure poste in consultazione. Sul punto, IBAR propone la sospensione dell’approvazione delle Misure sino all’esito del processo europeo.

Altri soggetti (ENAC, Aeroporti 2030, Assaeroporti, IBAR, AICALF, Ryanair, ITA, Aeroitalia) hanno formulato osservazioni sulla possibile carenza di potere regolatorio dell’Autorità e sull’eventuale conflitto di attribuzione con i poteri dell’ENAC nell’esercizio della funzione di *National Enforcement Body* (di seguito: NEB)³, alla luce della regolamentazione europea (così TAP).

2.1.1. Valutazioni

Riguardo all’osservazione relativa alla carenza di potere regolatorio, occorre ribadire che l’atto di regolazione oggetto della presente relazione si fonda sulla previsione contenuta all’articolo 37, comma 2, lettera e), del citato d.l. istitutivo dell’Autorità, in base al quale la stessa provvede “*a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti*” (sottolineatura aggiunta) che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture. Ebbene, la norma attributiva del potere esercitato in questa sede si riferisce chiaramente a tutti i settori di trasporto, senza esclusione di quello aereo.

Allo stesso modo non si ravvisa sovrapposizione di competenza con ENAC con speciale riguardo al profilo sanzionatorio. Com’è già stato osservato nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente al Documento, ENAC e l’Autorità, nell’ambito del settore aereo, svolgono funzioni amministrative tra loro distinte e complementari.

³ Il decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69 ha individuato nell’ENAC l’organismo nazionale responsabile dell’applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004; mentre il decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24, ha individuato nell’ENAC l’organismo nazionale responsabile dell’applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006.

In particolare, ENAC esercita le funzioni di organismo responsabile della corretta applicazione dei regolamenti europei (CE) n. 261/2004⁴ e n. 1107/2006⁵ e provvede a sanzionarne le relative violazioni. Il regolamento (CE) n. 261/2004 vigente non contiene alcuna previsione specifica in materia di trattamento dei reclami, mentre l'articolo 15 del regolamento (CE) n. 1107/2006 disciplina la procedura di reclamo con riguardo ai diritti sanciti dal medesimo regolamento e dispone, al paragrafo 1, che *“se ritiene che il presente regolamento sia stato violato, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta può richiamare sulla questione l'attenzione del gestore aeroportuale o del vettore aereo interessato, a seconda del caso”*. Tuttavia, in relazione a tale disciplina il d.lgs. attuativo n. 24/2009 non prevede alcuna specifica sanzione in caso di violazione⁶.

L'Autorità, invece, in questa sede, disciplina il contenuto minimo dei diritti degli utenti del trasporto aereo con riferimento al trattamento dei reclami sanzionando esclusivamente le violazioni alla stessa riferibili, ai sensi del combinato disposto del citato articolo 37, comma 2, lettera e), e comma 3, lettera i), ultimo periodo, del d.l. 201/2011.

Per quanto attiene, poi, alla possibilità che l'attuale proposta di revisione del regolamento (CE) n. 261/2004⁷, venga approvata dal Parlamento europeo e dal Consiglio, soccorrono i principi relativi alla gerarchia delle fonti.

2.2. Misura 1 – Oggetto e ambito di applicazione

2.2.1. Contenuti del Documento

La **Misura 1** delinea l'oggetto e l'ambito di applicazione del provvedimento in esame.

La **Misura 1.2** stabilisce l'ambito di applicazione oggettivo delle Misure e, in particolare, prevede che esse si applicano:

- ai vettori che offrono servizi di trasporto aereo passeggeri il cui punto di imbarco o di sbarco è situato in aeroporti aperti al traffico commerciale nel territorio italiano (elemento territoriale);

⁴ Il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

⁵ Il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 che stabilisce le responsabilità e le regole per la tutela e l'assistenza delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

⁶ Si precisa, per completezza, che neppure il regolamento (CE) 1008/2008, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità, prevede norme specifiche in ordine al trattamento dei reclami. Si rileva, inoltre, come, con riferimento alle ipotesi di disservizi relativi alla ritardata consegna, perdita o danneggiamento del bagaglio, contemplate dalla Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale del 1993 (c.d. Convenzione di Montreal), è emersa la mancanza di un Organismo responsabile nazionale ed un collegato sistema sanzionatorio.

⁷ Cfr. Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52013PC0130>).

- soltanto in riferimento ai servizi di trasporto aereo offerti ai passeggeri tramite “aeromobili a velatura fissa motorizzata”⁸, esclusi i servizi di trasporto aereo passeggeri con capacità inferiore a 19 posti (cd. servizi aerotaxi⁹); pertanto, rientrano nell’ambito delle Misure solamente i vettori che svolgono attività di trasporto aereo passeggeri di linea e non di linea (*charter*)¹⁰ con tali modalità (profilo oggettivo in senso stretto).

La **Misura 1.3** precisa che rientra nell’ambito di applicazione del provvedimento in esame anche il viaggio, composto da più voli in coincidenza, come definiti alla Misura 2, lett. g). Pertanto, l’ambito di applicazione delle Misure si estende anche ai servizi composti da una o più tratte di volo, il cui punto di primo imbarco o di destinazione finale siano situati in un aeroporto aperto al traffico commerciale nel territorio italiano, anche se lo scalo non avviene nel territorio italiano¹¹. Ciò anche nell’ipotesi in cui il volo in coincidenza è operato, in tutto o in parte, da un vettore diverso da quello presso il quale è stata effettuata la prenotazione in base ad un accordo di *code-sharing*.

Dal punto di vista dell’ambito di applicazione soggettivo, sono tenute all’applicazione delle Misure tutte le imprese in possesso di titolo abilitativo, che consente di effettuare servizi di trasporto passeggeri, rilasciato conformemente alle norme dell’ordinamento dello Stato ove tali imprese sono costituite¹².

Con la **Misura 1.4**, si estende l’ambito soggettivo di applicazione delle Misure anche ai gestori aeroportuali e ai gestori di piattaforme digitali che offrono servizi di informazione e biglietteria nell’ambito del trasporto aereo.

La **Misura 1.5** richiama la previsione normativa¹³ in base alla quale sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i vettori aerei e i gestori aeroportuali possono inserire nelle proprie carte dei servizi¹⁴.

⁸ È stato ripreso l’articolo 3, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004, in base al quale il medesimo regolamento si applica si applica “soltanto ai passeggeri trasportati da aeromobili a velatura fissa motorizzata”.

⁹ Ai sensi dell’art. 5 comma 3 del regolamento ENAC in materia di *Servizi aerei non di linea che si svolgono al di fuori dell’Unione Europea*, Edizione 2 del 21 dicembre 2015 (online: <https://www.enac.gov.it/la-normativa/normativa-enac/regolamenti/regolamenti-ad-hoc/regolamento-servizi-aerei-non-di-linea-al-di-fuori-dellue>, data ultimo accesso 22.02.2024) si considerano voli taxi (o servizi aerotaxi) i voli “effettuati per il trasporto di passeggeri in forza di un contratto di noleggio stipulato da un unico contraente per l’intera capacità dell’aeromobile che deve avere un numero di posti passeggeri non superiore a 19”.

¹⁰ I voli charter sono disciplinati dagli articoli 787 e 788 del cod. nav. e si caratterizzano per la mancanza di una sistematicità di programmazione tipica dei servizi di linea; pertanto, vengono anche definiti voli “a domanda”.

¹¹ In altri termini: rilevano unicamente aeroporto di partenza e aeroporto di arrivo del passeggero, e non gli aeroporti utilizzati come luoghi di scalo; anche se il singolo volo di coincidenza non rientrerebbe, isolatamente considerato, nell’ambito di applicazione delle Misure (perché sia il punto di imbarco sia quello di sbarco sono situati fuori dal territorio italiano), diventa rilevante se è un segmento di unico viaggio, considerato un tutt’uno in quanto oggetto di un’unica prenotazione o transazione commerciale presso uno stesso vettore.

¹² Nell’ambito dell’ordinamento italiano l’attività di trasporto aereo può essere effettuata dagli operatori nazionali subordinatamente al rilascio, da parte dell’ENAC, della licenza di esercizio di trasporto aereo, ossia l’abilitazione che consente di effettuare, a titolo oneroso, il trasporto aereo di passeggeri, merci e/o posta secondo le modalità indicate nella stessa licenza, e del Certificato di Operatore Aereo (COA).

¹³ L’articolo 37, comma 2, lettera e), del d.lgs. 201/2011.

¹⁴ I gestori aeroportuali sono tenuti a redigere la carta dei servizi in base a quanto prevede l’articolo 705, comma 2, lettera g), cod. nav.; allo stesso modo i vettori titolari della licenza di esercizio italiana, ai sensi dell’articolo 783, comma 1, cod. nav., sono obbligati a redigere annualmente indicando “la qualità dei servizi di trasporto aereo offerti”.

2.2.2. Sintesi delle osservazioni

IATA, IBAR e Airlines for America ritengono che, per evitare conflitti con le disposizioni normative di altri ordinamenti, le Misure dovrebbero applicarsi solo ai passeggeri in partenza dagli aeroporti italiani. Propongono pertanto di modificare la **Misura 1** ed eliminare i riferimenti al "*punto di sbarco*", nel caso della Misura 1.2, e alla "*destinazione finale*", nel caso della Misura 1.3. Secondo ENAC e Aeroitalia, tale previsione comporterebbe la violazione del principio del "*level playing field*", ossia la parità di trattamento degli operatori - indipendentemente dalla loro nazionalità - andando ad alterare le condizioni di concorrenza, per il solo fatto di operare o meno nel mercato italiano.

Le associazioni Aeroporti 2030 (con riferimento alla **Misura 1.4**) e Assaeroporti (con riferimento alla **Misura 2.1. lett. b**) propongono, relativamente ai gestori aeroportuali, di circoscrivere la disciplina in argomento alle attività qualificabili come "servizi" espletati dal gestore nei confronti dell'utente all'interno del *terminal* (quali, tipicamente, l'assistenza a PRM, i controlli di *security*, l'informativa al pubblico, la pulizia e il *comfort* delle aree aperte al pubblico) ed escludendo quelle non riconducibili alle attività "*core*" del gestore aeroportuale o che ricadono nei cd. "servizi connessi", ossia quelli non rientranti nella specifica attività di trasporto sebbene ne possano condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità¹⁵.

2.2.3. Valutazioni

Non si ritiene di accogliere la proposta di limitare l'ambito di applicazione delle Misure unicamente ai voli in partenza dal territorio italiano (IATA, IBAR e Airlines for America) in quanto, in assenza di risolutive ragioni a sostegno della limitazione proposta, si ritiene che entrambi gli elementi territoriali (punto di imbarco e di sbarco) siano idonei a radicare la competenza regolatoria dell'Autorità in materia, nonché a garantire piena tutela agli utenti del trasporto aereo. Con specifico riguardo all'osservazione circa i possibili conflitti con le disposizioni normative di altri ordinamenti pare opportuno rilevare che:

- i) non emergono elementi a fondamento della limitazione della tutela dell'utente del trasporto aereo unicamente riguardo ai disservizi che si sono verificati nel volo in partenza da – e non anche in arrivo in – aeroporti siti nel territorio italiano¹⁶;
- ii) non sono emerse, in sede di consultazione, concrete possibilità di conflitto tra norme di altri ordinamenti. Ne consegue che la natura di tale conflitto appare meramente eventuale e, in ogni caso, in via generale, soccorrono i criteri di risoluzione delle antinomie tra fonti di diversi ordinamenti. Inoltre, tale conflitto potrebbe spesso essere solo apparente: la mera compresenza, in altri ordinamenti, di disposizioni analoghe non implica *ex se* un contrasto tra le stesse.

Si evidenzia, inoltre, che un criterio analogo è stato previsto nelle misure approvate dall'Autorità riguardo al trattamento dei reclami nel trasporto con autobus e via mare (misura 1.3 dell'Allegato A alla delibera n. 28 del 25 febbraio 2021 e misura 1.2. dell'allegato A alla delibera n. 83/2019 del 4 luglio 2019).

¹⁵ Citano, in proposito, il DPCM del 30 dicembre 1998 recante lo "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)*".

¹⁶ Sul punto si segnala che, in caso di cancellazione del volo, poiché la domanda scaturisce da un contratto di prestazione di servizi, essa andrà devoluta al giudice del luogo "*in cui i servizi sono stati o avrebbero dovuto essere prestati in base al contratto*" (cfr. art. 7, comma primo, n. 1) lettera b) del Reg. 1215/12). Pertanto, tanto il luogo di partenza che quello di arrivo sarebbero sedi territorialmente competenti per incardinare la domanda (CGUE Sent. 9 luglio 2009, causa C. 204/08 Rehder).

Per quanto attiene alle osservazioni di ENAC e Aeroitalia in merito alla violazione del principio di "level playing field" si osserva che le presenti Misure si inquadrano nei poteri riconosciuti all'Autorità dall'articolo 37, comma 2, lettera e), del d.l. 201/2011, che conferisce alla stessa il potere di "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". Nell'ambito delle presenti Misure, tale funzione si declina nell'introduzione di diritti minimi degli utenti del trasporto aereo, limitati al trattamento dei reclami. Ne discende che l'esercizio della competenza *de qua* non implica *ex se* una violazione della concorrenza tra operatori, in quanto finalizzata alla tutela degli utenti e proporzionata a tale scopo.

Non si condividono le proposte di modifica contenute nel rilievo posto da Aeroporti 2030, di limitare, per il gestore aeroportuale, l'ambito oggettivo di applicazione delle Misure ai soli disservizi avvenuti all'interno del *terminal*, dacché non si ritiene di escludere che le attività del gestore possano svolgersi anche al di fuori di tale spazio. Non si ritiene, pertanto, di accogliere tale proposta.

2.3. Misura 2 - Definizioni

2.3.1. Contenuti del Documento

La **Misura 2** riporta le definizioni che appaiono indispensabili ai fini dell'applicazione del provvedimento in esame, tenuto conto, per quanto possibile, delle analoghe definizioni contenute nel regolamento (CE) n. 261/2004 e nel regolamento (CE) n. 1107/2006 e in altri atti di regolazione dell'Autorità relativi alla medesima tematica e, segnatamente, alle Misure relative al settore del trasporto via mare e per vie navigabili interne¹⁷, alle Misure relative al trasporto ferroviario e con autobus¹⁸, nonché ai modelli di regolazione relativi ai diritti aeroportuali¹⁹.

2.3.2. Sintesi delle osservazioni

In via generale, lo Studio legale Pirola Pennuto Zei ritiene che andrebbero utilizzate le definizioni contenute nella normativa europea e, solamente per quanto non già ivi indicato, fare riferimento alle definizioni riportate nella Misura 2.²⁰ TAP ritiene utile, per le compagnie aeree non italiane, che venga inserita la definizione di "**risoluzione alternativa delle controversie**" (di seguito: ADR) e indicato un elenco degli Organismi di ADR disponibili nel nostro Paese.

Con specifico riguardo alla definizione di "**code-sharing**", lo Studio legale Pirola Pennuto Zei ritiene di richiamare la definizione indicata da ENAC con Circolare dell'8 ottobre 2014 (Piano assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari)²¹, ossia: "*accordo commerciale fra due o più vettori per la condivisione dei codici di voli e, di fatto, del servizio di trasporto aereo su singole rotte ovvero su una o più rotte previamente determinate, in forza del quale l'utente acquista un titolo di viaggio emesso da un vettore*

¹⁷ Approvate con delibera n. 83/2019.

¹⁸ Approvate con delibera n. 28/2021.

¹⁹ Approvati con delibera n. 38/2023 del 9 marzo 2023.

²⁰ A motivazione di tale osservazione sono indicati dallo Studio Pirola Pennuto Zei i seguenti elementi: la peculiarità del trasporto aereo internazionale (ove per internazionale si intende anche solo semplicemente un trasporto da un aeroporto situato in territorio italiano verso un aeroporto situato in altro Stato membro UE o viceversa); la complessità della materia soggetta a leggi speciali; la necessità di confrontarsi con compagnie aeree di nazionalità straniera che in molti casi non hanno una sede secondaria in Italia.

²¹ Online: https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Ott/GEN_05_2014.pdf (data ultima consultazione 6/05/2024).

(vettore contrattuale), ma il volo è operato, con proprio aeromobile ed equipaggio, da altro/i vettore/i (vettore di fatto o vettore operativo)”.

In relazione alla definizione di “**gestore aeroportuale**”, Aeroporti 2030 propone di riportare letteralmente il riferimento agli “*operatori privati*”, contenuto nell’articolo 705 del codice della navigazione, secondo cui “*il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell’ENAC, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di (...) coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell’aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato*”.

In merito alla definizione di “**reclamo**”, IATA sostiene le raccomandazioni della Commissione europea secondo cui, in primo luogo, i passeggeri dovrebbero sempre cercare di risolvere i reclami con le compagnie aeree prima di considerare altri mezzi per far valere i loro diritti²². Anche IBAR, Ryanair e AICALF ritengono che i reclami dovrebbero essere presentati esclusivamente dal passeggero o dal suo rappresentante formalmente incaricato, non da parte di associazioni di utenti o da cosiddette aziende di gestione dei reclami (o *Claim Agencies*). In tale prospettiva, Emirates ritiene di escludere espressamente le agenzie di reclamo dalla definizione in oggetto²³.

Con riguardo alla definizione di “**titolo di viaggio**”, Air France e KLM ritengono opportuno eliminare dalla definizione il riferimento al “*cartaceo*” in quanto il titolo di viaggio “*è sempre elettronico*”. Anche IBAR ritiene utile specificare meglio cosa si intende per titolo di viaggio e distinguerlo da prenotazione, biglietto o carta di imbarco. AICALF e Ryanair ritengono che per “*titolo di viaggio*” debba considerarsi unicamente la carta d’imbarco e che debbano essere eliminati i riferimenti ad altri soggetti autorizzati (non definiti); in subordine a tale ultima osservazione, propongono di sostituire il riferimento ad “*altri soggetti autorizzati*” con “*agente autorizzato dal vettore, come indicato nell’articolo 2 del regolamento (CE) n. 261/2004*”.

Sulla definizione di “**utente**”, IBAR, AICALF e Ryanair ritengono utile considerare tale solamente il soggetto che ha già concluso il contratto di trasporto (seppur non ancora utilizzato).

In relazione alla definizione di “**vettore**” lo Studio Pirola Pennuto Zei, per uniformità con la normativa comunitaria, ritiene preferibile la definizione di cui al regolamento (CE) n. 261/2004²⁴.

2.3.3. Valutazioni

Per quanto attiene ai rilievi di ordine generale sollevati dallo Studio Pirola Pennuto Zei, si specifica che nella declinazione delle definizioni si è tenuto conto, per quanto possibile, delle analoghe definizioni contenute nella normativa europea, nelle fonti sovranazionali e in altri atti di regolazione dell’Autorità relativi alla medesima tematica e, segnatamente, alle Misure relative al settore del trasporto via mare e per vie navigabili interne²⁵, alle Misure relative al trasporto ferroviario e con autobus²⁶, nonché ai modelli

²² Cfr. Commissione Europea, *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*, 9/03/2017 (online: https://transport.ec.europa.eu/document/download/604d45f0-cc92-430e-935a-ef92bd3788cb_en, (data ultima consultazione 6/05/2024).

