

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

30.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 13 LUGLIO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Di Palma Pierluigi Umberto, <i>presidente dell'ENAC</i>	3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 13, 14
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Marchiandi Fabio, <i>direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero dell'ENAC</i>	6, 7, 8
Audizione del presidente dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC), Pierluigi Umberto Di Palma:		Moretto Sara (IV)	9
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Prestipino Patrizia (PD)	11
		Quaranta Alessio, <i>direttore generale dell'ENAC</i>	5, 6, 9, 12, 15
		Zanella Federica (Lega)	10

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 15.30.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso, nonché via *streaming* sulla *web-tv* della Camera.

(Così rimane stabilito).

Audizione del presidente dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC), Pierluigi Umberto Di Palma.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del presidente dell'Ente nazionale per l'aviazione civile-ENAC, avvocato Pierluigi Umberto Di Palma.

Ricordo che la seduta odierna si svolge nelle forme dell'audizione libera ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione, che saluto, come saluto e ringrazio il presidente dell'ENAC, il direttore generale Alessio Quaranta e il direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero, Fabio Marchiandi, che lo accompagnano e che intervengono sui disagi per gli utenti del trasporto aereo che si stanno verificando di recente. Ringrazio per la rapida disponibilità che ENAC ha voluto darci proprio su questo tema, per informare la Commissione sui diritti degli utenti del trasporto aereo messi così in difficoltà dai recenti disagi.

Do la parola al presidente per un'introduzione e poi, se necessario e se il presi-

dente Di Palma lo ritiene, darò la parola anche ai suoi collaboratori.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Grazie presidente. È una grande opportunità oggi per noi essere auditi dinanzi alla Commissione d'inchiesta che si occupa proprio della tutela dei diritti degli utenti, in questo caso dei passeggeri, in un momento di grandissima difficoltà del trasporto aereo legato a tutte le notizie sui disservizi in atto.

L'ENAC nasce proprio nell'ambito di un processo di privatizzazione e liberalizzazione del settore e il punto fondamentale del nostro essere è proprio la tutela dei diritti dei passeggeri in un mercato liberalizzato, tanto che la prima Carta dei diritti dei passeggeri venne varata dall'ENAC nel lontano 2001. Su questo abbiamo dunque sviluppato una particolare attenzione che oggi in qualche modo premia il nostro sistema rispetto ai sistemi continentali dove effettivamente c'è una situazione di grandissima difficoltà. Va anche detto che noi, dal dicembre 2020, nell'ambito di una discussione all'interno dell'ENAC, abbiamo sviluppato un'analisi che ricollocava la ripartenza del traffico aereo in maniera repentina, all'esito di una lunga stasi determinata dal COVID-19, e in quel documento abbiamo chiesto al Governo tutta una serie di interventi, che sono stati peraltro realizzati, di indennizzi agli operatori del settore, ma soprattutto la cassa integrazione in deroga per mantenere una fidelizzazione dei dipendenti del settore che ne sono il vero patrimonio. Ciò, proprio perché nell'ambito di una ripartenza repentina, si sarebbero registrate difficoltà laddove non ci fosse stata la possibilità di rimettere in linea tutti questi lavoratori che, va detto, nell'ambito del sistema aeroportuale soffrono di una assoluta rigidità perché c'è un

tempo di formazione che non permette, all'esito di un'eventuale assunzione, di inserire i lavoratori a presidiare gli ambiti aeroportuali. In particolare, stiamo parlando della *security* e dell'*handling* ed evidentemente il sistema italiano ha retto, a differenza degli altri Paesi continentali che invece hanno proceduto a licenziamenti.

A questo problema si sommano anche disservizi legati ai vettori, dove vi è anche un tema di conflitto sociale. Anche qui va detto che il nostro sistema, rispetto ai conflitti sociali, è molto più garantista e ciò ha determinato anche buone relazioni sindacali. Avremo uno sciopero a breve la prossima domenica che potrà senz'altro determinare situazioni di disagio, però anche questo è stato contenuto a un minimo di 4 ore rispetto alle 24 previste, proprio per un intervento del Governo e subito dopo ci sarà anche una moratoria fino a fine agosto-primi di settembre dove, per le regole che abbiamo, non si potrà scioperare nel settore.

PRESIDENTE. Quando sarà la moratoria?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Dalla fine di luglio al 31 agosto. Questo dà la possibilità al nostro sistema di reagire meglio a una situazione di carattere continentale che contagia anche noi, visto che viviamo in una situazione di totale interconnessione.