²³ Emirates propone la seguente definizione di agenzia di reclamo: “*imprese che offrono servizi di gestione delle richieste di risarcimento al pubblico ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (“EU261”)*”.

²⁴ Ossia: “un’impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio”.

²⁵ Approvate con delibera n. 83/2019.

²⁶ Approvate con delibera n. 28/2021.

di regolazione relativi ai diritti aeroportuali²⁷. Tuttavia, in alcuni casi, si è ritenuto opportuno valorizzare il carattere autonomo e speciale delle Misure in esame.

In riferimento alla proposta di TAP di inserire, per le compagnie aeree non italiane, la definizione di ADR ed indicare un elenco degli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie disponibili in Italia, si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta, inserendo alla nuova **Misura 2.1. lett. e)** la definizione di “**modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall’Autorità**”, che richiama espressamente il relativo fondamento normativo di cui all’articolo 37, comma 3, lettera h), del d.l. 201/2011, come modificato dall’articolo 10, comma 1, della legge 5 agosto 2022, n. 118. Non si ritiene, invece, necessario indicare l’elenco degli Organismi ADR, in quanto tale dato è pubblicato sul sito dell’Autorità e facilmente raggiungibile nella lingua italiana e inglese²⁸.

Con riguardo alla proposta di modifica formulata relativamente alla definizione di “**code-sharing**” da parte dello Studio legale Pirola Pennuto Zei, si rimanda a quanto evidenziato in sede di relazione illustrativa pubblicata contestualmente al Documento, e si ritiene di accogliere parzialmente i suggerimenti di modifica sostituendo, alla definizione di “**code-sharing**” di cui alla Misura 2.1 lett. a) del Documento (ora lett. b), la nozione di vettore contraente con “**vettore contrattuale**”, già utilizzata nell’articolo 39 della Convenzione di Montreal, ed eliminando il riferimento all’accordo “**di collaborazione**”.

Con riguardo alla proposta di Aeroporti 2030, di riportare letteralmente nella definizione di “**gestore aeroportuale**”, il riferimento agli “**operatori privati**”, contenuto nell’articolo 705 del codice della navigazione, si precisa che la Misura 2.1 lett. b) (ora lett. c) riprende la formulazione già utilizzata dall’Autorità in materia di diritti aeroportuali (Misura 1.19 dell’Allegato A alla delibera n. 28/2023), fermo restando che “**il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato (...) il compito di (...) coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell’aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato**”. Ne consegue che, anche per ragioni di coerenza tra le Misure dell’Autorità nell’ambito del trasporto aereo, si ritiene di rigettare tale proposta e di confermare la definizione contenuta nel Documento.

In ordine alla richiesta di Emirates di escludere espressamente le c.d. *claim agencies* dalla definizione di “**reclamo**”, si precisa che, come confermato dalla giurisprudenza della Corte di giustizia europea in materia²⁹, gli utenti debbono poter presentare il proprio reclamo singolarmente o tramite loro delegati, incluse le agenzie di reclamo³⁰. Tuttavia, a seguito di approfondimenti svolti dagli Uffici nel corso dell’istruttoria e della correlata analisi di impatto della regolazione, si è ritenuto opportuno circoscrivere tale definizione alle sole lamentele e richieste circa la non coerenza del servizio con i requisiti stabiliti dalla legge o da altri atti. Pertanto, nulla vieta che, per le mere richieste di compensazione economica (ad esempio ai sensi dei Regolamenti (CE) n. 261/2004 e 1107/2006), non accompagnate da altre lamentele, il vettore, nell’ambito della propria autonomia organizzativa, possa prevedere un sistema di trattamento appositamente dedicato, nel rispetto dei diritti dei passeggeri sanciti a livello eurounitario.

Con riferimento alla proposta di Assaeroporti, di circoscrivere la definizione di reclamo, relativamente ai gestori aeroportuali, alle sole attività qualificabili come “**servizi**” espletati dal gestore nei confronti

²⁷ Approvati con delibera n. 38/2023.

²⁸ Online: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/elenco-degli-organismi-adr-nei-settori-di-competenza-art/> (data ultima consultazione 15.05.2024).

²⁹ Cfr. *inter alia*, CGUE, (Terza sezione), sentenza del 29 febbraio 2024, nella causa C-11/23, Eventmedia Soluciones SL contro Air Europa Líneas Aéreas SAU.

³⁰ Per quanto attiene alla legittimazione soggettiva alla presentazione del reclamo, deve intendersi che il soggetto rappresentante dell’utente può configurarsi quale rappresentante legale o essere un soggetto munito di delega.

dell'utente all'interno del *terminal* (quali, tipicamente, l'assistenza a PRM, i controlli di *security*, l'informativa al pubblico, la pulizia e il *comfort* delle aree aperte al pubblico), si ritiene di non accogliere tale proposta per le ragioni già esposte in merito alla valutazione delle osservazioni relative alla Misura 1.4, confermando dunque la definizione contenuta nel Documento.

Con riguardo alle proposte di modifica inerenti al "**titolo di viaggio**", in merito alle osservazioni formulate da IBAR (di specificare e distinguere la nozione di "*titolo di viaggio*" da quelle di "*prenotazione*", "*biglietto*" e "*carta di imbarco*") e da AICALF e Ryanair (di considerare quale "*titolo di viaggio*" unicamente la carta d'imbarco nonché di eliminare il riferimento ad altri "*soggetti autorizzati*" ovvero, in subordine, di sostituirlo con "*agente autorizzato dal vettore come indicato nell'art. 2 del Reg. 261/2004*"), si precisa, innanzitutto, che la definizione di "*prenotazione*" è specificata alla **Misura 2.1. (ora lett. g)**, e che la definizione di "*titolo di viaggio*" è mutuata, come si è già detto, dai provvedimenti dell'Autorità relativi al trattamento dei reclami negli altri settori di trasporto, il quale intende fornire una piena tutela all'utente anche potenziale³¹.

Per la stessa ragione, si ritiene di non accogliere anche le proposte di modifica formulate da Studio Pirola Pennuto Zei in ordine alla definizione di "**utente**" di cui alla **Misura 2.1. (ora lett. k)**. Pare, infatti, necessario mantenere una nozione ampia sia di "*titolo di viaggio*", sia di "*utente*", al fine di includere, nei reclami, anche i disservizi relativi alla fase antecedente all'emissione della carta d'imbarco o alla conclusione del contratto di trasporto. Si ritiene dunque di confermare la definizione contenuta nel Documento.

In relazione alle osservazioni dello Studio Pirola Pennuto Zei in ordine alla definizione di "**vettore**", non si ritiene, per le ragioni già richiamate in ordine ai rilievi di carattere generale, di accogliere la proposta di uniformare la definizione alla nozione di "*vettore aereo*" di cui all'articolo 2 lett. a) del regolamento (CE) n. 261/2004. Si ritiene dunque di confermare la definizione contenuta nel Documento.

2.4. Misura 3 - Accessibilità e trasparenza delle procedure di reclamo del vettore

2.4.1. Contenuti del Documento

Con la **Misura 3**, proposta in consultazione si intende declinare il contenuto minimo dei diritti connessi al trattamento dei reclami per quanto attiene all'accessibilità e alla trasparenza delle procedure di reclamo del vettore.

La **Misura 3.1** fornisce indicazioni per assicurare la disponibilità di un sistema per l'inoltro dei reclami di facile accesso e utilizzo, sia relativamente alle lingue nelle quali può essere presentato il reclamo (e deve essere ottenuta la conseguente risposta), che ai canali utilizzabili.

La **Misura 3.1 lett. c)** prevede l'obbligo, da parte dei vettori, di predisporre e mettere a disposizione un modulo per il reclamo *standard*, in modalità anche stampabile. A sua volta, la **Misura 3.1 lett. d)** prevede uno specifico obbligo di riscontro motivato entro il termine di trenta giorni. La misura in esame prevede, inoltre, l'obbligo di rilascio all'utente della ricevuta di avvenuta trasmissione e acquisizione del reclamo,

³¹ Tale prospettiva si allinea anche con la definizione "*utente*" di cui alla **Misura 2.1 (ora lett. k)**, la quale ricomprende non solo l'utente effettivo, ma anche quello potenziale. In proposito occorre infatti considerare 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.

in modo da garantire il rilascio di un documento che dimostri la trasmissione dello stesso e ne evidenzi il contenuto.

La **Misura 3.2** prevede che i vettori siano tenuti a trattare i reclami che contengono alcuni elementi minimi, idonei ad individuare l'utente, il disservizio lamentato e il viaggio effettuato o programmato con riferimento al quale tale disservizio si è verificato, precisando, con la **Misura 3.3**, che in mancanza dei suindicati requisiti i vettori sono tenuti comunicare³² all'utente l'inammissibilità del reclamo, informando della possibilità di ripresentarlo correttamente.

Ai fini della certezza dei termini, sia per l'invio dei reclami da parte degli utenti sia per la verifica di tempestività della risposta dei vettori, la **Misura 3.4** stabilisce, a seconda delle modalità di invio del reclamo, l'individuazione del giorno di trasmissione e ricezione.

La **Misura 3.5** dispone l'effettuazione di attività di analisi periodiche dei reclami che saranno messi a disposizione degli utenti, anche al fine di realizzare forme di controllo diffuso.

2.4.2. Sintesi delle osservazioni

Nel documento di consultazione è stato chiesto di esprimere se si ritiene che la **Misura 3.1 lett. a)** debba essere implementata al fine di garantire all'utente di utilizzare per le comunicazioni, oltre all'inglese, anche una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea a sua scelta.

Secondo IATA e IBAR l'inclusione di tutte le lingue europee comporterebbe costi significativi per le compagnie aeree, senza che vi siano evidenze che la previsione di utilizzo solo della lingua inglese limiti la possibilità di presentare reclami. Inoltre, secondo Airlines for America, requisiti linguistici ulteriori rispetto all'inglese, imporrebbero alle compagnie aeree costi non commisurati ai benefici generati per i consumatori. Anche CODICI ed ENAC ritengono che italiano e inglese siano le due lingue sufficienti per poter inoltrare reclamo. Al contrario, UDiCon ritiene utile garantire all'utente la possibilità di utilizzare, per le comunicazioni, una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea; ciò in quanto, la platea dei destinatari delle Misure è eterogenea e composta da soggetti di diversa nazionalità e lingua, e si ritiene che ciascuno di essi debba essere messo in condizione di avanzare reclamo nel modo più semplice possibile. Secondo UDiCon, occorrerebbe prevedere di conseguenza che anche la risposta debba essere redatta nella stessa lingua del reclamo.

AICALF e Ryanair ritengono di limitare, rispettivamente ad uno e a due, i tre canali per l'inoltro dei reclami che, in base alla **Misura 3.1 lett. b)**, i vettori devono rendere obbligatoriamente disponibili. Gli stessi soggetti, suggeriscono di prevedere esplicitamente che l'apposito link per l'accesso al canale di trasmissione del reclamo, possa essere un *webform* che viene messo a disposizione dell'utente per essere compilato. Air France, KLM e lo Studio legale Pirola Pennuto Zei propongono di eliminare le **Misure 3.1 lett. b.2), b.3) e c)**. In particolare, Air France, KLM e ITA segnalano che la moltiplicazione dei canali di accesso per l'inoltro dei reclami avrebbe come effetto quello di allungare i tempi di trattamento, in quanto gli utenti potrebbero utilizzare più metodi, intasando il centro di smistamento. Un allungamento dei tempi sarebbe determinato anche nel caso di utilizzo dei mezzi postali o tramite PEC per i vettori il cui "*customer care*" non situato in Italia. Anche secondo TAP migliorerebbe la gestione e l'efficienza dei reclami la limitazione dei canali di presentazione degli stessi.

Secondo lo Studio legale Pirola Pennuto Zei, essendo il reclamo un atto recettizio, nel caso di invio a mezzo posta di cui alla **Misura 3.1 lett. b.3)**, occorre precisare che: i) deve trattarsi di raccomandata con ricevuta di ritorno; ii) l'invio deve essere fatto alla sede legale del vettore o alla casella postale indicata dal vettore

³² Ad eccezione dei casi in cui l'utente non è rintracciabile, né individuabile.

per la ricezione dei reclami. Air France, e KLM rilevano che non sembra vantaggioso per l'utente inviare il formulario via *e-mail* anziché compilarlo *on-line*, allo stesso modo l'invio cartaceo porterebbe indietro la procedura di diversi anni; suggeriscono dunque di eliminare tali modalità di trasmissione del reclamo. Anche Emirates e IBAR segnalano che l'obbligo di avere moduli di reclamo cartacei è superato e dovrebbe essere eliminato.

Con riguardo all'obbligo di garantire la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile, di cui alla **Misura 3.1 lett. c)**, Ryanair e AICALF ritengono di prevedere anche la possibilità di generare il *web-form* "in bianco" di cui alla Misura 3.1. lett. b.1., mentre IBAR segnala che è in corso la predisposizione di un modulo comune EU.

Con riguardo al termine di 30 giorni previsto dalla **Misura 3.1 lett. d)** entro il quale il vettore deve rispondere al reclamo:

- secondo Air France e KLM sarebbe opportuno non indicare alcun termine; in ogni caso, 30 giorni sono un termine troppo esiguo, sia per motivi organizzativi, sia perché in molti casi occorre svolgere istruttorie complesse, propone dunque 90 giorni;
- ITA ritiene che un termine ragionevole possa essere fissato in 45/60 giorni;
- Aeroitalia, AICALF, CODICI, Emirates, ENAC e IBAR propongono il termine di 60 giorni (indicato dalla Commissione europea "*Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio 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 al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio*" (2016/C 214/04)³³, di seguito: *Orientamenti interpretativi*); in particolare, rilevano che occorre aumentare il tempo di risposta al fine di fornire alle compagnie aeree il tempo sufficiente per indagare a fondo su ogni caso e garantire una risposta più dettagliata (soprattutto nel caso in cui fosse necessario interpellare altri soggetti per fornire risposta al reclamo);
- AICALF ed Emirates propongono, inoltre, il termine di sei settimane previsto da molti organismi nazionali che si occupano di assicurare la tutela dei diritti riconosciuti agli utenti dalla disciplina europea (come, ad esempio, ENAC);
- TAP rileva che il termine proposto appare incongruo in relazione alla mole di reclami gestiti dai singoli vettori aerei.

Secondo AICALF, IBAR e Ryanair il termine di previsto dalla Misura entro il quale il vettore deve rispondere al reclamo, dovrebbe poter essere superato quando il vettore segnala all'utente la necessità di compiere ulteriori accertamenti.

Lo Studio Pirola Pennuto Zei osserva che il termine di 60 giorni previsto degli *Orientamenti interpretativi* della Commissione europea e il termine di 6 mesi previsto dall'articolo 22 della Convenzione di Montreal costituiscono normativa comunitaria ed internazionale di carattere speciale e quindi prevalente sulle norme interne come sancito dall'articolo 10 della Costituzione: pertanto, l'eventuale indicazione di un termine inferiore rispetto al diritto comunitario e/o internazionale potrebbe determinare una violazione di norme costituzionali. Inoltre, lo Studio ricorda che ENAC riconosce al passeggero la possibilità di presentare reclamo all'Ente - per l'accertamento di una eventuale violazione del regolamento (CE)

³³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29>

261/2004 – qualora la compagnia aerea non fornisca risposta e/o la risposta non è soddisfacente trascorse sei settimane dalla data di ricezione del reclamo.

Con specifico riguardo ai requisiti di risposta al reclamo di cui alla **Misura 3.1 lett. d)**, UDiCon ritiene che la stessa non debba limitarsi ad essere motivata, ma che debba inoltre essere suffragata anche da un adeguato riscontro probatorio per evitare che l'operatore adotti delle semplici motivazioni generiche a corredo della risposta al reclamo.

TAP propone di eliminare l'intera **Misura 3.2**, mentre lo Studio Pirola Pennuto Zei suggerisce di aggiungere ad essa una ulteriore lettera e), in modo da includere tra gli elementi minimi del reclamo anche l'indirizzo PEC o l'indirizzo *e-mail* dell'utente.

Emirates, TAP, AICALF, IBAR e Ryanair propongono di eliminare la **Misura 3.3** relativa all'obbligo, posto in capo ai vettori, nel caso in cui il reclamo non contenga gli elementi minimi indicati alla Misura 3.2, di comunicare all'utente, entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo, l'inammissibilità del reclamo, informando della possibilità di ripresentarlo correttamente, in quanto rientra nella responsabilità dell'utente presentare informazioni complete. AICALF, IBAR e Ryanair, in via subordinata, propongono di prevedere un termine di due mesi anziché di quindici giorni per la richiesta di integrazione, in quanto il termine di 15 giorni appare troppo breve (così anche Aeroitalia).

Riguardo alla **Misura 3.4 lett. c)**, che disciplina i canali di ricezione dei reclami previsti autonomamente dal vettore, AICALF, IBAR e Ryanair suggeriscono di specificare che essi valgono solo se espressamente previsti nelle condizioni generali di trasporto. Air France, KLM e Lo Studio Pirola Pennuto Zei propongono di eliminare tale Misura. In particolare, secondo lo Studio Pirola Pennuto Zei sarebbe *contra legem* la presentazione del reclamo a soggetti estranei al vettore aereo e/o ad uffici diversi dalla sede legale o dagli uffici deputati dal vettore alla ricezione di posta e reclami. Secondo TAP dovrebbe essere escluso per la consegna dei reclami il banco *check-in* e il *gate* di imbarco perché tali postazioni non sono normalmente gestite direttamente dalle compagnie aeree. Secondo IBAR occorre specificare se le piattaforme di intermediazione siano o meno da considerarsi alla stregua di agenti di viaggio, operatori turistici, venditori di biglietti ai fini della consegna dei reclami.

Riguardo alla **Misura 3.5** concernente l'analisi annuale dei reclami pervenuti e alla relativa pubblicazione:

- secondo Aeroitalia appare eccessivamente oneroso porre a carico dei soli destinatari delle misure proposte l'attività di rendicontazione prevista dalla Misura;
- AICALF e Ryanair propongono l'eliminazione della Misura 3.5 in considerazione dell'impatto che ne deriverebbe in termini di distorsione della concorrenza e dell'assenza di utilità, inoltre non essendo i vettori società pubbliche non si ritiene che possa essere imposta la pubblicazione;
- Air France e KLM evidenziano che si tratta di dati confidenziali, interni al vettore, e, in ogni caso, gli organi competenti ricevono comunque queste informazioni; in proposito IBAR afferma che la stessa Autorità già riceve informazioni sufficienti relative ai reclami presentanti ai sensi del regolamento (CE) 261/2004;
- Airlines for America ritiene che l'aggiunta di un obbligo di rendicontazione annuale sulla gestione dei reclami distoglierebbe risorse dalla fornitura di servizi di qualità per eseguire un onere che l'Autorità non ha dimostrato possa migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri (quest'ultima affermazione è condivisa anche da IBAR);
- Emirates, nonostante affermi che i vettori dovrebbero avere un processo interno di analisi dei reclami ricevuti, ritiene, tuttavia, che queste informazioni siano sensibili e non dovrebbero essere

rese pubbliche; inoltre, ritiene che la pubblicazione di tali informazioni non avrebbe alcun impatto su una migliore gestione dei reclami, tant'è che nessun'altro ordinamento dell'UE sembra avere un obbligo simile;

- TAP osserva inoltre che, nell'ipotesi in cui ai reclami segua l'instaurazione di un procedimento giudiziario, tenuto conto dei tempi medi di conclusione degli stessi, i resoconti annuali sarebbero del tutto inattendibili ed inefficaci ai fini del miglioramento dei processi di gestione dei reclami;
- lo Studio Pirola Pennuto Zei afferma che questa previsione non è finalizzata ad alcuno scopo se non quello di screditare le compagnie aeree diligenti a compilare report con dati veritieri.

Per contro, UDiCon segnala che, per ragioni di garanzia ed affidabilità dei dati, le Misure previste dalla disposizione in commento non possono essere svolte in via autonoma da parte dei vettori, e che sarebbe opportuno il coinvolgimento in tale attività dell'Autorità e/o delle Associazioni dei consumatori. Inoltre, segnala che non sono previste sanzioni esplicite per gli operatori qualora non assolvessero tali adempimenti, con il rischio di compromettere l'efficacia della misura.

2.4.3. Valutazioni

Riguardo alla possibilità di utilizzare per la presentazione del reclamo, oltre all'inglese, anche una delle lingue ufficiali dell'Unione europea a scelta dell'utente, in esito all'analisi delle osservazioni ricevute, si ritiene ragionevole e proporzionato accogliere la proposta formulata dai vettori e dalle loro associazioni di mantenere la possibilità, prevista alla **Misura 3.1 lett. a)**, di utilizzare almeno l'italiano e l'inglese. Ciò appare in linea con gli altri provvedimenti adottati dall'Autorità aventi contenuto analogo e adeguato rispetto alla tutela che si intende fornire all'utente, nonché all'onere che ne discende nei confronti dei vettori³⁴.

Si rammenta, ad ogni modo, quanto raccomandato ai vettori dalla Commissione europea nei citati Orientamenti interpretativi, circa il fatto che *“non siano imposte restrizioni riguardo all'uso di una delle lingue ufficiali dell'UE”*.

Con specifico riferimento alle osservazioni di diversi vettori in merito ai canali per la trasmissione dei reclami di cui alla **Misura 3.1 lett. b)**, si precisa, anzitutto, che non si ritiene possibile accogliere la richiesta di ridurre al solo canale di inoltro del reclamo tramite apposito link posto nel sito *web* del vettore in quanto, pur in uno scenario di promozione della digitalizzazione, permangono fasce di popolazione escluse dall'utilizzo degli strumenti informatici e/o di internet, che è necessario comunque salvaguardare. Si rileva, ad ogni modo, che la predisposizione di un sistema *on-line* di presentazione dei reclami di facile accesso ed utilizzo contribuisce a dissuadere gli utenti dall'utilizzo della posta cartacea che, nella pratica, non potrà che presentarsi come residuale. Si ritiene, invece, di accogliere la proposta di Ryanair di predisporre almeno due canali obbligatori: un canale cartaceo (via posta raccomandata, anche internazionale), ed un canale a scelta tra il modulo di reclamo da compilare direttamente *on-line* (anche tramite *web-form* digitale) e l'indirizzo di posta elettronica. Peraltro, si è ritenuto di esplicitare alla **Misura 3.1 lett. b.1)** che i canali per la trasmissione *on-line* del reclamo non devono richiedere la previa registrazione, ben potendo, la stessa restare una facoltà dell'utente, già eventualmente fidelizzato. Inoltre, con riguardo alle proposte di modifica formulate dallo Studio legale Pirola Pennuto Zei relative alla **Misura 3.1. lett. b.3)**, si precisa che la raccomandata senza ricevuta di ritorno permette di provare

³⁴ Peraltro, da un esame dei siti *web* di numerose Compagnie, è emerso come nella gran parte dei casi siano presenti pagine in italiano utili alla prenotazione dei voli.

soltanto l'avvenuta spedizione della missiva, laddove, invece, la raccomandata con ricevuta di ritorno consente di verificare, tramite il rilascio al mittente di un cartoncino recante la firma del destinatario, anche l'avvenuta consegna al destinatario indicato. Nondimeno, si ritiene di rimettere alla discrezione del reclamante la scelta circa la modalità di trasmissione (con ricevuta di ritorno o meno).

Si conferma, inoltre, che con l'invio di una risposta automatica dal sistema *e-mail* può considerarsi assolto l'obbligo di ricevuta, ma si precisa che tale risposta automatica non si può ritenere sufficiente ad assolvere all'obbligo di fornire una risposta motivata di cui alla successiva Misura 3.1. lett. d).

Con riguardo all'obbligo di garantire la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile di cui alla **Misura 3.1. lett. c)**, si ritiene di accogliere l'osservazione proposta di Ryanair e AICALF, includendo in tale misura anche la possibilità di generare il *web-form* "in bianco" di cui alla Misura 3.1 lett. b.1.

Si precisa che tale modulo può coincidere con quello predisposto dalla Commissione europea³⁵, da rendersi disponibile secondo le regole vigenti, eventualmente integrato per tenere conto delle ulteriori fattispecie per le quali presentare un reclamo.

A seguito dell'analisi delle proposte relative alla **Misura 3.1. lett. d)** dei diversi *stakeholder*, si ritiene di prevedere, per la risposta al reclamo da parte del vettore, il maggiore termine di sessanta giorni, al fine di contemperare gli interessi, da un lato, dell'utente di ottenere un riscontro al reclamo in tempi ragionevoli, dall'altro, dell'operatore di avere a disposizione un tempo sufficiente per la formulazione di una risposta adeguatamente motivata, con conseguente modifica della speculare **Misura 4.1 lett. d)**³⁶. Tale termine è, peraltro, coerente sia con la raccomandazione contenuta nei già citati Orientamenti interpretativi della Commissione europea ("*[l]a Commissione raccomanda al vettore aereo di fornire una risposta entro due mesi*").

A fronte di tale dilatazione del termine *de quo* non si ritiene, conseguentemente, accoglibile la proposta di prevedere la possibilità di proroga fino a 90 giorni, nemmeno in caso di necessità di compiere ulteriori accertamenti, ovvero di richiesta di allegazione di ulteriori e specifici elementi all'utente. Nulla vieta, tuttavia, all'operatore, di inviare all'utente una risposta motivata nella quale si chiarisce che alcuni elementi potranno essere successivamente integrati.

Si specifica, inoltre, sin da subito, che restano inalterati:

- i termini per la corresponsione di rimborsi e compensazioni economiche sanciti dalla normativa europea, così come i termini indicati dal NEB competente per la presentazione di reclami di seconda istanza³⁷;
- il termine di 30 giorni, sancito dalla Disciplina ADR dell'Autorità ai fini dell'ammissibilità dell'istanza di conciliazione, stante l'esigenza, dal momento che la stessa si configura quale condizione di procedibilità dell'azione davanti al Giudice, di preservare il diritto alla tutela giurisdizionale.

³⁵ Disponibile all'indirizzo: https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2018-Nov/eu_complaint_form_it.pdf.

³⁶ Secondo cui il vettore informa gli utenti (...) del termine di 60 giorni (anziché 30) 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.

³⁷ Cfr. <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>.

Con specifico riguardo alle osservazioni di UDiCon rispetto ai requisiti di risposta al reclamo, non si ritiene di accogliere la previsione dell'ulteriore obbligo di adeguato riscontro probatorio a corredo della risposta al reclamo. Ciò in quanto l'applicazione indiscriminata di tale obbligo nei casi di rigetto ovvero di accoglimento del reclamo costituirebbe un onere sproporzionato a carico del vettore. Tuttavia, pare opportuno rammentare che, ai sensi della nuova formulazione di cui alla Misura 6.1 lett. a), la risposta al reclamo deve essere motivata ed indicare chiaramente se, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile, il reclamo è accolto o respinto. Ne discende che tale motivazione può ritenersi adeguata solamente quando contiene tutti gli elementi di fatto e di diritto posti alla base della determinazione del vettore.

Si rammentano, in ogni caso, alcune previsioni del regolamento (CE) n. 261/2004, le quali sanciscono che l'onere della prova è in capo al vettore operativo; tali previsioni restano, ovviamente, immutate³⁸.

Con riguardo alla **Misura 3.2**, si osserva che il mantenimento per gli utenti – che, giova rammentarlo, rappresentano la parte debole del contratto di trasporto – della facoltà di presentare il reclamo in forma libera, pur prevedendo alcuni contenuti obbligatori, ha lo scopo di consentire di superare eventuali difficoltà, che dovessero comunque presentarsi, di compilazione o di reperimento del modulo stesso. In proposito si osserva che la predisposizione di un sistema *on-line* efficace ed efficiente, che consenta a tutti gli utenti di esprimere compiutamente le proprie doglianze, rappresenta già un forte incentivo ad avvalersi di tale modalità. L'ipotesi di presentazione di reclami a mezzo posta cartacea, che sulla base dell'esperienza maturata dall'Autorità nello svolgimento dei compiti istituzionali di valutazione delle istanze degli utenti, si deve ritenere residuale, non può prescindere dal mantenere la possibilità, per l'utente, di presentare il reclamo in forma libera, sia pure con elementi minimi predeterminati (come peraltro previsto in altri settori di trasporto). Ciò premesso, per i motivi suindicati, non si ritiene di eliminare la Misura 3.2.

Non si ritiene inoltre accoglibile la proposta di inserimento dell'indirizzo PEC o mail tra gli elementi minimi del reclamo che l'utente deve obbligatoriamente indicare (ferma restando la facoltà di richiederli non ai fini di una gestione più snella), in quanto tali dati rientrano tra gli elementi già previsti alla Misura 3.2. lett. a) nonché per le motivazioni già formulate in ordine alla tutela degli utenti che non utilizzano strumenti informatici. A tal proposito, si ritiene di precisare che l'indicazione del recapito dell'utente potrà contemplare alternativamente l'indicazione di un indirizzo e-mail, PEC ovvero di recapito telefonico o fisico. È fatta salva la possibilità di contattare l'utente per richiedere le informazioni mancanti e di considerare il reclamo non ricevibile qualora dette informazioni non pervengano entro il termine fissato.

In riferimento alle osservazioni dei diversi vettori sulla **Misura 3.3** (relativa all'obbligo di comunicare all'utente l'inammissibilità del reclamo che non contiene gli elementi minimi di cui alla Misura 5.2 e la possibilità di ripresentarlo completo), si ritiene non accoglibile la proposta di espunzione della Misura, in quanto funzionale al corretto temperamento degli interessi dell'utente e del vettore nella proposizione del reclamo. Tuttavia, in ragione delle già esposte motivazioni in ordine alla Misura 3.2. lett. d), si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta di proroga del termine di cui alla Misura 3.3, estendendolo a 30 giorni.

³⁸ Cfr. articolo 5, par. 3 e 4, in base ai quali: "3. Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. 4. L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore aereo operativo".

Non si ritiene, per contro, di accogliere le osservazioni proposte da Air France e KLM, Studio Pirola Pennuto Zei, IBAR, Ryanair e AICALF in ordine alla **Misura 3.4 lett. c)** in quanto si ribadisce che la Misura in esame non introduce ulteriori canali obbligatori, ma mira a garantire certezza circa il giorno in cui il reclamo si intende trasmesso e ricevuto, tenuto conto delle specificità di ciascun canale di presentazione. Pertanto, resta ferma la mera possibilità – non già l’obbligo – per il vettore, di prevedere ulteriori canali di presentazione dei reclami (tra cui la presentazione dello stesso presso gli uffici o uno sportello assistenza clienti del vettore) e di disciplinarne autonomamente le rispettive modalità, purché ciò avvenga assicurando l’esigenza di massima chiarezza e fruibilità per l’utente. Tantomeno si ritiene ragionevole vincolare il vettore ad inserire tali previsioni unicamente nelle condizioni generali di contratto.

A seguito dell’analisi delle osservazioni pervenute dai diversi *stakeholder* in ordine alla **Misura 3.5** (relativa all’effettuazione di attività di analisi periodiche dei reclami e pubblicazione dei risultati) si ritiene, in questa fase, di espungere tale Misura, considerate le peculiarità del settore, nonché al fine di equiparare la portata degli obblighi di accessibilità delle procedure di reclamo tra vettori e gestori aeroportuali.

2.5. Misura 4 - Informazioni sulle procedure di reclamo del vettore

2.5.1. Contenuti del Documento

La **Misura 4.1** prevede, in capo al vettore, l’obbligo di fornire informazioni agli utenti sui canali disponibili per la presentazione dei reclami, sulle lingue utilizzabili, sulla disponibilità di un modulo e sulle modalità per reperirlo, sui termini entro cui, rispettivamente, il reclamo deve essere trasmesso dall’utente e la risposta deve essere resa dal gestore del servizio, nonché sui rimedi attivabili dall’utente in caso di omessa o tardiva risposta³⁹. L’utente è informato altresì dell’indennizzo automatico spettante in caso di omessa o tardiva risposta, come previsto dalla Misura 7.1.

La **Misura 4.2** dispone l’obbligo dei vettori di rendere disponibili le informazioni di cui alla Misura 4.1 tramite una sezione “Reclami” accessibile da un link posto nell’*home page* del sito *web* aziendale, all’interno delle condizioni generali di trasporto del vettore, nonché – limitatamente ai voli diretti in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano – negli aeroporti presso il banco accettazione o alla porta di imbarco, e le sole informazioni di cui alla Misura 4.1. lettere a) e b) a bordo dell’aeromobile, mediante adeguati mezzi di diffusione che ne consentano la fruizione anche alle PMR.

La **Misura 4.3** prevede che sia riportato chiaramente sul titolo di viaggio – nonché, sulla prenotazione – l’indicazione del vettore, ovvero dei vettori, a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché il relativo indirizzo *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.

2.5.2. Sintesi delle osservazioni

In merito alla Misura 4, in via generale, UDiCon sottolinea l’importanza degli standard previsti da tale Misura e rimarca l’esigenza di non negoziare al ribasso l’impianto di tali disposizioni. Per contro, altri vettori ritengono che l’elenco delle informazioni che debbono fornire agli utenti sia eccessivamente

³⁹ Resta ferma la possibilità, per l’utente, di presentare reclami di seconda istanza, di utilizzare 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 disciplinate dall’Autorità ed esperire le azioni giudiziarie previste dall’ordinamento.

prescrittivo, e che gli operatori dovrebbero avere la libertà di determinare il modo più efficace di comunicare le informazioni rilevanti per consentire una maggiore flessibilità e adattabilità alle diverse situazioni e alle esigenze specifiche delle compagnie aeree. IATA e Airlines for America propongono dunque di eliminare l'intera Misura 4 del Documento.

Nell'ambito della consultazione sono pervenute diverse osservazioni riferibili alla Misura 4.1, che disciplina i contenuti informativi che il vettore deve garantire all'utente. Con specifico riferimento alla **Misura 4.1. lett. b)**, la quale prevede l'obbligo di informare gli utenti della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, Air France e KLM propongono di garantire la disponibilità del formulario nel solo formato digitale, tramite pubblicazione del link cui è possibile reperirlo.

Con riguardo alla Misura **4.1, lett. e)**, UDiCon, propone di estendere anche al caso di "risposta insoddisfacente", l'indicazione dei rimedi esperibili in caso di mancata risposta al reclamo. Per contro, Airlines for America ritiene che dovrebbe essere responsabilità degli utenti identificare e valutare i vari canali di ricorso a loro disposizione; mentre IBAR e IATA osservano che le compagnie aeree dovrebbero concentrarsi sulla risoluzione dei reclami anziché sulla fornitura di consulenza legale, e che pertanto fornire informazioni sul diritto di ricorso e sui meccanismi di reclamo rischia di rendere la risoluzione dei reclami più litigiosa senza beneficiare i passeggeri. Secondo Emirates le compagnie aeree dovrebbero avere il solo obbligo di comunicare chiaramente agli utenti le modalità di presentazione dei reclami alla compagnia aerea; pertanto, propone di eliminare la Misura 4.1. lett. e) posta in consultazione.

In riferimento alle informazioni sugli strumenti di ADR (**Misura 4.1 lett. e.1** posta in consultazione), UDiCon rileva che, poiché si tratta di un settore ove tali facoltà sono piuttosto nuove, sarebbe opportuno che gli strumenti a disposizione del consumatore (in particolare quelli previsti sub e.1. e e.3) siano esplicitamente citati nel riscontro al consumatore e non si limitino ad un generico richiamo. Lo Studio Pirola Pennuto Zei ritiene utile precisare, alla lett. e.1), il riferimento alle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie "*previste dalla Commissione Europea e/o dalle Autorità competenti*". Air France e KLM ritengono opportuno includere anche le informazioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione, che gli utenti possono esperire in proprio, senza tuttavia precisarne le modalità.

In riferimento alle informazioni circa la possibilità di adire, se del caso dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'Autorità giudiziaria (**Misura 4.1. lett. e.2** posta in consultazione), Air France e KLM rilevano inoltre che il ricorso all'autorità giudiziaria è un principio dell'ordinamento italiano e in quanto tale non occorre che il vettore ne informi gli utenti, proponendo dunque di eliminare tale riferimento. Lo Studio Pirola Pennuto Zei ritiene invece utile precisare che l'azione giurisdizionale è improcedibile quando non è stato previamente esperito il tentativo di conciliazione.

In riferimento alle informazioni sulla possibilità di attivare un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti (**Misura 4.1. lett. e.3** posta in consultazione), AICALF e Ryanair suggeriscono di definire cosa si intende per reclamo di seconda istanza e quali sono le Autorità competenti, mentre lo Studio legale Pirola Pennuto Zei ritiene che, dalla formulazione della Misura, non sia sufficientemente chiaro se il reclamo di "seconda istanza" sia da intendere il reclamo ad ENAC o ad altre Autorità⁴⁰.

IBAR propone di eliminare l'informazione di cui alla **Misura 4.1 lett. f)** relativa all'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1.

⁴⁰ Ritenendo in proposito che: "*se riferimento è fatto ad ENAC, la segnalazione è solo per fini sanzionatori al vettore e in tal caso, non si ritiene necessario precisare tale misura. Qualora si faccia riferimento ad altre Autorità, tale misura si sovrappone a quanto già precisato nei punti 1 e 2 della stessa Misura*".