Detto questo, i dati del nostro Paese sono completamente diversi da quelli degli altri, tanto è vero che dalle stesse stime di EUROCONTROL, tra i primi dieci aeroporti in cui c'è una situazione di difficoltà non vi è alcun aeroporto italiano. Abbiamo raccolto i dati dei primi dieci giorni di luglio in cui i numeri sono assolutamente confortanti, sempre nell'ambito di una situazione di difficoltà, rispetto ai numeri di Paesi e aeroporti continentali, tanto che su oltre 37 mila voli tra partenze e arrivi — si tratta di dati aggregati, poi il direttore generale e l'avvocato Marchiandi potranno entrare nel merito — i voli cancellati sono 800 e i ritardi che determinano una situazione di difficoltà, quindi superiori alle due

ore, sono 1250, quindi una percentuale sicuramente molto bassa, sempre raffrontata ai disagi che ci sono nei Paesi continentali. Questo per quanto riguarda il ritardo dei voli. C'è poi un elemento in più che non va sottostimato, quello legato alla riconsegna dei bagagli. Noi stessi abbiamo suggerito ai passeggeri di volare, laddove possibile, solo con il bagaglio a mano perché il bagaglio di stiva determina sicuramente una situazione di maggiore sofferenza. Infatti, molto spesso arrivano aerei da Paesi in cui si origina il volo con i passeggeri ma senza bagagli, il che significa che i bagagli sopraggiungono dopo. Nel frattempo i passeggeri, per regole comunitarie o per esigenze di carattere personale, si devono recare all'ufficio *Lost and Found* a fare la dichiarazione di smarrimento o di ritardo, il che determina file sicuramente consistenti.

In questa fase, ci siamo concentrati sul sostegno dei passeggeri in difficoltà in ambito aeroportuale, pur dando informazioni sui loro diritti legati ai ristori e in particolare alla regolamentazione europea, che prevede tutta una serie di possibili risarcimenti rispetto non solo al ritardo ma anche alla cancellazione del volo. Noi però in questa fase ci siamo concentrati sul fatto che sia necessario dare assistenza ai passeggeri in difficoltà, anche a prescindere dalle regole e dalle leggi, tanto che abbiamo coinvolto gli aeroporti, che non hanno una diretta responsabilità per l'assistenza ai passeggeri, e abbiamo trovato in loro un supporto che oggi garantisce una migliore fluidità del traffico, pur nell'ambito di questa difficoltà.

Su questo credo che nel merito sia importante che il direttore generale e poi l'avvocato Marchiandi diano evidenza di tutti gli interventi che abbiamo ritenuto di adottare nell'ambito di tutti gli scali del sistema Italia e nello stesso tempo segnalare, se del caso, dove ci sia una maggiore difficoltà che, è inutile nascondere, si lega a quegli aeroporti che per la maggior parte sono operati da vettori *low cost* proprio perché oggi tali vettori soffrono molto per questi conflitti sociali, che vedono, anche in Paesi a noi vicini, come la Spagna, scioperi

di lungo momento dove, al contrario, per le regole vigenti nel nostro Paese non possono essere dichiarati scioperi un giorno dietro l'altro. Ulteriore disagio è provocato da interventi che si stanno verificando nei Paesi del nord Europa dove, proprio per tentare di gestire una situazione difficile, c'è un'imposizione governativa di limitazione dei passeggeri che possono accedere alle strutture. Di oggi è la notizia che nell'aeroporto di Heathrow possono accedere esclusivamente 100 mila passeggeri al giorno e lo stesso governo britannico invita i vettori a non vendere più biglietti. Al contrario l'aeroporto di Fiumicino oggi supera i 100 mila passeggeri, senza particolare sofferenza. A Fiumicino siamo tornati a 111 mila passeggeri giornalieri, ciò significa oltre 3 milioni di passeggeri al mese e non si riscontrano sofferenze.

PRESIDENTE. Quali sono ragioni del contingentamento dei passeggeri? Ragioni di natura infrastrutturale?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Un'infrastruttura che non riesce a reggere l'impatto di un certo numero di passeggeri.

PRESIDENTE. Quindi ragioni di natura infrastrutturale, non di sicurezza o legate alla pandemia?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Ragioni infrastrutturali legate ai servizi, quindi alla *security* e all'*handling*, ma anche agli stessi problemi dei vettori. Ci sono stati tagli sui voli di Lufthansa e della compagnia britannica. Ci sono tutta una serie di situazioni in cui i governi che non hanno adottato le politiche adottate dal nostro, si trovano in assoluta difficoltà, tanto da dover tagliare i servizi. Insisto, da noi, il nostro vettore di riferimento nazionale, ITA Airways, in questo momento al contrario garantisce un servizio assolutamente puntuale tanto da confermarsi tra i migliori oggi in Europa in termini di puntualità e di servizi. Se difficoltà ci sono, sono legate alla difficoltà di operare soprattutto nel rientro nel nostro

Paese a causa dei disservizi che si trovano negli aeroporti degli altri Paesi. Se il presidente è d'accordo, lascerei la parola al direttore generale, che potrà entrare più nel dettaglio sui numeri, in modo da poter sottolineare le capacità del nostro sistema.

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Quaranta.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Grazie presidente. Poche parole da parte mia perché in realtà la disamina del presidente Di Palma è stata più che puntuale e completa. Ribadisco quanto detto dal presidente Di Palma. Oggi viviamo un momento di difficoltà per lo più legato a problematiche che riguardano altri Paesi in Europa, in un sistema talmente interdipendente che diventa difficile gestire al proprio interno, con le proprie forze, una attività che non ci vede completamente responsabilizzati nella sua interezza. Certamente la questione degli scioperi in tanti Paesi europei sta incidendo molto sulla operatività come puntualità dei servizi aerei, soprattutto in un momento in cui, come diceva il presidente Di Palma, noi avevamo previsto un incremento del traffico e avevamo già avuto segnali da marzo che ci sarebbe stata parecchia effervescenza nel sistema e avevamo già previsto per l'estate del 2022 di superare i livelli pre-COVID raggiunti nell'estate del 2019, quindi con un ritorno massiccio dei passeggeri a volare nei nostri cieli e nei nostri aeroporti. Certamente gli scioperi incidono, ma sui disservizi incidono molto anche i ritardi generati per l'incapacità delle infrastrutture di gestire questo flusso di passeggeri, soprattutto per una tipologia di vettori, quelli *low cost*, che hanno un giro di utilizzo di macchina talmente serrato che è sufficiente che si accumuli qualche ora di ritardo nella turnazione generale dell'aeroplano da sconvolgere completamente il *routing* del singolo aeroplano che utilizzano nella giornata. Questo ovviamente comporta a cascata il blocco di passeggeri in aeroporto, motivo per cui, ricordava appunto il presidente, le autorità inglesi stamattina hanno stabilito di limitare il numero di persone

fisicamente presenti nello scalo di Heathrow, perché oltre quel numero le proprie infrastrutture non riescono a gestirli e a smaltirli. Senza far nomi, cosa che sembra antipatica nei confronti dei nostri competitor, stamattina abbiamo visto in tanti altri aeroporti europei che ci sono state lunghe file per la consegna del bagaglio ovvero per l'accesso alle aree sterili, quindi al varco di sicurezza. Ciò avviene per i motivi prima illustrati: da un lato, l'aver mandato a casa le persone e aver perso comunque un *know-how* che non può essere ripristinato nell'immediatezza, dall'altro si è anche persa la fidelizzazione del sistema perché tanti lavoratori del trasporto aereo in alcuni Paesi europei hanno trovato lavoro in altri settori, preferendo a quel punto, in periodo COVID-19 e quindi di particolare difficoltà, trovare una sistemazione differente senza tornare poi nel sistema del trasporto aereo. Di conseguenza, all'improvviso, al riemergere del traffico, alcuni sistemi si sono trovati in vera difficoltà. Nonostante questo, il sistema nazionale sta reggendo con una serie di disservizi che stanno un pochino andando oltre la fisiologia, ma sono legati a questi effetti indotti delle difficoltà che si stanno avendo in altri Paesi europei. I numeri sono per adesso però contenuti, parliamo, come diceva il presidente, di meno del 4% rispetto ai voli sia in partenza sia in arrivo. Abbiamo indicato una serie di misure contenute in un appunto che abbiamo con noi e che possiamo lasciare alla Commissione, se lo si ritiene opportuno.

PRESIDENTE. Sì, se ci sono dati, a maggior ragione lo alleghiamo al resoconto della seduta.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Abbiamo dati aeroporto per aeroporto e in più abbiamo un'elencazione delle misure che abbiamo chiesto ai gestori aeroportuali qui in Italia di implementare. Lascero poi su questo argomento la parola all'avvocato Marchiandi. Mi limito a ricordarne principalmente tre: la estensione della turnazione del personale, il mantenimento della apertura di esercizi commerciali e di ristorazione, soprattutto quando i voli ar-

rivano in ritardo, e la programmazione di servizi di collegamento con i centri città se il volo dovesse arrivare talmente tardi da non trovare più servizi pubblici alternativi per trasportare i passeggeri dall'aeroporto verso la destinazione finale. Per i dettagli però, se il presidente consente, lascerei la parola all'avvocato Marchiandi, direttore centrale coordinamento aeroporti e diritti dei passeggeri, grazie.

PRESIDENTE. La ringrazio. Do la parola all'avvocato Marchiandi.

FABIO MARCHIANDI, *direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero dell'ENAC*. Grazie. Procederò alla lettura di tutti gli interventi che ENAC ha condiviso con i vari gestori aeroportuali, al fine di aiutare i passeggeri vittime di disservizio che si possono trovare in aeroporto, anche oltre l'orario di apertura dell'aeroporto stesso. Innanzitutto è stata incrementata la figura del cosiddetto facilitatore, che fa parte del personale del gestore aeroportuale e che facilita i passeggeri nella veicolazione e nella movimentazione. In sostanza, indirizza il passeggero ad esempio verso l'ufficio *Lost and found* o i locali della ristorazione. Sono stati estesi i turni di lavoro, specie nelle fasce serali, del personale del gestore. Si tratta ovviamente di una grossa conquista perché comporta un costo notevole a carico del gestore. È stata intensificata l'interazione tra il personale di ENAC e quello del gestore, sono state aperte nuove linee operative per i controlli di sicurezza, i cosiddetti archetti. Ne abbiamo aperti di più in modo da sveltire i flussi di traffico, specie nei momenti di picco. Sono state attivate linee bus in orario notturno e negli orari non serviti, come diceva il direttore generale.

PRESIDENTE. Mi spiega meglio cosa intende per « archetti », anche a beneficio di chi ci ascolta.