Con riguardo alle modalità con cui tali informazioni debbono essere fornite dai vettori agli utenti (Misura 4.2), si evidenziano le seguenti osservazioni. Con specifico riguardo alla pubblicazione delle informazioni di cui alla Misura 4.1. nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" (**Misura 4.2 lett. a**), IBAR, Emirates, AICALF e Ryanair osservano che le compagnie aeree dovrebbero avere la libertà di decidere come rendere disponibili queste informazioni sul proprio sito web, purché siano facilmente accessibili agli utenti, e che appare eccessivo imporre il link ai reclami nella *home page* del sito, quando questo è già presente una sezione "Help", accessibile dalla *home page*.

In merito alla pubblicazione nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami" (**Misura 4.2 lett. b**), Emirates ritiene che, a meno che la Misura 4.1. lett. e) non venga eliminata, tale requisito non dovrebbe essere previsto.

Con riguardo alle informazioni da fornire limitatamente ai voli diretti in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco, anche mediante l'ausilio di adeguati mezzi di diffusione visivi e/o sonori (**Misura 4.2 lett. c**) e a bordo dell'aeromobile attraverso adeguati mezzi di diffusione visivi e/o sonori (**Misura 4.2 lett. d**), sono state formulate le seguenti osservazioni.

In merito alla **Misura 4.2 lett. c**), UDiCon ritiene che la previsione che le informazioni siano offerte alternativamente al banco di accettazione o alla porta di imbarco in modalità visiva o sonora non appare idonea a fornire adeguate garanzie al consumatore⁴¹ e ritiene pertanto utile prevedere il cumulo di tali modalità, anziché la loro alternatività, suggerendo inoltre di veicolare le informazioni sulla cartellonistica degli aeroporti, anche alternandole con le informazioni pubblicitarie. Per contro, IATA e Airlines for America e lo Studio legale Pirola Pennuto Zei osservano che l'ambiente aeroportuale è già molto congestionato⁴² e che pertanto l'aggiunta di ulteriori requisiti espositivi potrebbe interferire con la capacità dei banchi *check-in* e di imbarco di svolgere la loro funzione primaria di accoglienza dei passeggeri. Air France e KLM ritengono sufficiente che le informazioni siano chiaramente riportate sul sito della compagnia aerea, limitando ai soli casi di cancellazione/irregolarità di un volo le informazioni da fornire al *check-in*. Emirates osserva che, se questa misura viene mantenuta, il metodo di trasmissione delle informazioni deve essere lasciato alla discrezione delle compagnie aeree o deve essere specificato un metodo realisticamente realizzabile⁴³. Secondo ENAC, le informazioni sulle procedure di reclamo sono già presenti presso i banchi accettazione, nei Terminal e presso i gate di imbarco degli aeroporti nazionali, e che lo stesso ENAC effettua periodiche ispezioni per verificare la presenza di tali informazioni.

In merito alla **Misura 4.2 lett. d**), IATA ritiene che non sia stato dimostrato che fornire informazioni in queste fasi del viaggio possa essere vantaggioso per i consumatori, e sostiene che, al contrario, potrebbe aggiungere complicazioni all'esperienza complessiva del viaggio. Airlines for America ed Emirates rilevano che richiedere alle compagnie aeree di annunciare a bordo ogni informazione risulta impraticabile, proponendo, insieme a KLM, AIR France, e Studio Pirola Pennuto Zei, l'eliminazione di tale previsione.

⁴¹ Secondo UDiCon non necessariamente tutti i passeggeri passano dal banco di accettazione (si pensi ai passeggeri con il solo bagaglio a mano) e alcuni passeggeri possono non essere sensibili ai messaggi audio o video (si pensi al caso delle disabilità, ma anche alle contingenze che impone l'essere in aeroporto).

⁴² Segnalando in proposito che, ad esempio, i banchi *check-in* devono già esporre le informative relative alle merci pericolose e che stabiliscono i diritti previsti dal regolamento 261/2004.

⁴³ Segnalando in proposito che, ad esempio, le compagnie aeree potrebbero esporre un codice QR ai banchi del *check-in* che reindirizzi gli utenti alla pagina pertinente del sito web.

Con riguardo alla **Misura 4.3** posta in consultazione, la quale prevede che il titolo di viaggio riporta chiaramente l'indicazione del vettore a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo *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, è stato osservato quanto segue. IBAR, IATA ed Emirates evidenziano che potrebbe non essere individuabile *ex ante* (e quindi tale da poter essere visualizzato sul biglietto) il vettore a cui rivolgere il reclamo (ciò in particolar modo in caso di itinerari complessi che coinvolgono più tratte e/o più vettori, ove tali informazioni dipenderanno dalla natura della lamentela e dal vettore responsabile), pertanto, potrebbe essere che nessuna di queste informazioni sia prevedibile al momento dell'acquisto. Airlines for America aggiunge inoltre che non è possibile indicare sul biglietto il vettore a cui indirizzare il reclamo, in quanto questa informazione dipenderà dalla natura del reclamo e dalla compagnia aerea responsabile, che non può essere prevista al momento dell'acquisto. Secondo lo Studio Pirola Pennuto Zei la richiesta è ingestibile, poiché il vettore dovrebbe emettere titoli di viaggio diversi solo per i passeggeri diretti o in partenza da un aeroporto italiano. Ciò creerebbe una impossibilità di gestione della biglietteria, i cui dati e codici sono univoci e approvati dalla IATA, tanto che i sistemi operativi da compilare per l'emissione del biglietto sono praticamente identici per tutti i vettori aderenti alla IATA. Ryanair e AICALF suggeriscono che le indicazioni sul reclamo e il sito *web* siano indicate nella prenotazione (che include tutte le informazioni contrattuali e successive rilevanti) e non nel titolo di viaggio (inteso, come si è visto per la Misura 2.1 lett. i), come carta d'imbarco), anche nell'interesse degli utenti che potrebbero non dover generare la carta d'imbarco.

2.5.3. Valutazioni

In riscontro alle osservazioni generali formulate da diversi *stakeholder* si precisa che, in materia di tutela dei diritti degli utenti, gli aspetti legati all'accessibilità e alla completezza informativa assumono rilievo fondamentale. Le informazioni costituiscono, infatti, lo strumento necessario per assicurare l'effettività della tutela dei diritti, contribuendo a colmare l'asimmetria informativa tra il professionista di settore, che è soggetto qualificato nella materia di riferimento, e l'utente, evitando, peraltro, che lo stesso debba ricorrere ad intermediari di varia natura per esercitare i propri diritti. Tali aspetti informativi rivestono una particolare importanza in tema del trattamento dei reclami.

Le previsioni di cui alla Misura 4.1 sono stabilite in coerenza con quanto previsto dalle Misure di regolazione già adottate per gli altri settori di trasporto, nonché con le recenti proposte di modifica della normativa di livello europeo, sia in tema di diritti dei passeggeri del settore aereo⁴⁴, che di procedure ADR per i consumatori⁴⁵.

Con specifico riguardo alle osservazioni di Air France e KLM in merito alla **Misura 4.1 lett. b)** si ritiene di non accogliere le proposte di modifica suggerite, in quanto la pubblicazione del *link* per visualizzare il *web-form* di reclamo costituisce una delle possibili forme di informazione già previste dalla Misura posta in

⁴⁴ Commissione UE, Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli, Bruxelles, 29.11.2023, COM(2023) 753 final.

⁴⁵ Si veda, in proposito, la recente posizione del Committee on the Internal Market and Consumer Protection (2023/0376 COD, del 20 dicembre 2023), sulla Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio, di modifica della direttiva 2103/11/EU in tema di risoluzione alternativa delle controversie per i consumatori, nella quale si legge, tra l'altro: "*several studies have highlighted that transport and tourism sector are dealing with a high number of consumer complaints, especially in the field of air passengers rights*", traendo poi la conclusione per cui la partecipazione alle procedure ADR dovrebbe essere resa obbligatoria per gli operatori di tali settori.

consultazione, sulla “disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo”; purché sia assicurata l’esigenza di massima chiarezza e fruibilità per l’utente.

Sulla **Misura 4.1. lett. e)**, non si ritiene di accogliere la proposta di UDiCon in quanto l’indicazione dei rimedi esperibili in caso di risposta ritenuta insoddisfacente dall’utente è già prevista dalla Misura 6.1 lett. d). Si ritiene, inoltre, di respingere, per le ragioni di effettività della tutela sopra dettagliate, le proposte di espunzione della Misura *de qua*. Le medesime considerazioni valgono con riferimento alla analoga proposta di modifica della **Misura 5.1. lett. c)**, per il gestore aeroportuale e il gestore di piattaforma. Si ritiene dunque di confermare le formulazioni contenute nel Documento.

In riferimento alle informazioni circa la possibilità di adire, se del caso dopo l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l’Autorità giudiziaria (**Misura 4.1. lett. e.2)**, si ritiene, in considerazione delle peculiarità del settore in esame⁴⁶, di accogliere parzialmente le proposte di modifica semplificando l’onere informativo posto in capo ai vettori, e limitandolo alla sola indicazione dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo entro i termini, tra cui della possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall’Autorità. Ciò, in quanto tali procedure ADR costituiscono un importante strumento a tutela degli utenti, avendo altresì finalità deflattiva del contenzioso, il quale assume, nel settore in esame, livelli particolarmente elevati. In merito ai contenuti informativi, si ribadisce che la Disciplina adottata in applicazione dell’articolo 37, comma 3, lettera h) del d.l. 201/2011, non impone alle imprese un obbligo di aderire a dette procedure.

In merito si ricorda, in ogni caso, che l’articolo 14 del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull’ODR per i consumatori), prevede che: *“I professionisti stabiliti nell’Unione che operano mediante contratti di vendita o servizi online e i mercati online stabiliti nell’Unione, forniscono nei loro siti web un link elettronico alla piattaforma ODR. Tale link deve essere facilmente accessibile ai consumatori. I professionisti stabiliti nell’Unione operanti mediante contratti di vendita o di servizi online indicano altresì i propri indirizzi di posta elettronica”*⁴⁷.

A fronte delle osservazioni dei diversi *stakeholder* sulle informazioni relative alla possibilità di attivare un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti (**Misura 4.1. lett. e.3)**, si è ritenuto di semplificare l’onere informativo posto in capo ai vettori, limitandolo alla sola indicazione dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), tra cui della possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall’Autorità. Nulla vieta di indicare, in tale sede, anche la possibilità di formulare reclamo di seconda istanza⁴⁸; peraltro,

⁴⁶ Caratterizzato, tra l’altro, da un elevato contenzioso e dalla presenza di numerosi soggetti che assistono i passeggeri nella presentazione di reclami.

⁴⁷ Si dà atto che il 17 ottobre 2023 la Commissione europea ha adottato una proposta di revisione del quadro ADR, entro cui è prevista una proposta legislativa volta ad abrogare il regolamento sulla risoluzione delle controversie online (ODR). Ciò al fine di sostituire la piattaforma ODR con strumenti digitali di facile utilizzo per aiutare i consumatori a trovare uno strumento di ricorso per risolvere le loro controversie. Cfr. Commissione UE, Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli, Bruxelles, 29.11.2023, cit.

⁴⁸ A tal proposito si precisa che, con tale termine si intende il reclamo finalizzato all’esercizio di poteri sanzionatori nei confronti degli operatori economici da parte delle Autorità competenti alla corretta esecuzione della disciplina europea. Nel settore dei trasporti, è possibile presentare un reclamo di seconda istanza all’ART in caso di violazione

l'informazione ai passeggeri sui loro diritti è già garantita (e sanzionabile da parte di ENAC), dall'articolo 14 del regolamento (CE) n. 261/2004.

Non si ritiene di accogliere la proposta di IBAR di eliminare l'informazione di cui alla **Misura 4.1 lett. f)** relativa all'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.1, in quanto, per le ragioni indicate nel prosieguo della presente relazione istruttoria, non si ritiene di eliminare la Misura 7.1, e poiché tale informazione all'utente è prodromica e funzionale all'effettivo esercizio del diritto di indennizzo spettante in caso di mancata risposta o risposta tardiva.

Con specifico riguardo alle osservazioni di IBAR, Emirates, AICALF e Ryanair sulla pubblicazione delle informazioni di cui alla Misura 4.1. nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito *link* denominato "Reclami" (**Misura 4.2 lett. a)**, e nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami" (**Misura 4.2 lett. b)**, si precisa che tali Misure non ledono la libertà delle compagnie di decidere come rendere disponibili le informazioni sul proprio sito *web*, ma si limitano a prevedere che tali informazioni siano facilmente reperibili dall'utente attraverso l'inserimento di un apposito *link* o di una sezione dedicata nelle condizioni generali di trasporto denominati "Reclami" – ora nella *home page* del sito *web*, ora nelle condizioni generali. La denominazione uniforme della indicata sezione "Reclami" persegue, infatti, la finalità di consentire all'utente, per il tramite di una standardizzazione, l'immediata individuazione di informazioni chiare ed univoche su come effettuare un reclamo.

Con riguardo alle informazioni da fornire, limitatamente ai voli diretti in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano, presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco (**Misura 4.2 lett. c)** e a bordo dell'aeromobile attraverso adeguati mezzi di diffusione visivi e/o sonori (**Misura 4.2 lett. d)**, come già evidenziato nella relazione illustrativa alla delibera 34/2024, benché il sito *web* rappresenti oggi il principale canale a disposizione degli utenti, l'informazione deve essere accessibile anche agli utenti eventualmente non utilizzatori di internet, in coerenza, peraltro, con le previsioni dell'articolo 14 del regolamento (CE) n. 261/2004 che prescrive al vettore aereo operativo di informare il passeggero sui diritti che gli sono riconosciuti dal regolamento tramite l'affissione di avviso nella zona di registrazione (c.d. *check-in*).

Pertanto, si ritengono:

- i) non accoglibili le proposte di Air France e KLM (di limitare tali informazioni al solo caso di irregolarità nell'operatività dei voli) nonché di IATA, Airlines for America e dello Studio legale Pirola Pennuto Zei (di espunzione di tale Misura);
- ii) accoglibili parzialmente, per le ragioni richiamate da UDiCon⁴⁹, le proposte di modifica formulate dall'associazione di prevedere che tali informazioni debbano essere rese nella modalità visiva e sonora. Si precisa, tuttavia, che le modalità con cui tali informazioni debbono essere fornite sono lasciate alla

dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, con autobus, marittimo e per vie navigabili interne sanciti dai Regolamenti europei, ai fini dell'esercizio dei poteri sanzionatori dell'ART stessa nei confronti dei vettori o dei gestori di stazioni, autostazioni, terminali portuali. Per quanto concerne i diritti dei passeggeri del trasporto aereo, in Italia, in base al decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69 tali poteri sanzionatori sono affidati all'ENAC. Diversa è la finalità del "reclamo di prima istanza" con cui si intende, per contro, il reclamo che l'utente trasmette all'operatore economico per esprimere lamentele circa un presunto disservizio.

⁴⁹ Online: [Consultazione sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto aereo possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami - Autorità di Regolazione dei Trasporti \(autorita-trasporti.it\)](#) (data ultima consultazione 28.05.2024).

discrezione dei vettori, purché avvengano attraverso adeguati mezzi di diffusione che ne consentano la fruizione anche alle (ad esempio anche mediante esposizione di QR-code⁵⁰). Per contro, non si ritiene, in ragione della estensione dell'obbligo di fornire tali informazioni sul titolo di viaggio e sulla prenotazione, di prevedere che tali informazioni siano fornite sia al banco di accettazione che alla porta di imbarco, anziché alternativamente nell'uno o nell'altro luogo.

Si ritiene, inoltre, parzialmente accoglibile la proposta di KLM, Air France, Studio Pirola Pennuto Zei, IATA, Airlines for America e Emirates di eliminare la **Misura 4.2. lett. d)** (relativa alle informazioni da fornire a bordo dell'aeromobile). Pur riconoscendo la necessità di garantire una completa e capillare informazione all'utente rispetto alle modalità di trasmissione del reclamo e agevolare così la presentazione in maniera autonoma dello stesso (senza rivolgersi ad agenzie di reclamo o professionisti del settore), si ritiene opportuno limitare la diffusione delle informazioni minime mediante adeguati mezzi che ne consentano la fruizione anche alle PMR (prevedendo alcune modalità che potranno essere integrate dal gestore dei servizi in base alla propria organizzazione come, ad esempio, l'esposizione di un QR-code) solamente a bordo dell'aeromobile in partenza da o in arrivo in un aeroporto aperto al traffico commerciale situato nel territorio italiano⁵¹. Resta inteso che i vettori dovranno assicurare che le informazioni da fornire a bordo, riguardo alla presentazione dei reclami, non compromettano o aggravino in alcun modo compromettere le informazioni relative alla sicurezza del passeggero durante il volo, le quali restano, ovviamente, prioritarie.

Con riguardo alle osservazioni formulate relativamente alla **Misura 4.3**, si rileva che la *ratio* di tale disposizione è da rinvenirsi nella necessità di consentire all'utente la facile individuazione del soggetto al quale presentare il proprio reclamo, anche nei casi in cui il soggetto che ha emesso il biglietto non coincida con quello che svolge il servizio di trasporto in senso stretto⁵². Alla luce delle osservazioni pervenute dai diversi *stakeholder* si ritiene di accogliere parzialmente le proposte di modifica, prevedendo che il titolo di viaggio dovrà riportare l'indicazione del vettore che opera il servizio al quale il titolo stesso si riferisce, unitamente all'indirizzo della relativa pagina informativa sulle procedure di reclamo predisposta nel sito *web*; mentre nel caso di *code-sharing* tali informazioni dovranno essere riferite sia al/ai vettori che operano il servizio, sia al vettore contrattuale⁵³.

Con riguardo alle proposte di Ryanair e AICALF, di eliminare l'ultimo periodo della Misura 4.3, si precisa tale Misura intende tutelare gli utenti ove si relazionino con soggetti differenti rispetto al vettore. I diritti, infatti, devono essere garantiti anche quando l'utente non abbia rapporti diretti con il gestore del servizio di trasporto. Pertanto, laddove vi siano intermediari (venditori di biglietti, agenti di viaggio, operatori

⁵⁰ Come recentemente previsto dal regolatore portoghese (AMT) nel settore taxi con Decreto-Lei n. 101/2023, il quale prevede che gli operatori debbano dotarsi di un collegamento al registro elettronico dei reclami, enunciare il diritto dei passeggeri a rivolgersi ad organismi ADR, devono essere identificati, ed esporre l'indirizzo e-mail dell'Autorità investito di competenze di vigilanza in materia e i dati identificativi dell'operatore del servizio. A questo fine, AMT ha predisposto il modello del contrassegno che rinvia al registro dei reclami attraverso un codice QR e riporta gli elementi sopra indicati. Cfr. <https://www.amt-autoridade.pt/comunica%3%A7%3%A3o/not%3ADcias/d%3ADstico-a-colocar-nos-ve%3ADculos-afetos-ao-transporte-em-t%3A1xi/> (data ultima consultazione 28.05.2024).