FABIO MARCHIANDI, *direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero dell'ENAC*. Certo, i controlli di sicurezza che fa, prima di imbarcarsi, il passeggero, passando sotto

una specie di porta, di archetto appunto, e maggiori archetti sono aperti e meno consistenti sono i flussi. Sono state distribuite bottigliette di acqua e snack ai passeggeri in attesa in caso di cancellazione o di ritardo dei voli. Sono stati facilitati i contatti tra passeggeri e compagnie, perché non ci dimentichiamo che il soggetto deputato all'assistenza del passeggero è in primo luogo il vettore, non è il gestore e nemmeno l'*handler*, salvo casi di delega, ma tendenzialmente è il vettore aereo. Sono stati messi a disposizione dei vettori locali aggiuntivi per il *lost and found* perché, come diceva il presidente, se un volo arriva senza bagagli il volo successivo arriva col bagaglio doppio. Tutti i passeggeri del primo volo si recano ovviamente all'ufficio *lost and found*, il punto dedicato al rintracciamento dei bagagli smarriti, e si genera una fila lunghissima perché tendenzialmente sono tarati per una media di 4-5 bagagli disguidati per volo. Di fronte all'incremento dei disguidi sono stati aggiunti locali a disposizione degli *handler*. C'è stata anche l'attivazione di un monitoraggio sul tasso di casi di COVID-19 che ultimamente sta generando parecchie assenze aeroportuali in modo da programmare anche la turnazione del personale affinché, in caso di eccessiva assenza, sia possibile intervenire con personale interinale, ma, come diceva il presidente, si tratta di un rimedio non facilissimo da utilizzare.

PRESIDENTE. Parliamo sia di personale di terra sia di personale di volo?

FABIO MARCHIANDI, *direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero dell'ENAC*. Entrambi e anche gli *handler*, in realtà tutta la filiera del trasporto aereo. Come diceva il presidente, non si tratta di un settore dove si assume una persona che il giorno dopo diventa operativo, per cui la turnazione non è facilissima. Però almeno conoscere quale sia la programmazione dovuta al COVID-19 è sicuramente utile. È stato esteso l'orario di servizio della ristorazione in caso di ritardi nella partenza dei voli, cioè è stato prolungato l'orario di apertura dei ristoranti. È stata anche pre-

vista l'apertura notturna del terminal qualora non ci fossero hotel nelle vicinanze, perché anche gli hotel sono ovviamente tarati su un certo numero di accoglimenti. Se l'hotel non dovesse dare la disponibilità, i passeggeri possono permanere in aeroporto che non chiuderà, tendenzialmente rimanendo aperto. Infatti, gli aeroporti, tranne Malpensa e Fiumicino, hanno una chiusura mediamente intorno alle 23 o la mezzanotte. Una cosa più tecnica interessa meno, cioè la sorveglianza degli impianti. Importante invece è che è stato rafforzato il sistema di condizionamento degli aeroporti perché il sistema è andato un po' in difficoltà a causa del sovraffollamento. Sono stati rafforzati tutti i punti di informazione e le biglietterie dei vettori e sono stati creati ulteriori spazi per fronteggiare i picchi di permanenza dei passeggeri in aeroporto. Tutti i sistemi di pulizia sono stati adeguati ai volumi di traffico e di permanenza in aeroporto che vanno oltre quelli previsti da un flusso ordinario.

Quello che può essere rilevato invece come dato secco è che notiamo che nei ritardi e nelle cancellazioni in entrata e in uscita tendenzialmente c'è una parità di dato. Ciò comporta, come si può desumere da questa comparazione, che in realtà i ritardi sono poco generati in Italia perché se abbiamo lo stesso dato di ritardo in entrata e lo stesso dato in uscita, ciò vuol dire che tendenzialmente il sistema italiano regge e si allinea con i ritardi e le cancellazioni che importiamo da fuori Italia. Abbiamo tutta una serie di dati giornalieri aeroporto per aeroporto, non so se può essere utile darne lettura.

PRESIDENTE. Se vuole accennare a qualche dato può essere interessante. Credo che sarebbe utile, vista anche la recente istituzione della Direzione diritti, avere dati sull'attività e sul bilancio della Direzione stessa e sull'effettiva utilità, e anche avere recensioni proprio sulle compagnie, su quanti voli disdicano e sull'effettiva efficienza dei servizi aeroportuali a terra, in modo che il cittadino, il consumatore e l'utente possano trovarsi nella condizione di essere sempre più consapevoli nella scelta della compagnia e dell'*hub* da cui partire, e

avere contezza delle condizioni se non altro di mercato anche di fronte all'imponderabile, a scioperi o a disagi imprevisi.

FABIO MARCHIANDI, *direttore centrale aeroporti e diritti del passeggero dell'ENAC*. I numeri a nostra disposizione sono dati aggregati, nel senso che questi numeri che stiamo per leggere non sono collegati a un singolo vettore, anche per motivi di concorrenza e di mercato. È uno studio che si può fare, ma non è così facilmente ostensibile. Quello che possiamo rilevare dai dati è che la media degli aeroporti è uniforme sul territorio nazionale cioè sia i ritardi sia i voli cancellati tendenzialmente oscillano dal 2 al 3 per cento su tutti gli aeroporti, non abbiamo picchi particolari su aeroporti singoli o decentrati. Forse un *trend* leggermente maggiore ce l'abbiamo su Fiumicino e Malpensa, in quanto aeroporti caratterizzati da molti voli intercontinentali e che pertanto risentono dei ritardi importati nonché su Bergamo, che avendo molte compagnie *low cost* ha un dato sui ritardi un po' superiore. Il *ranking* che chiedeva lei, che cioè colleghi il disservizio a un vettore in particolare, non è ancora disponibile.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Se la possiamo mettere in positivo, l'abbiamo già dichiarato, riscontriamo sicuramente una puntualità per i soggetti che programmano. ITA Airways, che ha programmato la crescita, non soffre quasi nulla rispetto alla propria operabilità, quindi anche in partenza soffre molto meno e le situazioni di difficoltà sono connesse al rientro dell'aeromobile nel nostro Paese. Dai dati emerge con evidenza che gli aeroporti presidiati maggiormente dalle *low cost* confermano che il conflitto sociale che si è determinato all'interno produce una serie di disservizi maggiori che in altri aeroporti dove le *low cost* operano di meno. Abbiamo già fatto dichiarazioni in tal senso. Il dato importante è che tutto quello che riferisce il dottor Marchiandi esula quasi completamente dalla tutela dei diritti dei passeggeri, quindi siamo consapevoli di aver fatto un lavoro insieme ai gestori aeropor-