⁵¹ La medesima limitazione (ai soli aeroporti aperti al traffico commerciale situati nel territorio italiano) è stata introdotta, con riferimento all'obbligo di fornire informazioni, su richiesta, presso il banco di accettazione o alla porta di imbarco (nuova Misura 4.2, lett. c).

⁵² La disposizione in esame si ritrova, con formulazione analoga, alla Misura 3.6 dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019; nonché nella Misura 3.6 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021.

⁵³ Nulla vieta che, nel caso di *code-sharing*, i soggetti aderenti possano predisporre un'unica pagina web (da indicare sul biglietto) relativa alle modalità di presentazione del reclamo per i diversi vettori, o di stabilire una modalità di raccolta accentrata, purché rispondente ai requisiti di cui alle misure in esame.

turistici), le informazioni da rendere reperibili nel biglietto (anche in formato elettronico) intendono sopperire alle eventuali asimmetrie informative generate dalla compresenza di più soggetti. Inoltre, il fatto che un contratto di trasporto si concluda tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio, ovvero un gestore di piattaforma, non comporta necessariamente che, a fronte dell'acquisto del titolo di viaggio, tale soggetto divenga parte del contratto di trasporto stipulato tra l'utente e il vettore. Per tali ragioni non si ritiene di accogliere la proposta di espunzione⁵⁴.

Si ritiene, inoltre, di accogliere parzialmente i suggerimenti di modifica proposti da Ryanair e AICALF (volti ad assicurare che le indicazioni sul reclamo e il sito *web* siano indicati nella prenotazione e non nel titolo di viaggio, anche nell'interesse degli utenti che potrebbero non dover generare la carta d'imbarco), prevedendo che tali informazioni debbano essere rese nel titolo di viaggio e, ove presente, nella prenotazione.

2.6. Misura 5 - Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale

2.6.1. Contenuti del Documento

Riguardo ai reclami rivolti al gestore aeroportuale e del gestore di piattaforma digitale, la **Misura 5** individua, un set minimo di garanzie relative all'accessibilità del sistema per il trattamento dei reclami, in termini di canali e lingue di lavoro (**Misura 5.1**), gli elementi minimi del reclamo (**Misura 5.2**) e i relativi obblighi informativi (**Misure 5.3 e 5.4**).

2.6.2. Sintesi delle osservazioni

Assaeroporti, riguardo alla **Misura 5.1**, propone di allineare la terminologia con quella utilizzata nel regolamento (CE) n. 1107/2006 e di fare riferimento esplicito alle persone con disabilità⁵⁵.

Riguardo alle lingue utilizzabili per la presentazione del reclamo e la relativa risposta (**Misura 5.1 lett. a**) UDiCon formula osservazioni analoghe a quelle relative alle Misure sull'accessibilità e le informazioni delle procedure di reclamo stabilite per i vettori (Misure 3 e 4) e, dunque, ritiene utile garantire all'utente di utilizzare, per le comunicazioni, una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea a scelta dell'utente. Per contro, Aeroporti 2030 ritiene che siano sufficienti l'italiano e l'inglese. Sempre con riguardo alla Misura 5.1. lett. a), Aeroporti 2030 reputa necessario introdurre, in analogia con quanto già previsto dalla Convenzione di Montreal (riguardo ai bagagli) ed in coerenza al più ampio principio di decadenza, un termine di decadenza pari a 90 giorni decorrenti dall'avvenuto disservizio⁵⁶, entro il quale l'utente può proporre reclamo⁵⁷ e, di conseguenza, prevedere alla Misura 5.3, l'obbligo per i gestori di informare gli utenti di tale termine decadenziale.

⁵⁴ Differente è il caso in cui un soggetto diverso dal vettore (tipicamente un gestore di piattaforma) non operi come mero rivenditore, ma in autonomia concluda, in nome proprio, il contratto di trasporto, ad esempio, combinando diversi servizi tra loro.

⁵⁵ Il riferimento è all'articolo 2, lett. a) del citato regolamento, il quale definisce le «persone con disabilità» o le «persone a mobilità ridotta» come *“qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona”*.

⁵⁶ Il termine di 90 giorni dall'evento è mutuato dall'art. 28, par. 2, Reg. (UE) 2021/782 relativo al settore ferroviario.

⁵⁷ Secondo l'associazione, *“ciò permetterebbe la possibilità di svolgere un'istruttoria riguardo al reclamo relativo ad un evento non eccessivamente distante nel tempo, anche per meglio garantire la tutela delle ragioni dell'utente ed evitare la presentazione di istanze pretestuose”*.

Assaeroporti propone di eliminare la **Misura 5.1 lett. b.3)** posta in consultazione in quanto la modalità di inoltrare del reclamo a mezzo posta raccomandata determinerebbe un aggravio in termini di tempistiche e renderebbe più complessa la gestione tempestiva del reclamo da parte del gestore aeroportuale.

Riguardo al termine di 30 giorni di risposta al reclamo previsto dalla **Misura 5.1 lett. c)**, Aeroporti 2030 e Assaeroporti ritengono che esso sia eccessivamente breve e troppo rigido, tenuto conto degli approfondimenti necessari per l'analisi di ciascun reclamo; propongono, pertanto, di elevare tale termine a 90 giorni⁵⁸ nei casi in cui ricorrano giustificati motivi, che devono essere comunicati all'utente entro 30 giorni dal reclamo⁵⁹. Inoltre, con specifico riguardo al termine inferiore a 30 giorni eventualmente previsto dalla Carta dei servizi del gestore aeroportuale, le associazioni ritengono che l'indicazione nella Carta dei servizi di un termine inferiore a 30 giorni non avviene con la finalità di definire anticipatamente i termini per la trattazione dei reclami, né ritengono sia possibile attribuire alla Carta dei servizi il ruolo di parametro normativo di riferimento per l'applicazione di un indennizzo in caso di ritardato riscontro. Sempre con riferimento alla Misura *de qua*, UDiCon sostiene che la risposta al reclamo non debba limitarsi ad essere motivata, ma debba essere suffragata anche da un adeguato riscontro probatorio al fine di evitare risposte che si esauriscano in semplici motivazioni generiche elusive della finalità che la misura vuole perseguire.

Riguardo agli elementi minimi che i reclami devono riportare, indicati alla **Misura 5.2**, Assaeroporti, al fine di agevolare sia l'utente sia l'operatore in fase di esame dello stesso, ritiene opportuno prevedere la possibilità di utilizzare un modulo di reclamo *standard*.

La stessa associazione, riguardo al requisito di cui alla **Misura 5.2 lett. b)**, relativo all'indicazione (nel reclamo) dell'aeroporto dove si è verificato il presunto disservizio, ritiene necessario prevedere anche l'indicazione del luogo esatto, all'interno dell'aeroporto, dove si è verificato l'evento.

Assaeroporti, in caso di reclamo con richiesta di risarcimento economico, ritiene necessario prevedere che il reclamo debba contenere gli elementi per la quantificazione del danno, in quanto, secondo l'Associazione, i reclami spesso non contengono tutti gli elementi necessari a valutare la responsabilità e a quantificare il danno, rendendo necessarie successive richieste di integrazione.

Assaeroporti propone di eliminare la **Misura 5.3 lett. c.2)** posta in consultazione per allinearsi agli altri provvedimenti già assunti in materia dall'Autorità.

Riguardo alla successiva **Misura 5.3 lett. c.3)** posta in consultazione, Aeroporti 2030 e Assaeroporti chiedono di specificare quali siano le Autorità da indicare nelle informazioni rivolte agli utenti e, in particolare Aeroporti 2030, ritiene utile chiarire la diversa tipologia di reclami che possono essere presentati alle varie Autorità.

Assaeroporti ritiene inoltre di eliminare la **Misura 5.3. lett. d)**.

Riguardo alla **Misura 5.4 lett. b)**, Assaeroporti, ritiene che il termine "*sale di attesa*" non si addica al contesto aeroportuale, così come rischia di essere fuorviante per il passeggero il richiamo al banco di registrazione (*check-in*), in quanto le attività di accettazione del passeggero non sono, nella maggioranza dei casi, di competenza del gestore aeroportuale. Si ritiene dunque più appropriato far riferimento al *terminal* aeroportuale, oltre che alle sale destinate ad accogliere i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

⁵⁸ Ciò sarebbe, peraltro, in analogia al termine previsto nel settore ferroviario dall'art. 28, par. 2, Reg. (UE) n. 782/2021.

⁵⁹ Assaeroporti propone di riformulare in modo analogo anche la Misura 5.3 lett. b).

ENAC osserva che le informazioni sulle procedure di reclamo sono già presenti presso i banchi accettazione, nei terminal e presso i *gate* di imbarco degli aeroporti nazionali, lo stesso ENAC effettua periodiche ispezioni per verificare la presenza di tali informazioni.

2.6.3. Valutazioni

Sulla base dell'osservazione pervenuta da Assaeroporti di allineare la **Misura 5.1** con la terminologia utilizzata nel regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, si ritiene di inserire, alla Misura 2, la definizione di "**persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (PMR)**" (ora **Misura 2.1 lett. l**) riprendendo la formulazione già utilizzata dall'Autorità in materia di condizioni minime di qualità nel trasporto pubblico locale (di cui al punto 1, lett. x) dell'Allegato A alla delibera n. 53/2024 del 18 aprile 2024), la quale, a sua volta, riprende la definizione contenuta nel più recente regolamento sui diritti dei passeggeri (cfr. regolamento (UE) 2021/782, articolo 3, punto 21) ed appare, peraltro, in linea con la definizione "*persone con disabilità o persone a mobilità ridotta*" di cui all'articolo 2, lettera s) del regolamento (CE) 1107/2006⁶⁰.

Non si ritiene, invece, di accogliere – per le medesime ragioni già illustrate al paragrafo 2.4.3 in relazione alla Misura 3.1 lett. a), cui si rinvia – la richiesta di modifica della **Misura 5.1 lett. a)**, avanzata da UDiCon, nel senso di prevedere, in questo contesto, l'obbligo di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'inglese anche una delle lingue ufficiali dell'Unione europea a scelta dell'utente.

Allo stesso modo, non si ritiene di accogliere la proposta di introdurre, nella medesima Misura 5.1. lett. a), un termine decadenziale pari a novanta giorni dall'avvenuto disservizio per la presentazione del reclamo, come richiesto da Aeroporti 2030. Invero, si ritiene che una siffatta limitazione non possa essere introdotta dalla regolazione in esame. Se è pur vero che, come osservato da Aeroporti 2030, unicamente riguardo ai reclami relativi al danneggiamento/smarrimento dei bagagli e della merce trasportata, l'articolo 31 della Convenzione di Montreal prevede un termine di decadenza – che trova comunque applicazione nell'ambito delle presenti Misure relativamente alle sole fattispecie di riferimento – va precisato che tale specifica previsione trova ragione nella peculiarità del disservizio del danneggiamento/smarrimento del bagaglio e della intrinseca correlata esigenza di intervenire in tempi brevi per la risoluzione dello stesso. Nondimeno, nel più ampio spettro dei disservizi per il quale è possibile presentare reclamo, il legislatore europeo non ha, per il momento, ritenuto opportuno stabilire un simile un termine di decadenza né nel regolamento (CE) n. 261/2004, tanto meno nel regolamento (CE) n. 1107/2006⁶¹. Alla luce di tale quadro, non si ritiene al momento accoglibile la proposta di Aeroporti 2030 di limitare la possibilità per l'utente di presentare reclamo, ferma restando l'applicazione della Convenzione di Montreal in tal merito.

⁶⁰ Deve in proposito essere richiamato la Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, cd. *l'Accessibility Act*, la quale contiene disposizioni applicabili ai servizi di trasporto passeggeri aerei (cfr. in particolare articoli 2, comma 2 lett. c) e 5) recepita in Italia con il d.lgs. del 27 maggio 2022, n. 82.

⁶¹ Una simile previsione è contenuta, invece, nella Proposta di modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli del 2013: "*Il passeggero che desidera presentare un reclamo al vettore aereo in merito ai propri diritti stabiliti dal presente regolamento deve presentarlo entro tre mesi dalla data in cui è stato effettuato il volo o in cui esso era previsto. Il vettore aereo accusa ricevimento del reclamo entro sette giorni dalla sua ricezione. Entro due mesi dal ricevimento del reclamo, il vettore fornisce una risposta completa al passeggero*".

Ugualmente, non si ritiene di accogliere la proposta di Assaeroporti di eliminare la possibilità di presentazione del reclamo anche attraverso il canale postale di cui alla **Misura 5.1 lett. b.3)** poiché, come si è già detto con riguardo alla analoga Misura 3.1 lett. b.3) per quanto concerne i vettori, pur in un contesto di ormai ampia accessibilità degli strumenti digitali, deve essere garantito un canale dedicato a coloro che non hanno accesso ai servizi digitali.

Riguardo al termine di risposta al reclamo previsto dalla **Misura 5.1 lett. c)**, si ritiene di accogliere parzialmente le osservazioni pervenute, per ragioni analoghe a quelle già espresse relativamente ai vettori con riferimento alla Misura 3.1 lett. d), e di sostituire il termine di trenta giorni con il maggiore termine di sessanta giorni, al fine di contemperare gli interessi, da un lato, dell'utente di ottenere un riscontro completo ed esaustivo al reclamo in tempi ragionevoli, dall'altro, dell'operatore di avere a disposizione un tempo sufficiente per la formulazione di una risposta adeguatamente motivata.

In merito alle considerazioni espresse con riguardo alle previsioni contenute nella carta dei servizi sull'eventuale minor termine di cui alla Misura 5.1. lett. c) occorre precisare che i gestori aeroportuali redigono la carta dei servizi in forza di quanto prevede espressamente l'articolo 705, comma 2, lettera g), cod. nav., secondo il quale gli stessi gestori sono tenuti, oltre che, appunto, a redigere la carta dei servizi, anche a garantire *“il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza”*. Ne discende che la carta dei servizi rappresenta un documento con il quale l'impresa assume una pluralità di impegni nei confronti degli utenti riguardo i propri servizi, specificando in particolare le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le informazioni agli utenti sulle prestazioni e sulle tutele previste. La carta dei servizi, dunque, fa sorgere in capo all'operatore obblighi unilaterali nei confronti dell'utente; pertanto, nel caso in cui l'operatore economico abbia previsto termini inferiori a quelli indicati nelle presenti Misure, gli stessi si considerano vincolanti.

Sempre riguardo alla Misura 5.1 lett. c) non si ritiene di accogliere, per le ragioni già illustrate al paragrafo 2.4.3 in relazione alla Misura 3.1 lett. d), cui si rinvia, l'osservazione di UDiCon sulla necessità di specificare, in questa sede, che la risposta sia suffragata anche da un adeguato riscontro probatorio.

Si ritiene meritevole di accoglimento la proposta di Assaeroporti prevedere l'obbligo, per il gestore aeroportuale, di rendere disponibile agli utenti sul proprio sito *web* un modulo per la presentazione del reclamo; pertanto, la formulazione della Misura 5.1 nuova lett. d) e della Misura 5.2 è stata aggiornata uniformemente alla Misura 3.

Possono essere trattate congiuntamente le proposte di modifica della **Misura 5.2 lett. b) e ss.** di Assaeroporti volte alla modifica degli elementi minimi che il reclamo deve necessariamente contenere affinché l'operatore economico sia tenuto ad esaminarlo, nel senso di prevedere l'obbligo, per l'utente, di indicare: i) il luogo esatto, all'interno dell'aeroporto, dove si è verificato l'evento/il disservizio; ii) in caso di reclamo con richiesta di risarcimento economico, tutti gli elementi necessari a valutare la responsabilità e a quantificare il danno. A tal proposito, non si ritiene di accogliere le citate proposte, in quanto il loro accoglimento determinerebbe una sproporzionata e ingiustificata limitazione dell'obbligo degli operatori economici di esaminare i reclami, affievolendo, di conseguenza, in maniera eccessiva la tutela del reclamante. Occorre, infatti, considerare che la mancata indicazione del luogo esatto dove è avvenuto il disservizio o gli elementi per la quantificazione del danno non appaiono elementi indispensabili, in via generale, per la presentazione del reclamo; per contro, è auspicabile che, laddove nel caso specifico, la completa e puntuale trattazione del reclamo richieda di dettagliare alcuni elementi (tra cui quelli suindicati, ma non solo), l'operatore provveda a rispondere prontamente al reclamo al fine di richiedere le necessarie integrazioni. Ciò anche in forza del fatto che, talvolta, alcuni elementi specifici relativi alla determinazione della responsabilità e quantificazione del danno potrebbero non essere facilmente

identificabili da parte di tutti gli utenti, e la loro richiesta in via generale potrebbe incentivare il ricorso ad avvocati o agenzie di reclamo, con possibili ulteriori costi per gli utenti.

Si ritiene di accogliere parzialmente la proposta di Assaeroporti in ordine alla **Misura 5.3 lett. c.2)** semplificando l'onere informativo posto in capo ai gestori aeroportuali e di piattaforma, e limitandolo alla sola indicazione dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla Misura 5.3 lettera b), tra cui della possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità. Ciò in quanto tali procedure costituiscono un importante strumento a tutela degli utenti, avendo altresì finalità deflattiva del contenzioso. Pertanto, si ritiene utile informare l'utente circa l'esistenza di tali procedure.

Con riguardo alla successiva **Misura 5.3 lett. c.3)**, in risposta alla richiesta di Aeroporti 2030 e Assaeroporti di specificare quali siano le Autorità da indicare nelle informazioni rivolte agli utenti e di chiarire la diversa tipologia di reclami che possono essere presentati alle varie Autorità, si rinvia a quanto già evidenziato nell'ambito della Misura 4.1. lett. e.3) e si precisa che si è ritenuto di semplificare l'onere informativo posto in capo ai gestori aeroportuali e di piattaforma, limitandolo alla sola indicazione dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b), tra cui della possibilità di utilizzare modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie disciplinate dall'Autorità. Circa la possibilità di indicare, in tale sede, anche il diritto di formulare reclamo di seconda istanza⁶², restano fermi, ovviamente, gli obblighi in tema di informazione sui diritti dei passeggeri sanciti dalla normativa europea, già in precedenza richiamati.

Non si ritiene di accogliere, per le ragioni già esposte in relazione alle medesime proposte formulate da IBAR nell'ambito della Misura 4.1 lett. f), la proposta di Assaeroporti di eliminare l'informazione di cui alla **Misura 5.3 lett. d)** relativa all'indennizzo automatico previsto dalla Misura 7.3, in quanto tale informazione all'utente è prodromica e funzionale all'effettivo esercizio del diritto di indennizzo spettante in caso di mancata risposta o risposta tardiva.

Circa le osservazioni di Assaeroporti riguardo all'utilizzo del termine "*sale di attesa*" e al richiamo al banco di registrazione (*check-in*) di cui alla **Misura 5.4 lett. b)**, si ritiene sufficientemente chiaro il riferimento agli spazi nell'aeroporto ove l'utente deve compiere le operazioni di *check-in*, mentre si ritiene di precisare che per "*sale di attesa*" si intendono gli spazi dove usualmente gli utenti attendono la partenza del proprio volo e, quindi, particolarmente adatte ad essere individuate come il luogo ove fornire informazioni. Non si condivide l'osservazione secondo cui rischia di essere fuorviante per il passeggero il richiamo al banco di registrazione (*check-in*), in quanto le attività di accettazione del passeggero non sono, nella maggioranza dei casi, di competenza del gestore aeroportuale: anche se le operazioni di *check-in* sono svolte dal personale del vettore o di altro soggetto, al gestore aeroportuale resta comunque la disponibilità degli spazi dove si svolgono tali operazioni e dove può fornire, anche tramite *QR-code*, le informazioni indicate nella Misura 5.4 lett. b).

2.7. Misura 6 - Requisiti di motivazione della risposta al reclamo

2.7.1. Contenuti del Documento

La **Misura 6.1** disciplina le caratteristiche minime delle risposte che il vettore è tenuto a fornire all'utente nell'ottica di assicurare la piena comprensibilità della decisione sul reclamo e dei possibili rimedi di cui l'utente si può avvalere nel caso in cui ritenga la risposta non soddisfacente. In primo luogo, la risposta al

⁶² Cfr. nota n. 46.

reclamo deve essere fornita con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente. Nello specifico, tale risposta, che deve trattare tutte le doglianze espresse dall'utente, deve consentire al medesimo di comprendere se le stesse siano fondate o infondate alla luce della fattispecie, delle previsioni normative nonché delle disposizioni contenute nella carta dei servizi e nelle condizioni generali di contratto applicabili, precisando se gli spetta un rimborso o un indennizzo. La risposta al reclamo deve, poi, ove opportuno, indicare le Misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica di risoluzione. Qualora sia dovuto un rimborso o un indennizzo, il vettore deve informare l'utente specificando le tempistiche e le modalità con le quali è possibile ottenerlo. Inoltre, tra gli elementi della risposta si annovera l'indicazione dei rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui ritenga la risposta non soddisfacente, nonché l'indicazione di un riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti.

Infine, la **Misura 6.2** intende garantire all'utente una tutela piena ed effettiva, in particolare nei casi in cui il soggetto che riceve il reclamo si dichiara incompetente⁶³. In tale prospettiva, nei casi di rigetto del reclamo per motivi afferenti a profili di competenza, sussiste l'obbligo di trasmettere il medesimo reclamo, dandone contestuale informazione al reclamante, al soggetto (vettore, gestore aeroportuale o gestore di piattaforma) ritenuto competente, che ha l'obbligo di fornire all'utente una risposta motivata.

La **Misura 6.3** dispone che la trasmissione del reclamo di cui alla Misura 6.2 avviene nel rispetto della normativa sulla protezione dei personali delle persone fisiche.

2.7.2. Sintesi delle osservazioni

Con riguardo all'obbligo di motivazione della risposta al reclamo (**Misura 6.1**), in via generale, UDiCon segnala che la Misura dovrebbe prevedere anche l'obbligo di comprovare adeguatamente la risposta al consumatore, in specie nel caso di rigetto del reclamo. Emirates ritiene che nel termine di risposta al reclamo di 30 giorni potrebbe, a seconda della complessità del caso specifico, inficiare l'accuratezza della risposta. Infine, Assaeroporti propone di introdurre la possibilità, in casi motivati, ossia qualora il diritto a ricevere un indennizzo o rimborso non possa essere accertato entro il termine di 90 giorni, il gestore aeroportuale dovrà fornire opportuna informativa all'utente entro il termine di 60 giorni.

In relazione alla **Misura 6.1, lett. a)** secondo cui la risposta al reclamo deve indicare se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile; UDiCon ritiene utile specificare alla lett. a) l'obbligo per il soggetto che riceve il reclamo di comprovare adeguatamente la risposta con elementi probatori puntuali. Emirates propone di eliminare tale Misura in caso di mantenimento del termine di risposta di 30 giorni e segnala che una risposta potrebbe non rientrare necessariamente in una delle due categorie proposte (accoglimento/reiezione del reclamo)⁶⁴, Aeroporti 2030 ritiene invece opportuno precisare che la fattispecie dell'accoglimento non è da intendersi come sinonimo di "chiusura definitiva della pratica" o di "accertata fondatezza del reclamo", quanto piuttosto come conferma (nei casi in cui sia oggettivamente impossibile chiudere il reclamo nei termini) della presa in carico del reclamo e dell'avvenuto accertamento che l'evento oggetto di segnalazione rientra (o meno) nelle casistiche di competenza del gestore aeroportuale⁶⁵.

⁶³ In conformità a quanto sancito dal considerando n. 17 del citato regolamento (UE) n. 524/2013.

⁶⁴ Secondo Emirates, ad esempio, una compagnia aerea potrebbe voler offrire qualcosa a un passeggero come gesto di buona volontà anche se un reclamo non ha basi legali e non viene "accettato" in quanto tale.

⁶⁵ A motivazione di tale osservazione Aeroporti 2030 precisa che "questo consentirebbe di evitare la presentazione di reclami "temerari", motivati unicamente dall'intento di ottenere un indennizzo a prescindere da un effettivo disagio subito- e, al contempo, per garantire l'utente della ricezione di una risposta non meramente "automatica".

In riferimento alla **Misura 6.1, lett. b)** secondo cui la risposta al reclamo deve indicare se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo, Emirates segnala e che il fatto che un utente abbia effettivamente diritto a un risarcimento potrebbe non essere sempre chiaro e immediato, proponendo di precisare *“se il soggetto che riceve il reclamo ritiene che il richiedente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso”*; mentre, con riguardo all'indicazione dei tempi per ottenere il pagamento, osserva che tali tempistiche variano caso per caso e possono dipendere da fattori al di fuori del controllo di una compagnia aerea (ad esempio, i tempi di elaborazione bancaria).

Circa le informazioni relative alle azioni correttive per risolvere il disservizio segnalato (**Misura 6.1, lett. c)**, Airlines for America ed Emirates ritengono che le compagnie aeree non debbano essere tenute a informare i passeggeri in merito, in quanto l'azione correttiva intrapresa dal vettore non è rilevante per la risoluzione del reclamo immediato del passeggero⁶⁶. Sul punto, IATA e IBAR evidenziano che nel rispondere ai reclami dei clienti, i vettori dovrebbero fornire solo le informazioni pertinenti al reclamo stesso, e che pertanto tali elementi previsti sono superflui. Emirates propone dunque l'espunzione di tale previsione.

Per quanto concerne la **Misura 6.1, lett. d)** posta in consultazione, secondo cui la risposta al reclamo deve indicare i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in via generale, Airlines for America e Emirates rilevano che le compagnie aeree non dovrebbero essere tenute a fornire consulenza legale e che l'utente ha sempre la possibilità di rispondere alla compagnia aerea se non è soddisfatto della sua risposta, pertanto propongono di eliminare tale previsione. Sulla scorta delle medesime riflessioni, Assaeroporti propone di eliminare la previsione di cui al punto d.2) circa l'indicazione della possibilità *“di adire, se del caso dopo l'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'autorità giudiziaria ordinaria”*. Con specifico riguardo all'indicazione di cui al punto d.1) circa l'indicazione di *“modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie, ove previste”*, UDiCon segnala che la misura dovrebbe prevedere l'obbligo di indicare esplicitamente gli strumenti ADR a disposizione. Con riguardo al punto d.3) relativo all'indicazione *“di presentare in merito un reclamo di seconda istanza alle Autorità competenti, precisandone le relative modalità”*, AICALF e Ryanair suggeriscono di definire cosa si intende per reclamo di seconda istanza.

Con riguardo alla **Misura 6.2**, concernente l'obbligo di cooperazione in caso di reiezione del reclamo per profili di incompetenza, in via generale, Air France e KLM, Ryanair, AICALF e lo Studio legale Pirola Pennuto Zei⁶⁷ rilevano che l'utente non autorizza il vettore al quale indirizza un reclamo a trasmettere i suoi dati a

Inoltre, laddove la fattispecie oggetto di reclamo rientri nella casistica coperta da assicurazione, il gestore aeroportuale deve essere esonerato dall'indennizzo ove – effettuata l'istruttoria preliminare - abbia tempestivamente comunicato all'utente il broker incaricato ed ogni altra informazione utile ai fini del successivo monitoraggio sull'andamento della pratica. Tale comunicazione al passeggero di apertura del sinistro deve essere intesa, ai fini della presente Delibera, come “accoglimento” del reclamo da parte del gestore aeroportuale, interruttiva del termine di cui alla Misura 5.1, lettera c), a prescindere dalle valutazioni finali che saranno assunte dalla Compagnia Assicuratrice. Nell'ipotesi contraria, è del tutto evidente che il termine di 30 giorni, o finanche quello superiore di 90, difficilmente sarebbe sufficiente per ottenere una risposta definitiva. Sicché il gestore aeroportuale si vedrebbe esposto al pagamento di un indennizzo per un ritardo dovuto ai tempi tecnici di un soggetto terzo per l'espletamento della pratica assicurativa”.

⁶⁶ Emirates segnala inoltre che, queste informazioni potrebbero non essere disponibili al momento della risposta all'utente o essere troppo tecniche.

⁶⁷ Lo Studio Pirola osserva, inoltre, che non vi è la certezza che il vettore possa avere i contatti di tutti i vettori e/o di altri soggetti per la condivisione del reclamo del passeggero, con la conseguenza che non può ricadere sul vettore l'eventuale impossibilità di condividere il reclamo (si pensi all'ipotesi in cui il vettore debba informare un soggetto

terze parti, e che pertanto la procedura corretta sembra essere quella di inviare una risposta motivata e invitare l'utente a contattare l'altro vettore o la sua agenzia di viaggi⁶⁸.

Con specifico riguardo alla **Misura 6.2 lett. a)** che sancisce l'obbligo per il vettore di trasmissione del reclamo respinto entro 30 giorni dal ricevimento, al gestore aeroportuale o al gestore di piattaforma digitale ritenuto competente, ovvero, in presenza di *code-sharing*, al vettore ritenuto competente; Air France, KLM e Emirates osservano che dovrebbe essere responsabilità dell'utente presentare il reclamo all'ente interessato (e non delle compagnie aeree inoltrarlo). IBAR ritiene tale previsione irragionevole ed eccessiva poiché *“non può essere il vettore a fare una valutazione su profili di responsabilità di altri soggetti”*. Per tali ragioni, IBAR, Ryanair e AICALF propongono di eliminare l'intera parte della Misura e sostituirla con la espressa previsione della possibilità, per il vettore, di rigettare il reclamo per carenza di legittimazioni passiva e/o assenza di responsabilità entro due mesi dal ricevimento. Lo Studio legale Pirola Pennuto Zei propone di sostituire tale Misura con una mera informativa al passeggero di rivolgersi al soggetto eventualmente responsabile del disservizio per la proposizione del reclamo. Air France e KLM propongono di modificare tale previsione prevedendo un mero obbligo di risposta motivata e di informazione all'utente circa il soggetto ritenuto competente; mentre Emirates propone che nel caso in cui il reclamo venga respinto per profili di competenza dal vettore, sia onere dell'utente ripresentare il reclamo al soggetto competente. In riferimento all'ipotesi *sub a.2)*, secondo cui, in presenza di *code-sharing*, la trasmissione va effettuata al vettore ritenuto competente motivando le ragioni della propria incompetenza; Emirates osserva che la compagnia aerea dovrebbe inoltrare il reclamo al vettore contraente/operativo in conformità con l'accordo di *codeshare* con tale partner o reindirizzare il passeggero a tale soggetto. Air France e KLM propongono di eliminare l'obbligo di motivazione delle ragioni di incompetenza del vettore che rigetta il ricorso.

Con specifico riguardo alla **Misura 6.2 lett. b)** che sancisce l'obbligo per il gestore aeroportuale di trasmissione del reclamo respinto entro 30 giorni dal ricevimento, soggetto ritenuto competente; Aeroporti 2030 ritiene di dover disciplinare diversamente l'ipotesi in cui il soggetto competente sia una Pubblica Autorità. In particolare, laddove l'evento sia di competenza delle Pubbliche Autorità operanti in aeroporto, ritiene sufficiente che il gestore lo comunichi al reclamante, ma non anche che debba trasmettere il reclamo alla predetta Autorità⁶⁹, proponendo l'inserimento della seguente clausola: *“salvo che il soggetto ritenuto competente sia una Pubblica Autorità operante in aeroporto; in tal caso, il gestore aeroportuale lo comunica all'utente”*. In linea con tale impostazione, Assaeroporti propone l'inserimento della clausola *“qualora il gestore aeroportuale non sia in grado di individuare il soggetto competente o quest'ultimo sia un Ente di Stato, ne dà motivata informativa all'utente entro i termini di cui sopra”*.

Lo Studio legale Pirola Pennuto Zei, ritiene inoltre utile inserire la seguente previsione a chiosa della **Misura 6**: *“se il vettore accoglie il reclamo, il passeggero e/o il suo delegato è tenuto a fornire i propri dati bancari sui quali eseguire il pagamento entro 30 giorni dall'accoglimento del reclamo. In caso contrario il vettore non può essere ritenuto responsabile del mancato o tardivo pagamento. In caso di accoglimento del reclamo a prima richiesta, il vettore non è tenuto a pagare ulteriori spese rispetto all'indennizzo o al danno riconosciuto, incluse le spese legali o di consulenza del passeggero”*. A motivazione di tale proposta,

che non ha sede in Italia, non ha un indirizzo email dedito alla ricezione dei reclami e non ha una PEC), e non ritiene legittimo onerare il vettore di adempimenti maggiori rispetto a quanto invero richiesto al passeggero (al fine di evitare disparità di trattamento tra vettore e passeggero).

⁶⁸ Segnalano inoltre che motivi pratici che renderebbero la procedura non ottimale, vista la sussistenza di canali dedicati tra vettori per questo tipo di comunicazioni.

⁶⁹ Sul punto Aeroporti 2030 precisa che rispetto alle Pubblica Autorità il gestore non esercita, ai sensi dell'art.705 del codice della navigazione, una funzione di coordinamento e controllo (come nei confronti degli operatori privati).

lo Studio Pirola richiama l'art. 22 della Convenzione di Montreal, il quale, all'ultimo comma, prevede che le spese legali non siano riconosciute dal Giudice adito, qualora la somma accolta dall'Autorità Giudiziaria sia uguale o inferiore alla somma offerta dal vettore entro 6 mesi dal reclamo⁷⁰.

In relazione agli specifici spunti di consultazione, con riguardo all'indicazione che la risposta al reclamo di cui alla Misura 6.1 è stata generata mediante strumenti di intelligenza artificiale, IATA e Airlines for America Airlines for America sostengono che i vettori non dovrebbero informare i clienti sulla provenienza della risposta (se generata dall'intelligenza artificiale o da altri mezzi) in quanto nessuno di questi dettagli è rilevante per il contenuto della risposta ed è la risposta stessa (e non il modo in cui è stata predisposta) che è rilevante per il cliente. Tale ultimo aspetto è condiviso anche da UDiCon, che ritiene non imprescindibile specificare se la risposta in prima battuta viene data da un sistema di intelligenza artificiale, ritenendo opportuno concentrarsi sulla qualità delle risposte, per concretezza e rapidità, e sull'utilizzo della AI a tal fine. Per contro, CODICI e CCIAA Pistoia-Prato la ritengono una informazione essenziale da aggiungere.

2.7.3. Valutazioni

Sulle osservazioni di carattere generale formulate da UDiCon – relative alla portata dell'onere motivazionale degli operatori in sede di risposta al reclamo – e da Emirates e Assaeroporti – sulle tempistiche di risposta – si rinvia alle precisazioni di cui alla Misura 3.1. lett. d) e si precisa che, e a fronte della modifica del termine di risposta al reclamo da trenta a sessanta giorni, si ritiene di non prevedere la possibilità di proroga.

In relazione alle osservazioni di Emirates e Aeroporti 2030 (rispettivamente, circa il fatto che la risposta al reclamo potrebbe non rientrare necessariamente in una delle due categorie proposte, e circa la necessità di precisare che la fattispecie dell'accoglimento non è da intendersi come sinonimo di "*chiusura definitiva della pratica*" o di "*accertata fondatezza del reclamo*"), si ribadisce che con l'invio di una risposta automatica può considerarsi assolto l'obbligo di rilascio di apposita ricevuta (nuova Misura 3.1. lett. b.1), ma ciò non può ritenersi sufficiente ad assolvere all'obbligo di notificare all'utente che lo stesso è accolto in quanto fondato, ovvero respinto in quanto infondato. Tale approccio trova fondamento nel fatto che la richiesta di fornire all'utente una chiara indicazione circa l'accoglimento o meno del reclamo, di cui alla **Misura 6.1 lett. a)**, è connessa alla definizione di "reclamo" di cui alla Misura 2 (ora lett. h). Infatti, qualora l'utente segnali una non coerenza del servizio, appare corretto che la risposta evidenzi, anzitutto, se il comportamento dell'operatore sia stato conforme o meno alla normativa o agli impegni assunti nelle condizioni generali o nella carta dei servizi. Inoltre, la Misura precisa che la valutazione deve essere svolta sulla base dei "*fatti accertati*" e delle "*norme applicabili*", ove la fondatezza del reclamo (ovverosia i casi in cui il disservizio lamentato si è effettivamente verificato) ne comporta l'accoglimento, sebbene tale accoglimento potrebbe comunque non dare sempre luogo a un ristoro di tipo economico. Per tali ragioni, si ritiene di confermare la formulazione contenuta nel Documento.

Giova inoltre precisare, più in generale, che la Misura indica gli elementi minimi della motivazione della risposta la cui formulazione, per una miglior comprensione da parte dell'utente, anche volta a prevenire ulteriori reclami, rientra nelle prerogative dell'operatore. A tal proposito, si evidenzia che la risposta deve essere motivata con gli elementi utili e pertinenti rispetto alla specifica lamentela oggetto del reclamo

⁷⁰ In proposito, lo Studio Pirola Pennuto Zei ritiene utile verificare la diligenza del passeggero "che, molto spesso, non sporge alcun reclamo ma affida la pratica ad un avvocato che non accetta di risolvere la controversia senza il pagamento delle proprie spese legali da parte della compagnia aerea e che, anziché formulare il reclamo nei modi previsti dal vettore, agisce in giudizio anche a dispetto dell'obbligo del tentativo di conciliazione obbligatorio".

interessato, senza porre in capo all'utente l'onere di consultare ulteriori materiali informativi (se non per eventuali ulteriori dettagli).

In riferimento alle osservazioni di Emirates relative alla **Misura 6.1, lett. b)** secondo cui la risposta al reclamo deve indicare se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo, si precisa che tale elemento deve essere indicato solamente ove pertinente. Con riguardo all'indicazione relativa ai tempi per ottenere il pagamento, a fronte della variabilità delle tempistiche di erogazione di indennizzi e rimborsi, in relazione a diversi e molteplici fattori, tale onere può ritenersi ottemperato anche tramite l'indicazione di un tempo stimato di pagamento.