tuali a tutela di un servizio forse neanche dovuto, proprio per garantire anche all'interno dell'area dell'aeroporto in difficoltà una situazione che agevoli il passeggero che in quel momento anche psicologicamente è una situazione di soggezione.

PRESIDENTE. Un'attività di pronto intervento.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Anche per evitare conflitti. Abbiamo letto che ci sono momenti di esasperazione in cui il passeggero tende a colpevolizzare persone assolutamente innocenti che anzi cercano di tutelare i suoi diritti. A questo va affiancato invece tutto il percorso che stiamo facendo di informazione proprio rispetto ai diritti che i passeggeri possono pretendere in un momento successivo, con assoluta calma, quindi i ristori e i risarcimenti che sono previsti dalle norme, anche di carattere comunitario, come recepite dal nostro ordinamento. Su questo ENAC sviluppa un'attività proprio incisiva. Da sottolineare anche la particolare attenzione che rivolgiamo in questo momento, anche tramite i soggetti aeroportuali, ai PRM, cioè ai passeggeri a ridotta mobilità, su cui c'è una attenzione ancora maggiore sia nostra sia dei nostri gestori aeroportuali.

PRESIDENTE. A parte i passeggeri a ridotta mobilità, che è un vostro tema forte su cui mi pare che anche nel corso della scorsa audizione avevate messo in campo un impegno importante, vi chiederei di spiegare, anche a beneficio dei cittadini che seguono via streaming la nostra audizione, che cosa accade a un utente il cui volo viene cancellato, quali sono le procedure da seguire, quali sono le attività che si devono porre in essere per recuperare il denaro perso in caso di cancellazione, senza preavviso e così via. Siamo in piena estate, con l'inizio delle vacanze, e il cittadino che ha prenotato una vacanza si può trovare il volo cancellato e i conseguenti disagi. Diamo quindi anche indicazioni su come ENAC sostiene questo percorso che immagino riguardi centinaia di persone e che, al netto

dei ritardi, consiste in un disagio vero e proprio anche dal punto di vista fisico.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Abbiamo preparato un breve filmato per la tutela dei diritti dei passeggeri da diffondere in aeroporto.

PRESIDENTE. Se si trova sul sito dell'ENAC possiamo leggerne l'indirizzo.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. In sintesi, in poco più di trenta secondi cerchiamo di dare al passeggero le informazioni essenziali per poter rivendicare in un momento successivo i propri diritti.

PRESIDENTE. Se comunicate il *link*, lo possiamo trasmettere in streaming. Prego dottor Quaranta.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Queste sono pillole informative che vengono pubblicate sui nostri canali Instagram, Twitter e LinkedIn. In più sul sito abbiamo tutte le informazioni con il vademecum di cosa deve fare il passeggero secondo il disservizio in cui incappa. Volevo fare un piccolo passo indietro per dare una risposta a una sua domanda precedente, rispetto al cosiddetto *ranking* di compagnie aeree in funzione di un possibile « bollino verde ». Si tratta di una richiesta che viene fatta in maniera sacrosanta dagli utenti. Sono anni che ci stiamo battendo a livello europeo, a Bruxelles, per cercare di avere un criterio il più oggettivo possibile che possa dare una sorta di indicazione al passeggero rispetto a parametri incontrovertibili. Devo dire che purtroppo sono anni che non ci si riesce a mettere d'accordo fra i 27 Paesi della Commissione su quali siano gli elementi più oggettivi possibile che possano portare a un *ranking* non discriminatorio di compagnie aeree, in funzione della qualità dei servizi. Ci stiamo lavorando, l'obiettivo è di arrivarci il prima possibile, non è semplicissimo perché come può immaginare ci sono una serie di elementi commerciali di resistenza rispetto a una condivisione di criteri oggettivamente

definiti a livello comune. Però ci stiamo lavorando.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Moretto.

SARA MORETTO. Ringrazio l'avvocato Di Palma e i rappresentanti di ENAC per l'audizione che secondo me ha aggiunto informazioni utili in queste giornate di preoccupazione rispetto alla situazione che si sta vivendo. Il quadro che emerge, anche dai dati che erano già cominciati a girare, è positivo per quanto riguarda il nostro Paese per la preparazione che c'è stata rispetto a un evento che, come avete detto benissimo, era assolutamente prevedibile. Da utente fatico a comprendere come non sia stato previsto dalle compagnie e in altri Paesi. Condividendo in particolare le domande che ha posto il presidente nel corso della introduzione, anch'io ritengo fondamentale il fatto che gli utenti possano avere in qualche modo la possibilità di valutare le compagnie anche perché credo che la concorrenza si svolga non solo sul prezzo ma anche sulla qualità del servizio, e la puntualità e la non cancellazione di voli credo sia un elemento fondamentale. Quindi se vogliamo che ci sia piena concorrenza e tutela dei consumatori ci deve essere anche trasparenza sulla qualità del servizio.