Si ritiene di respingere le proposte e le osservazioni di Airlines for America, Emirates, IATA e IBAR in ordine alle informazioni relative alle azioni correttive per risolvere il disservizio segnalato (**Misura 6.1, lett. c)**, in quanto, a differenza di quanto prospettato dagli *stakeholder*, tali elementi risultano rilevanti al fine di fornire all'utente un quadro completo circa il reclamo presentato. In particolare, pare d'evidenza rappresentare che, per adempiere alla citata misura, non è necessario fornire dettagli operativi, tecnici o economici: l'indicazione delle misure poste in atto per la risoluzione del disservizio serve ad attestare che l'impresa ha esaminato il problema e, ove necessario, ha adottato iniziative volte a riparare o a prevenire il ripetersi dell'inconveniente denunciato. In tal senso, l'indicata funzione informativa e di soddisfazione dell'utente è palese a prescindere dal fatto che si tratti di disservizi non ancora terminati o meno, senza considerare che anche quando il disservizio è ormai terminato potrebbe ancora essere utile un comportamento attivo, anche se cronologicamente successivo (come nell'esempio riportato nel corso della consultazione da Emirates relativo al caso in cui la compagnia, pur ritenendo infondato il reclamo, intenda offrire qualcosa a un passeggero come gesto di buona volontà). Si osserva, inoltre, che l'indicazione dell'adozione di misure per la soluzione di un disservizio non accompagnata dalle relative tempistiche può risultare non efficace o non significativa per l'utente; ad ogni modo, ove dette tempistiche non possano, per giustificati motivi, essere note al momento della risposta al reclamo, sarà possibile fornire un'indicazione stimata.

Per quanto concerne le osservazioni e le proposte dei diversi *stakeholder* in merito alla **Misura 6.1, lett. d)** posta in consultazione, secondo cui la risposta al reclamo deve indicare i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, si ritiene, per le ragioni già indicate alle precedenti Misure 4.1, lett. e.) e 5.3, lett. c), di accogliere parzialmente le proposte di modifica pervenute dai diversi soggetti semplificando l'onere informativo posto in capo agli operatori e limitandolo alla sola indicazione dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo.

In merito alla **Misura 6.1, lett. e)** si ritiene opportuno precisare che, da un lato, non è previsto un obbligo di fornire un nominativo specifico, sicché un recapito di riferimento, anche eventualmente relativo ad una specifica unità organizzativa/*team* incaricato della gestione del reclamo e in possesso delle informazioni utili deve considerarsi sufficiente, e, dall'altro, che le caselle di posta elettronica da cui provengono le risposte ai reclami risultano spesso essere caselle "*no-reply*", non risultando possibile un contatto successivo volto ad ottenere chiarimenti, fermo restando che l'eventuale replica alla risposta ricevuta non può essere considerata, ai fini delle presenti misure, un nuovo reclamo.

Con riguardo alle osservazioni di carattere generale pervenute da Air France e KLM, Ryanair, AICALF e lo Studio legale Pirola Pennuto Zei sull'obbligo di cooperazione in caso di rigetto del reclamo per profili di incompetenza, di cui alla **Misura 6.2**, si precisa che la successiva Misura 6.3 dispone che la trasmissione *de qua* deve avvenire nel rispetto della normativa sulla protezione dei personali delle persone fisiche. Ne

discende che è onere degli operatori informare i reclamanti sul trattamento dei dati acquisiti in sede di reclamo e raccogliere, se del caso, i relativi consensi.

Con specifico riguardo alle osservazioni pervenute dai diversi *stakeholder* in merito alla **Misura 6.2 lett. a)**, non si ritiene irragionevole né eccessiva la Misura in parola, peraltro già prevista nel settore ferroviario, in quanto essa non comporta una valutazione su profili di responsabilità di altri soggetti, bensì una vera e propria cooperazione tra operatori finalizzata alla tutela dell'utente. Nello specifico, per quanto riguarda la trasmissione da un vettore ad un altro vettore (Misura 6.2 lett. a.2), tale onere è limitato ai soli casi di *code-sharing*, ove emerge l'esigenza specifica di tutelare maggiormente l'utente di fronte alla possibile incertezza scaturente dalla compresenza di più vettori nel contratto di trasporto⁷¹; esigenza che non pare efficacemente garantita mediante la sostituzione della trasmissione del reclamo con la mera risposta motivata correlata dalla contestuale informativa al passeggero di rivolgersi al soggetto eventualmente responsabile del disservizio per la proposizione del reclamo, *fortiori ratione* dalla sola informativa (come proposto dallo Studio legale Pirola Pennuto Zei) o dalla mera trasmissione del reclamo non motivata (come proposta da Air France e KLM). Nulla vieta di rendere tale informazione nei casi che restano al di fuori delle ipotesi specificamente previste alla Misura. Pertanto, si ritiene di respingere le proposte di modifica pervenute, confermando la formulazione di cui alla Misura 6.2 lett. a) del Documento.

In merito alle osservazioni pervenute in ordine alla **Misura 6.2 lett. b)** e alla **Misura 2 lett. b)** si è ritenuto di specificare i soggetti cui deve trasmettersi il reclamo sia nel caso del gestore aeroportuale, sia nel caso del gestore di piattaforma, modificando la formulazione contenuta nel Documento.

Non si ritiene, per contro, di accogliere la proposta di integrazione formulata dallo Studio legale Pirola Pennuto Zei⁷², in quanto le previsioni di cui alla Convenzione di Montreal rimangono ferme, ove applicabili, e non si ritiene di estendere la portata anche ai reclami che non afferiscono al relativo ambito di applicazione. Né si ritiene di limitare la facoltà (e la buona pratica) dell'operatore di richiedere, in un momento antecedente alla decisione del reclamo, le modalità e le relative indicazioni per l'eventuale pagamento (ad esempio tramite la previsione di un apposito campo nel modulo-standard).

In relazione agli specifici spunti di consultazione, con riguardo all'indicazione che la risposta al reclamo di cui alla Misura 6.1 è stata generata mediante strumenti di intelligenza artificiale, si ritiene di accogliere, per le ragioni in particolare espresse da UDiCon la proposta di non indicare la provenienza della risposta al reclamo.

2.8. Misura 7 - Indennizzi

2.8.1. Contenuti del Documento

La **Misura 7** introduce, quale diritto di natura risarcitoria forfettizzato, un indennizzo specifico per il caso in cui l'utente non riceva risposta oppure qualora la risposta venga inviata oltre il termine massimo.

L'indennizzo è automatico e definito in percentuale rispetto al prezzo complessivo del titolo di viaggio; è stata pertanto individuata una prima soglia temporale, oltre la quale detto disagio assume rilievo ai fini dell'indennizzo nella misura del 10% (risposta tardiva di dieci giorni) e una percentuale più alta, pari al

⁷¹ Sul punto si rinvia a quanto precisato in sede di relazione illustrativa.

⁷² Si veda *supra*, par. 2.7.2.

20% del prezzo complessivo del titolo di viaggio (per i casi, considerati più gravi, di risposta fornita oltre tale termine o non fornita).

La **Misura 7.2** disciplina le modalità di gestione ed erogazione degli indennizzi sono definite, anche adeguando a tal fine la carta dei servizi, da ciascun vettore, nel rispetto delle prescrizioni definite dall'Autorità.

Per i gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma si prevede, in fase di primo intervento, una forma di autoregolamentazione (**Misura 7.3**).

La **Misura 7.4** definisce le specifiche ipotesi di esclusione dell'obbligo di indennizzo intese ad evitare duplicazioni o comportamenti opportunistici da parte degli utenti.

2.8.2. Sintesi delle osservazioni

Alcuni *stakeholder* hanno fornito osservazioni di carattere generale riguardo alla scelta di prevedere l'erogazione di un indennizzo automatico a ristoro del disagio subito dall'utente in conseguenza della situazione di incertezza in cui viene a trovarsi in caso di tardiva o mancata risposta al reclamo.

Secondo ENAC e lo Studio Pirola Pennuto Zei, la previsione di tali indennizzi creerebbe una disparità di trattamento tra vettori che operano in Italia, soggetti all'applicazione della **Misura 7**, rispetto a quelli che non vi operano. Inoltre, secondo IBAR e lo Studio Pirola Pennuto Zei, la Misura andrebbe a sovrapporsi ai poteri sanzionatori esercitati da ENAC in qualità di *National Enforcement Body* ai sensi del decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69. Air France e KLM suggeriscono, in senso analogo, di eliminare la parte della Misura relativa ai vettori e rilevano che, in caso di non conformità a disposizioni normative, i vettori possono essere sanzionati dagli organismi nazionali che si occupano di assicurare la tutela dei diritti riconosciuti agli utenti dalla disciplina europea, ma non possono essere obbligati a versare indennizzi agli utenti.

Secondo RYANAIR, considerata la mancanza di un concreto danno da risarcirsi, l'indennizzo non può essere qualificato come risarcimento, ma come misura sanzionatoria nei confronti dei vettori; lo stesso vettore osserva che all'Autorità non sono stati attribuiti i poteri di irrogare sanzioni nei confronti dei vettori aerei, né di prevedere un indennizzo automatico a carico degli stessi per mancata o tardiva risposta ai reclami. Anche secondo IBAR la Misura sembra prevedere una sanzione e non un indennizzo, mentre lo Studio legale Pirola Pennuto Zei osserva che le sanzioni e/o indennizzi, in base all'articolo 23 della Costituzione dovrebbero essere previsti da leggi nazionali e/o sovranazionali.

Secondo Emirates tale previsione introdurrebbe un costo significativo per i vettori che operano da e per l'Italia, con potenziali effetti negativi sugli stessi utenti che la Misura intenderebbe, invece, proteggere, come, ad esempio, un aumento dei prezzi dei biglietti. Sempre secondo Emirates, questa disposizione potrebbe incoraggiare alcuni passeggeri a presentare reclami con leggerezza, solo per sperare di ottenere l'indennizzo in caso di mancata o ritardata risposta.

Inoltre, IBAR e IATA non condividono la *ratio* stessa della Misura, poiché non dovrebbe essere previsto un indennizzo automatico in caso di risposte mancate o tardive a reclami. Ciò in quanto potrebbero esserci ragioni legittime e/o giustificabili di tale ritardo (ad esempio, un episodio di disagi di massa come un evento meteorologico estremo o l'insorgenza di COVID-19 che comporterebbe volumi di reclami e reclami sproporzionati rispetto a quelli sperimentati durante le normali operazioni). Gli stessi soggetti segnalano, inoltre, che le compagnie aeree si affrettarebbero a fornire una risposta agli utenti per non essere obbligati a corrispondere un indennizzo, il che non permetterebbe loro di avere il tempo sufficiente per indagare a fondo su ogni caso e rispondere accuratamente ai reclami.

Per contro, UDiCon accoglie favorevolmente l'introduzione di indennizzi automatici a favore degli utenti, pur rilevando che dovrebbe essere maggiormente specificato il soggetto su cui grava l'obbligo di erogazione dell'indennizzo e suggerisce di istituire un meccanismo di erogazione degli indennizzi automatici gestito direttamente da un soggetto terzo e imparziale.

Con riguardo alla quantificazione dell'indennizzo, nell'ambito della consultazione è stato richiesto di esprimere se si ritiene più adeguato inserire: (i) una forfettizzazione degli indennizzi di cui alla **Misura 7.1** in importo fisso (anziché in percentuale applicabile al prezzo del biglietto), e (ii) inserire delle soglie minime e massime nella **Misura 7.1** e **7.3**.

Per quanto concerne la richiesta di forfettizzazione dell'indennizzo *sub. (i)* si rileva che:

- secondo Emirates l'indennizzo dovrebbe essere standardizzato per garantire la parità di trattamento tra tutti i passeggeri, e non essere basato sul prezzo del biglietto (che potrebbe essere diverso per i passeggeri che viaggiano sullo stesso volo e nella stessa classe);
- secondo Airlines for America e IATA, in nessun caso l'indennizzo deve essere legato al prezzo pagato per il biglietto, poiché questo non ha alcuna relazione con il danno causato al cliente dal ritardo nell'elaborazione del reclamo. Piuttosto, l'indennizzo dovrebbe: i) essere fissato in modo da riflettere il danno individuale subito; ii) non superare mai il massimo risarcimento disponibile ai sensi del Regolamento (CE) 261/04 (600 euro);
- CODICI manterrebbe uno indennizzo *standard*, sulla scorta di quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni con riguardo agli indennizzi della telefonia, per evitare una frammentazione degli stessi;
- UDiCon ritiene preferibile esprimere l'indennizzo in misura percentuale, in quanto garantisce l'adeguatezza dell'indennizzo ai costi supportati dal consumatore; diversamente, in caso di biglietti con un costo superiore alla media, l'indennizzo determinato in base un forfait potrebbe diventare irrisorio.

Riguardo alla previsione *sub (ii)*:

- TAP suggerisce di inserire delle soglie minime e massime;
- UDiCon, invece, esprime contrarietà all'utilizzo di soglie in quanto rischiano di privare il consumatore di indennizzi proporzionati ai costi supportati e di incidere negativamente sulla efficacia deterrente della norma; l'associazione propone piuttosto di stabilire un indennizzo minimo erogabile: ad esempio, potrebbe prevedersi che in nessun caso l'indennizzo può essere inferiore ad euro 50,00 (cinquanta/00);
- CCAA Pistoia Prato ritiene opportuno l'inserimento di soglie minime per evitare indennizzi troppo bassi.

Riguardo all'ammontare dell'indennizzo, stabilito alla **Misura 7.1**, UDiCon segnala che le percentuali di indennizzo sono basse, non risultano congrue rispetto ai disagi al consumatore e non hanno efficacia deterrente, proponendo di raddoppiarle.

Riguardo alla **Misura 7.2** relativa alle modalità di gestione ed erogazione degli indennizzi, CODICI segnala che la previsione di pagamento dell'indennizzo in tempi ragionevoli è troppo vaga, e sarebbe dunque preferibile l'indicazione di un termine fisso (di 60/90 giorni). UDiCon, riguardo all'inserimento delle modalità di erogazione degli indennizzi nelle carte dei servizi, rappresenta lo scarsissimo coinvolgimento delle rappresentanze dei consumatori nella redazione delle carte servizi.

Per i gestori aeroportuali e i gestori di piattaforma, la **Misura 7.3**, prevede una forma di autoregolamentazione. Assaeroporti osserva che, in un analogo procedimento riguardante altri gestori di infrastruttura, l’Autorità, in ragione del numero contenuto di reclami riguardanti in gran parte fattispecie di competenza di terzi, aveva rilevato come l’introduzione di uno specifico meccanismo di trattamento dei reclami avesse limitati benefici attesi (delibera n. 211/2020, schema AIR). Secondo l’Associazione tale Misura potrebbe innescare condotte strumentali da parte di alcuni utenti, che potrebbero servirsi dello strumento con la sola finalità di ottenere un indennizzo a fronte di reclami infondati. Assaeroporti chiede pertanto l’eliminazione della Misura; in via del tutto subordinata, qualora venisse confermata la previsione dell’indennizzo automatico, propone di: i) prevedere una forma di auto-regolamentazione anche in ordine al *quantum*; ii) prevedere il termine di 90 giorni per il riconoscimento dell’indennizzo. Anche Aeroporti 2030 chiede di eliminare la Misura e osserva che per i gestori aeroportuali l’obbligo dell’indennizzo automatico non è previsto, peraltro, da nessuna previsione legislativa nazionale o eurounitaria. Entrambe le associazioni osservano che l’applicazione dell’indennizzo automatico non può ricollegarsi alle previsioni della carta dei servizi.

Riguardo alla **Misura 7.4 lett. a)**, Assaeroporti propone di chiarire ulteriormente che il reclamo può considerarsi validamente presentato solo ove l’utente si sia avvalso dei canali appositamente resi disponibili dal gestore aeroportuale per l’inoltro dei reclami.

2.8.3. Valutazioni

Per quanto riguarda le osservazioni circa il fondamento normativo della previsione degli indennizzi automatici, occorre preliminarmente rilevare che analoga misura è già stata adottata dall’Autorità nel settore del trasporto via mare e per le vie navigabili interne, nonché nel trasporto via treno e autobus. Infatti, con la delibera n. 83/2019, l’Autorità ha approvato l’atto di regolazione relativo alle *“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”*, introducendo, tra le altre, una specifica misura in tema di indennizzi automatici. Misure di analogo contenuto sono previste, altresì, dall’Allegato A alla delibera n. 28/2021, con riguardo al contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus. In tali sedi l’Autorità ha chiarito che la previsione di un indennizzo automatico per la tardiva o mancata risposta al reclamo trova fondamento nel combinato disposto dell’articolo 37, comma 2, lettera e) della norma istitutiva dell’Autorità letto in combinato disposto con l’articolo 2, comma 12, lettera g) della l. 481/1995, ai sensi del quale: *“ciascuna Autorità nel perseguire le finalità di cui all’articolo 1 svolge le seguenti funzioni: (...) g) controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h)”*⁷³.

⁷³ Peraltro, in aggiunta a quanto già chiarito, preme ulteriormente precisare, anche alla luce delle osservazioni pervenute, che il riconoscimento dell’indennizzo automatico non può ritenersi limitato ai casi di inadempimento contrattuale (cui potrebbero ascrivere le ipotesi di reclami proposti ai vettori, stante la presenza del contratto di trasporto e del connesso titolo di viaggio). Invero, la stessa norma sopra citata consente espressamente la determinazione dell’indennizzo anche per le ipotesi in cui il servizio sia erogato “con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h)”. In questo senso, la norma intende evidentemente tutelare, nella maniera più estesa possibile, l’utente nel caso di inadempimenti sia contrattuali sia degli obblighi di servizio stabiliti dalle norme che regolano il servizio stesso.

Coerentemente con la *ratio* della norma, con la Misura 7.1. in esame si ritiene di porre l'obbligo di indennizzo, da un lato, in capo al vettore e, dall'altro, in capo al gestore dell'aeroporto o al gestore di piattaforma digitale, stabilendo, in tali ultime ipotesi, che l'indennizzo sia definito e quantificato, ad opera dei predetti gestori, in seno agli atti che definiscono, per l'appunto, i livelli qualitativi del servizio – vale a dire, nel caso dei gestori aeroportuali, di norma, nelle carte dei servizi, e, nel caso dei gestori delle piattaforme digitali, nelle condizioni generali di utilizzo.

Quanto alle osservazioni riguardo alla configurabilità dell'indennizzo automatico come *i)* sanzione amministrativa, per di più *ii)* duplicativa della sanzione già prevista da ENAC, si precisa quanto segue.

Pare opportuno, innanzitutto, chiarire che l'indennizzo di cui si discute non è una sanzione: le sanzioni amministrative, irrogate da ENAC a seguito di un procedimento sanzionatorio che abbia accertato la sussistenza di una specifica violazione della normativa europea di riferimento, sono versate allo stesso Ente ed hanno una finalità deterrente e sanzionatoria; invece, l'indennizzo è corrisposto direttamente agli utenti e risponde alla diversa esigenza di garantire una forma di compensazione per il disagio subito dai passeggeri per la prolungata situazione di incertezza venutasi a determinare in conseguenza della mancata conoscenza, entro i termini previsti, dell'esito del proprio reclamo⁷⁴.

In ogni caso, non si configura alcuna sovrapposizione con il potere sanzionatorio di ENAC, in quanto, come si è già detto nel paragrafo 2.1, sia nella normativa europea in materia di tutela dei diritti dei passeggeri nel settore aereo, sia nella relativa normativa nazionale di attuazione, non sono previsti specifici diritti degli utenti riferibili alla tardiva o mancata risposta al reclamo, pertanto non è configurabile, ad oggi, alcuna specifica e speculare sanzione da comminare nei confronti degli operatori.

Sempre in via generale, si precisa che gli indennizzi oggetto della presente Misura rientrano tra gli "oneri" di cui alla Misura 27.3.1, punto 3, lett. a), Allegato A della delibera n. 38/2023 del 9 marzo 2023 recante l'approvazione dei modelli di regolazione dei diritti aeroportuali. Pertanto, non possono essere contabilizzati tra i costi operativi ammissibili ai fini tariffari.

In relazione all'osservazione di Emirates, secondo cui la Misura potrebbe incoraggiare alcuni passeggeri a presentare reclami con leggerezza solo per sperare di ottenere l'indennizzo in caso di mancata o ritardata risposta, si rileva che, anche al fine di evitare abusi, la misura in esame chiarisce e specifica che, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo da parte del vettore, il reclamo presentato deve indicare gli elementi minimi previsti per la relativa trattazione (di cui, rispettivamente, alle Misure 3.2 e 5.2 come formulate in esito alla consultazione), tra cui, i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, per i gestori dell'aeroporto, dell'aerostazione nella quale l'evento si è verificato, nonché la descrizione della non coerenza del servizio rilevata, idonea a circostanziare ulteriormente il reclamo.

Eventuali comportamenti scorretti di soggetti che presentano reclamo per conto degli utenti potranno essere eventualmente valutati sotto altri profili, con particolare riguardo alle pratiche commerciali scorrette; si veda inoltre quanto previsto alla Misura 7.2.

Allo stesso modo non si ritiene di accogliere il rilievo secondo il quale i vettori sarebbero indotti a fornire velocemente una risposta agli utenti per non vedersi comminare una sanzione; ad ogni modo, come già illustrato, a seguito della consultazione, le nuove Misure 3.1 lett. d) e 5.1 lett. c), innalzano a sessanta

⁷⁴ Si ribadiscono, dunque, le considerazioni già espresse nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera dell'Autorità n. 211/2020.

giorni il termine per la risposta al reclamo che, come si è già detto in precedenza, risulta più che adeguato al fine di fornire una completa ed adeguata risposta allo stesso.

Si ritiene di respingere le osservazioni di UDiCon in quanto risulta chiaro che l'obbligo di corrispondere l'indennizzo grava sugli operatori economici soggetti all'applicazione del provvedimento in esame; allo stesso modo non appare necessario coinvolgere un soggetto esterno nel sistema di corresponsione degli indennizzi in quanto la misura diverrebbe sproporzionata rispetto allo scopo.

Riguardo alla determinazione dell'indennizzo di cui alla **Misura 7.1**, a seguito dell'analisi delle proposte pervenute, si ritiene preferibile confermare quanto previsto nel Documento posto in consultazione e mantenere il sistema un sistema basato sulla percentuale del prezzo totale del biglietto pagato dall'utente. Premesso che la *ratio* della Misura in esame consiste nell'assicurare un indennizzo per il fatto del mero ritardo nella risposta al reclamo, a prescindere, dunque, da un accertamento della fondatezza nel merito del reclamo stesso – il che, tra l'altro, giustifica la previsione che la somma liquidata abbia carattere automatico al verificarsi dei relativi presupposti – non sono emersi elementi sufficienti a determinare l'indennizzo in misura fissa e standardizzata. Pertanto, considerate le peculiarità del mercato in esame, rispetto ad altri settori regolati dall'Autorità, si ritiene opportuno mantenere un sistema proporzionale rispetto al prezzo del biglietto, all'interno di un *range* fisso di indennizzo. Invero, tale criterio è stato mitigato dal parziale accoglimento delle proposte dei diversi *stakeholder* sulla fissazione di soglie minime e massime, enunciato nella nuova **Misura 7.2** la quale introduce: (i) una soglia minima di indennizzo pari a euro 10,00 volta ad evitare indennizzi irrisori; e (ii) una soglia massima di indennizzo pari a euro 100,00 volta, per contro, ad evitare indennizzi sproporzionatamente alti. Si prevede, dunque, una soglia minima e una massima entro le quali deve essere determinato l'indennizzo anche se sulla base del calcolo in percentuale di cui alla Misura 7.1 la somma da corrispondere all'utente risulterebbe minore o maggiore.

Si è ritenuto, inoltre, di modulare diversamente l'originaria previsione della Misura 7.2 prevedendo che i vettori definiscano le modalità di erogazione degli indennizzi potendo prevedere che il relativo versamento possa essere effettuato esclusivamente direttamente al passeggero, in funzione di deterrente rispetto ad eventuali comportamenti opportunistici degli intermediari.

Inoltre, in ossequio al principio di proporzionalità dell'azione regolatoria dell'Autorità, appare maggiormente efficace demandare interamente ai gestori aeroportuali e di piattaforma la definizione di tale indennizzo (ferme restando le cause di esclusione di cui alla Misura 7.4). Nondimeno, la congruità e la proporzionalità di detti indennizzi, potrà essere analizzata nell'ambito dell'attività di monitoraggio sull'applicazione delle Misure svolta dagli Uffici dell'Autorità.

Si ritiene di non accogliere le osservazioni delle associazioni dei gestori aeroportuali relative alla **Misura 7.3**⁷⁵ sulla base delle seguenti considerazioni:

- riguardo al possibile abuso della previsione di un indennizzo automatico per i casi di mancata o ritardata risposta si rimanda a quanto puntualmente osservato nel presente paragrafo riguardo alla Misura 7.4, adottata al fine di evitare abusi da parte degli utenti;
- in ordine all'osservazione circa l'inopportunità di attribuire alla Carta dei servizi il ruolo di parametro normativo di riferimento per l'applicazione di un indennizzo in caso di ritardato

⁷⁵ A proposito si precisa che non si attribuisce portata dirimente alla considerazione contenuta nello schema di AIR relativo alla delibera dell'Autorità n. 211 del 17 dicembre 2020 in quanto si trattava di una "prima analisi" soggetta ad "una valutazione più approfondita potrà essere in proposito compiuta al termine dell'istruttoria" (pag. 27).

riscontro, si rinvia a quanto già evidenziato in proposito al paragrafo 2.6.3, e si ribadisce che la **Misura 1.5** prevede espressamente che *“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”*. Dette ulteriori garanzie possono sostanziarsi in indennizzi più consistenti o prevedere soglie minime di importo differenti (eventualmente a fronte della loro erogazione sotto forma di *voucher* o altri servizi).

Al fine di garantire maggiore tutela all'utente e nel rispetto dell'autonomia del gestore, si è ritenuto di precisare l'obbligo di ciascun gestore aeroportuale, di definire l'indennizzo di cui alla Misura 7 nella sezione “Reclami” del proprio sito *web* e, ove ne sia prevista l'adozione, nella propria carta dei servizi⁷⁶.

Con riguardo alla proposta di Assaeroporti di chiarire ulteriormente che il reclamo può considerarsi validamente presentato solo ove l'utente si sia avvalso dei canali appositamente resi disponibili dal gestore aeroportuale per l'inoltro dei reclami, si precisa che la formulazione di cui alla **Misura 7.4. lett. a)** del Documento ricomprende già, tra le cause di esclusione dal versamento, l'ipotesi in cui il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità (ivi inclusi anzitutto proprio i canali), gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalle Misure 3 e 5. Pertanto, si rigetta la proposta di modifica e si conferma la formulazione utilizzata nel Documento. Il mancato utilizzo dei canali individuati per l'inoltro dei reclami solleva il vettore solamente dall'erogazione dell'indennizzo per ritardo nella risposta, mentre restano, ovviamente, salvi gli ulteriori diritti previsti dalla normativa di settore (in particolare gli indennizzi corrisposti ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004).

Pertanto, si osserva che, al fine di evitare eventuali abusi, così come oneri meramente formali e sproporzionati per gli operatori, si è ritenuto di prevedere, alla nuova **Misura 7.4 lett. c)**, una ulteriore causa di esclusione del versamento allorché, all'utente, è già stato corrisposto quanto richiesto nel reclamo. Tali cause di esclusione, trovano applicazione anche per gli indennizzi definiti dai gestori aeroportuali e dai gestori di piattaforma digitale e, fermo restando l'obbligo di trasmissione di cui alla Misura 6.2, l'indennizzo in discorso è riconosciuto solo laddove il reclamo sia rivolto al soggetto competente, computandosi, nel caso di trasmissione ai sensi della Misura 6.2, il ritardo rilevante dal momento in cui tale soggetto riceve il reclamo.

Infine, resta ferma la possibilità per l'Autorità di tenere adeguatamente conto, nell'esercizio delle funzioni di competenza, della sussistenza di eventuali stati di emergenza, risultanti da specifici provvedimenti in tal senso adottati dagli organismi competenti, che interessino i servizi oggetto dei reclami e che presentino diretta incidenza sugli elementi da prendere in considerazione nell'applicazione delle misure in esame.

2.9. Misura 8 - Registrazione dei reclami del vettore e conservazione dei relativi dati

2.9.1. Contenuti del Documento

La **Misura 8.1** prevede che i vettori assicurino una registrazione che indichi, per ciascun reclamo, oltre ai riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio, la data di ricevimento del reclamo, i relativi motivi, nonché la risposta motivata allo stesso, corredata della data di invio all'utente.

⁷⁶ Fermo restando quanto previsto in proposito da ENAC, Circolare GEN-06 del 31 ottobre 2014 sulla Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei ENAC servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei.

La **Misura 8.2** prevede che i vettori – nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali⁷⁷– conservino i dati informativi, pure documentali, relativi al reclamo per un periodo di tempo congruo anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall’Autorità nell’esercizio dei compiti istituzionali attribuiti alla stessa.

2.9.2. Sintesi delle osservazioni

In relazione alla **Misura 8.2** relativa alla conservazione dei dati inerenti al reclamo, IBAR segnala la preoccupazione circa la coerenza con le proposte avanzate dalla Commissione europea in merito alla conservazione delle informazioni e alla riservatezza dei dati nel contesto della gestione dei reclami, rilevando il conflitto tra il requisito proposto nella Misura 8 di conservare le informazioni per un minimo di 24 mesi e la proposta della Commissione europea di modifica al regolamento 261/2004 secondo cui il vettore deve cancellare informazioni come Personal Name Record (PNR) dopo 72 ore.

2.9.3. Valutazioni

In relazione osservazioni di IBAR circa il termine di conservazione dei dati relativi al reclamo di cui alla **Misura 8.2** a fronte delle proposte avanzate dalla Commissione europea in merito alla conservazione delle informazioni e alla riservatezza dei dati nel contesto della gestione dei reclami, si rileva che, come già esposto nella relazione illustrativa pubblicata contestualmente alla delibera n. 34/2024, un efficace ed efficiente meccanismo per il trattamento dei reclami presuppone la registrazione degli stessi nei sistemi dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali secondo specifici criteri. Tale registrazione consente altresì di monitorare le problematiche segnalate ai fini dell’adozione, da parte dei gestori dei servizi, di opportune azioni di miglioramento, volte a ridurre il numero di reclami, nonché all’individuazione dei casi in cui è dovuto l’indennizzo di cui alla Misura 7. Pertanto, la previsione di un termine minimo di 24 mesi per la conservazione di tali dati trova fondamento nell’esigenza di garantire tale monitoraggio, che non potrebbe essere adeguatamente garantito se la conservazione fosse limitata a sole 72 ore dalla ricezione del reclamo. In altri termini, la registrazione dei reclami di cui alla Misura 8 rappresenta una modalità organizzativa funzionale ad una loro efficace e tempestiva trattazione, oltre a consentire di attingere alle informazioni contenute nei medesimi reclami con riguardo agli aspetti del servizio che sia eventualmente necessario migliorare e/o adattare a nuove esigenze dell’utenza. Pertanto, non essendo al momento vigente alcuna contraria disposizione, ed essendo stato inserito un riferimento esplicito al rispetto delle vigenti norme in tema di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, il termine di 24 mesi previsto per la conservazione dei dati e la relativa decorrenza a partire dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio rispetta il principio di proporzionalità e di *effet util* rispetto alle suindicate finalità della Misura 8.2.

2.10. Misura 9 – Disposizioni finali

2.10.1. Contenuti del Documento

La **Misura 9.1** specifica il termine decorso il quale le misure devono essere applicate.

⁷⁷ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e relativa normativa nazionale di attuazione.

La **Misura 9.2** prevede il termine cui i vettori, i gestori aeroportuali ed i gestori di piattaforma digitale sono tenuti a comunicare all’Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito *web* istituzionale, il *link* della sezione del proprio sito *web* accessibile dall’*home page* dedicata alle informazioni sulle procedure di reclamo previste dalle Misure 4 e 5.

La **Misura 9.3** prospetta un’attività di raccolta dati da parte dell’Autorità, sia ai fini dello svolgimento di monitoraggi, che ai fini della pubblicazione dei dati, in ottica di trasparenza. La finalità è, tra l’altro, quella di raccogliere in un unico portale, messo a disposizione dell’Autorità, le informazioni più rilevanti che derivano dall’applicazione delle misure di regolazione proposte.

2.10.2. Sintesi delle osservazioni

Con riguardo al termine di sei mesi decorso il quale le misure acquisiscono efficacia (**Misura 9.1**), Aeroporti 2030 reputa opportuno prevedere un più ampio lasso temporale per l’entrata in vigore delle nuove disposizioni, tenuto conto che le carte dei servizi dei gestori aeroportuali sono pubblicate, ai sensi della circolare ENAC GEN-06, entro il 15 aprile di ogni anno. Nello specifico, si richiede di riconoscere ai gestori aeroportuali un congruo termine per adeguare la propria Carta dei servizi al mutato quadro normativo di riferimento, quantificato in **dodici mesi**.

In merito al termine di un mese dall’approvazione delle Misure per la comunicazione all’Autorità, ai fini della relativa pubblicazione nel sito *web* istituzionale, da parte dei vettori, dei gestori aeroportuali e dei gestori di piattaforma digitale del *link* della sezione del proprio sito *web* accessibile dalla *home page* dedicata alle informazioni sulle procedure di reclamo previste dalle Misure 4 e 5 (**Misura 9.2**), è stato osservato quanto segue. Air France e KLM rilevano che il termine di un mese non pare sufficiente per consentire l’aggiornamento dei siti *web*, considerato che tale aggiornamento dovrà essere effettuato in più lingue e l’operazione coinvolge diversi dipartimenti dell’organizzazione, e proponendo la sostituzione con il termine di **sei mesi**. Lo Studio legale Pirola Pennuto Zei propone il termine di **3 mesi (o superiore)** e che le presenti Misure siano comunicate in italiano e in inglese dall’Autorità a tutti i vettori che operano da e per l’Italia e, al momento dell’entrata in vigore delle Misure medesime, a tutti i gestori di piattaforme digitali che vendono biglietteria in Italia, a tutti i gestori aeroportuali, i vettori, i gestori dell’infrastruttura aeroportuale ed i gestori di piattaforma digitale.

Ryanair e AICALF propongono infine di integrare la **Misura 9.3** specificando che “l’Autorità raccoglie i dati relativi alle presenti Misure per la pubblicazione nel Portale dati dell’Autorità in maniera aggregata e anonima”.

2.10.3. Valutazioni

In relazione alle osservazioni relative alla **Misura 9.1**, si ritiene di accogliere la richiesta di consentire l’applicazione delle Misure nel maggiore termine, che si ritiene congruo fissare al 30 marzo 2025. Ciò in considerazione della disciplina IATA in materia di cd. *scheduling season*⁷⁸, che prevede l’inizio della stagione estiva in coincidenza del 30 marzo 2025, nonché tenuto conto delle motivazioni esposte dai

⁷⁸ IATA, *Worldwide Airport Slot Guidelines (WASG)*, 3° edizione, 1° aprile 2024, che ha individuato l’inizio della stagione estiva nell’ultima domenica di marzo 2025 (ossia il 30 marzo 2025), e l’inizio della stagione invernale nell’ultima domenica di ottobre 2025.

soggetti proponenti, correlate in special modo al termine di pubblicazione annuale della carta dei servizi dei gestori aeroportuali e dei vettori⁷⁹.

Con riguardo alle proposte di modifica relative alla **Misura 9.2**, in ragione della proroga del termine di cui alla Misura 9.1, si ritiene di prevedere il termine del 15 aprile 2025 per l'obbligo di comunicazione all'Autorità – da parte dei vettori, dei gestori aeroportuali e dei gestori di piattaforma digitale – del link della sezione del proprio sito *web* accessibile dalla *home page* dedicata alle informazioni sulle procedure di reclamo previste dalle Misure 4 e 5.

In ordine all'osservazione di Ryanair e AICALF sulla **Misura 9.3**, non si ritiene di precisare che la pubblicazione dei dati relativi alle Misure dell'Autorità avviene in forma anonima ed aggregata, in quanto risulta implicito, intanto, che la raccolta e la pubblicazione potranno avvenire soltanto nel rispetto delle norme in tema di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali; per quanto attiene, invece, alle esigenze di riservatezza aziendale, l'Autorità si riserva di valutare la più idonea modalità di pubblicazione di tali dati, nel rispetto della normativa applicabile, nonché delle specificità del settore in esame⁸⁰.

3. CONCLUSIONI

Nei termini sopra esposti è definita l'istruttoria condotta dall'Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti, con la collaborazione dell'Ufficio Affari legali e contenzioso.

Torino, 21 giugno 2024

Il Responsabile del Procedimento

dott.ssa Katia Gallo

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

⁷⁹ Tale termine tiene conto della previsione di cui alla circolare ENAC GEN-06 secondo cui *“la Carta dei servizi è pubblicata, dopo l'approvazione da parte dell'ENAC, entro il 15 aprile di ogni anno, o comunque entro 15 giorni dall'approvazione”*. ENAC, Circolare GEN-06 del 31 ottobre 2014 sulla Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei ENAC servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei, pag. 12.

⁸⁰ Si vedano, a titolo di esempio, la pubblicazione dei dati relativi ai reclami di prima istanza da parte dell'IVASS: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/#:~:text=Le%20imprese%20di%20assicurazione%20sono,a%20numero%2C%20tipologia%20ed%20esito> e di ARERA: <https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/19/331-19>.