Credo che l'avvocato Di Palma abbia dato due buone notizie, confermando appunto che si è, grazie all'attività diretta a ridurre l'orario dello sciopero di domenica, stabilita questa moratoria sulla quale chiedo se fosse possibile avere date più precise perché siamo nel pieno della stagione estiva e sapere che c'è questa sospensione dello sciopero è fondamentale per tutte le persone che cercano di approfittare di questo momento per muoversi e fare finalmente una vacanza.

C'è la possibilità di avere informazioni precise sui diritti del consumatore danneggiato rispetto alle cancellazioni? Mi chiedo, rispetto alle altre azioni che sono state messe in campo, quindi la possibilità dell'incremento di bus notturni, l'ampliamento degli spazi degli hotel, l'estensione degli orari di ristorazione, se per caso ne

sia prevista una forma di comunicazione che possa essere anche di assicurazione ai consumatori che si mettono in viaggio in questo momento, quindi domando se sia programmata un'attività di maggiore informazione sia rispetto ai diritti sia rispetto alle azioni che sono state messe in campo.

Da ultimo, abbiamo letto tutti di questo suggerimento a viaggiare con il bagaglio a mano. Mi chiedevo se questo suggerimento valga anche per i voli interni nazionali, perché, se non ho capito male, molti disagi derivano da una interdipendenza dei nostri aeroporti con gli altri aeroporti continentali e le compagnie che operano voli internazionali. Volevo capire se questa raccomandazione sia necessaria anche per i voli nazionali oppure se possano essere esentati, visto anche l'impegno che è stato profuso. Resto in attesa di ulteriori dati che ci verranno forniti e che ci aiuteranno anche a raccontare che il nostro Paese ha fatto qualcosa di meglio rispetto ad altri. Grazie.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Zanella.

FEDERICA ZANELLA. Ringrazio il presidente di ENAC, che è sempre molto disponibile. Lo abbiamo incontrato anche ieri in Commissione trasporti. Ringrazio perché siete stati molto esemplificativi e puntuali. Alcune domande sono state già poste dalla collega. Entrerò più specificamente sul tema dello sciopero indetto domenica perché si profila una giornata molto complicata, si parla di circa 600 voli cancellati e 100 mila persone che potrebbero essere coinvolte. Mi chiedo come vi stiate eventualmente preparando e se abbiate fatto qualche azione per provare a scongiurarlo chiedendone un rinvio dopo l'estate, dopo la fascia di garanzia. Immagino che a loro interessi ovviamente essere incisivi in questo momento, però sicuramente domenica prossima sarebbe uno dei primi picchi di movimento legati alle vacanze estive quindi sarebbe molto complicato. Vi chiedo se avete qualche notizia al riguardo, se avete incontri programmati, se intendete chiedere al Governo di incidere per cercare di sospendere lo sciopero. Grazie.

PRESIDENTE. Do la parola al presidente Di Palma.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Comincio a rispondere all'onorevole Zanella. Effettivamente il problema dello sciopero determina anche un effetto annuncio disastroso. Già oggi tutti i passeggeri cercano, compreso me, una riprotezione in altro orario. Io dovevo partire il pomeriggio nell'orario delle quattro ore di sciopero e ho trovato un biglietto invece la mattina del 17 alle 8. Ciò rispetto a tutta una serie di destinazioni che in parte vengono tutelate dalla stessa ENAC sulla base di indicazioni che arrivano dai vettori. Però è chiaro che l'impatto è negativo sul traffico.

PRESIDENTE. Quali sono al momento gli orari dello sciopero?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Dalle 14 alle 18 per la parte ENAV mentre per quella delle *low cost* l'orario è variabile, da quanto ho capito. Quindi sui voli *low cost* c'è una situazione più difficile. C'è però sicuramente un problema legato a tutta l'operatività aeroportuale legata al *service provider*. Sono in corso riunioni, anche adesso, con il Ministero dell'Interno e in particolare con la Prefettura di Roma per verificare se ci siano condizioni di precettazione rispetto allo sciopero di domenica, però è evidente che la notizia sulla precettazione potrà arrivare, se del caso, tra domani e dopodomani, quando però i viaggiatori, probabilmente disorientati, avranno trovato un diverso modo per raggiungere le loro mete o avranno differito o anticipato il loro volo.

FEDERICA ZANELLA. Magari le compagnie aeree hanno cancellato i voli.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Sì, a noi sono già arrivati i voli cancellati.

PRESIDENTE. Per cortesia, collega Zanella, non accavalliamo gli interventi. Se

chiede la parola, gliela do, però lasciamo finire il dottor Di Palma.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. L'effetto annuncio determina già una situazione di difficoltà tanto che a noi i vettori hanno già comunicato i voli da proteggere rispetto ad altri voli che hanno già soppresso. Quindi anche la precezione potrà salvaguardare una marginale operatività, perché arriverebbe in prossimità dell'annunciato sciopero.

Per quanto riguarda la domanda dell'onorevole Moretto, noi raccomandiamo in questa fase ai viaggiatori che lo possono fare di poter viaggiare senza bagaglio. È chiaro che vi sono alcuni viaggiatori che non lo possono fare e quindi è evidente che loro debbano viaggiare con i bagagli in stiva. Come diceva prima l'avvocato Marchiandi, dobbiamo fare in modo di diminuire l'impatto sul disservizio quindi, in definitiva, se riusciamo a limitare il bagaglio da stiva anche il disservizio poi si riduce. È una nostra raccomandazione, che il singolo passeggero valuterà.

PRESIDENTE. La parola all'onorevole Prestipino.

PATRIZIA PRESTIPINO. Ho ascoltato, anche se un po' a singhiozzo, perché mi trovavo in Commissione Cultura. Mi sono però abbastanza informata in queste settimane. Sono stato anch'io, presidente, vittima di una disavventura che non mi metto adesso a raccontare, ma lei vede che sono tanti anche i giornalisti e vip che in queste ore sui social stanno denunciando disservizi. Ieri Myrta Merlino ha parlato di quattro ore di attesa per un volo Ryanair a Fiumicino. Vi risparmio le altre testimonianze che comunque possono danneggiare sicuramente l'immagine. Ho capito, ho letto e ho anche ascoltato con attenzione che l'Italia è messa sicuramente meglio rispetto ad altri Paesi europei, penso al caso di Heathrow che ha fatto il giro del mondo, alle difficoltà in Francia e in Spagna e a tanti altri Paesi. Mi lasci però dire da docente di latino che il motto *in terra caecorum beati monoculi* non sempre vada

bene. Si è tornati ai volumi di traffico del 2019 ma non ci sono gli addetti, i lavoratori, i servizi adeguati al ritorno ai volumi del 2019. Questo preoccupa moltissimo. Sono rincarati tantissimo i biglietti, parliamo di un 30% in più addirittura per voli verso Grecia e Spagna che sono località che i nostri concittadini, soprattutto più giovani, utilizzano per andare in vacanza d'estate. Che il sistema italiano regga, anche perché ci sono stati oltre 800 milioni di aiuti dal Governo, è una cosa buona e giusta ed è anche motivo di orgoglio per noi, però se i prezzi continueranno a salire indiscriminatamente, se il ritorno alla normalità è previsto tra ottobre e novembre, quindi a fine anno del 2022, o addirittura, come dicono i più pessimisti, la normalità possa arrivare ad aprile del 2023, parliamo di quasi un anno d'attesa.

Last but not least ci spieghi chi deve risarcire per questi disservizi, voli cancellati, carenza di personale, bagagli smarriti come lei ha giustamente descritto: le avio-linee o gli aeroporti? Anche questa è una domanda che tutti — io stessa che sono stata vittima di un disservizio abbastanza imbarazzante — si pongono. Me la pongo non come parlamentare ma me la pongo a nome di centinaia di cittadini, perché sebbene Cathay Pacific addirittura abbia fatto girare il messaggio di essere «zen» con il personale di servizio di tutti gli aeroporti d'Europa, la pazienza da parte dei nostri concittadini, che già hanno tanti problemi e magari vorrebbero fare un viaggio in spensieratezza, prima o poi si esaurisce. La ringrazio.

PRESIDENTE. La parola al presidente Di Palma.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Credo che l'onorevole Prestipino dica cose corrette e giuste. Lo abbiamo detto in anticipo, in questa fase ci preoccupiamo della prima assistenza, dando poi le corrette informazioni ai passeggeri per procedere alla richiesta di ristoro che può essere indirizzata direttamente al vettore aereo, perché è con il vettore aereo che i passeggeri hanno un rapporto contrat-

tuale tramite il biglietto aereo, quindi per regolamentazione europea è chiaro che il ristoro è a carico del vettore. Se poi il vettore a sua volta potrà chiamare in causa l'aeroporto ciò avverrà in ragione dei rapporti contrattuali che il vettore intrattiene con il gestore aeroportuale. Il tema vero è, da una parte, il costo di questi ristori e, dall'altra, il tentativo dei vettori di giocare sui grandi numeri, quindi a semplice richiesta credo che oggi sicuramente il vettore non dia una risposta e cerchi di far dimenticare al passeggero il disagio subito e di evitare di concedere direttamente il ristoro aspettando una chiamata in causa che al passeggero può distogliere dalla richiesta, nel senso che poi dovendosi rivolgere a un avvocato pensa di dover affrontare delle spese che alla fine comportano un elemento di dissuasione. Non si può nascondere il tema. Esiste sicuramente una regolamentazione comunitaria e anche un nostro intervento importante per i ristori e i risarcimenti, ma c'è sicuramente una policy dei vettori aerei che tendono a limitare questi ristori, cercando di dissuadere i passeggeri dalla richiesta. Si possono sviluppare anche azioni di carattere collettivo, si può chiedere il nostro intervento, c'è oggi anche un'intesa tra noi e AGCM per poter sviluppare nuove forme di conciliazione dirette fra il passeggero e il vettore, però è chiaro che c'è comunque una situazione non agevole sul ristoro diretto. Il direttore Quaranta in argomento potrà fornire maggiori dettagli.

PRESIDENTE. Prego, dottor Quaranta.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Posso completare quanto detto dal presidente Di Palma. Certamente l'onere del rimborso e del risarcimento è sulle spalle del vettore ed è vero che qualche vettore ha la tentazione di rinviare il momento del ristoro con politiche di dilazione, così come è vero che non abbiamo la possibilità di obbligare il vettore a corrispondere il dovuto, però possiamo intervenire diversamente ed è importante che il passeggero, nella richiesta di rimborso-risarcimento, metta in copia l'ENAC, per-

ché abbiamo la possibilità di sanzionare il vettore laddove non rispetti quanto previsto dalla norma. Non possiamo quindi obbligare il vettore a corrispondere il dovuto al singolo passeggero, però possiamo colpire con sanzioni anche importanti, che vanno da 10 a 100 mila euro, il vettore che non procede a ottemperare quanto previsto dalle norme comunitarie, per cui è importante che il passeggero ci coinvolga nella richiesta di rimborso o di risarcimento.

Se posso, vorrei completare la risposta all'onorevole Moretto per quanto riguarda il bagaglio a mano. Certamente il fenomeno riguarda di più i voli che provengono dall'estero perché capita, come spiegava prima il presidente Di Palma, che per limitare le ore di ritardo dall'aeroporto di partenza il vettore preferisca partire anche senza bagagli a bordo, portando il passeggero ma non il bagaglio al seguito dato che l'aeroporto, per il grande afflusso, non è in grado di gestire, per mancanza di personale, lo smistamento del bagaglio. Questo accade meno sui voli nazionali.

PRESIDENTE. Che per loro natura hanno meno bagagli in stiva, ovviamente.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Non soltanto per questo, ma anche per il fatto che il volo ha origine dall'Italia e arriva in Italia. Magari il ritardo, come ricordava l'onorevole Prestipino, c'è lo stesso perché si aspetta quattro ore che il volo Ryanair parta per la destinazione nazionale però se il volo origina dall'Italia e arriva in un aeroporto italiano il trasporto del bagaglio è assicurato. Il problema capita quando l'aereo proviene, immaginiamo, da Londra, da Amsterdam o da Bruxelles, parte senza bagaglio e, arrivando senza bagaglio in Italia, il passeggero si trova con la difficoltà di recuperarlo un momento successivo. Se, al contrario, il volo origina dall'Italia il fenomeno del bagaglio disguidato è molto marginale e rientra nella fisiologia, come capita anche in periodi meno critici.

Per quanto riguarda la ripresa, come diceva il presidente Di Palma prima, noi ce lo aspettavamo, era già da parecchi mesi

che avevamo indicato che per l'estate del 2022 avremmo avuto il ritorno ai livelli di traffico estivi del 2019. Non ci aspettiamo un calo del traffico per la prossima stagione invernale, quella che comincia dall'ottobre di quest'anno fino al marzo del 2023, a meno che, e qui siamo tutti quanti sotto questo cielo, il COVID-19 non debba riprendere a correre e dovessero essere ripristinate restrizioni nell'ambito della mobilità aerea. Se la situazione rimane come oggi, non ci aspettiamo una regressione del traffico. Nel frattempo, con i tempi di ripresa delle attività, a livello europeo si stima comunque per la prossima stagione invernale, che normalmente è un po' più avara di traffico, che ci sia il ripristino delle condizioni precedenti anche in termini di presenza delle maestranze degli aeroporti, quindi ripristinando le normali situazioni operazionali come e fino al 2019, prima del COVID-19.

Per quanto riguarda lo sciopero, ha già risposto il presidente Di Palma. Da un punto di vista operativo, non ci aspettiamo caos in aeroporto perché i passeggeri sono stati tutti avvertiti dalle compagnie aeree che il volo sarà ritardato ovvero cancellato e quindi non ci aspettiamo particolari assembramenti nella fascia di sciopero in aeroporto.

PRESIDENTE. Grazie. Non vi sono altre richieste di intervento. Certo fa riflettere l'affermazione del presidente Di Palma sulla richiesta di risarcimento e sul fatto che i vettori tendano a portare per le lunghe i tempi cercando di far dimenticare al passeggero il danno subito. In realtà bisognerebbe incentivare procedure di conciliazione che a tutti i livelli possano permettere la facilitazione dei ristori. Credo che ci siano buone prassi da portare anche a livello europeo. Forse il suggerimento di mettere in copia ENAC può essere utile per i consumatori e per gli utenti che abbiano ricevuto disservizi, in modo da poter contare anche sulla capacità sanzionatoria di ENAC nei confronti dei vettori. In relazione alle strutture aeroportuali, quanta responsabilità in termini di disagio le strutture aeroportuali portano quando non rispondono effettivamente alle esigenze del-

l'utente? Pensiamo per esempio alla struttura dell'*hub* di Fiumicino — lo affrontammo nella prima audizione — con il percorso addirittura chilometrico che l'utente deve affrontare per arrivare ai voli nazionali che pare non sia stato ancora ridotto. Ci sono tempi che non vengono calcolati dalla partenza o dal momento del passaggio in sicurezza fino alla chiusura del volo e che invece si vanno dilatando. Ci sono persone che magari perdono il volo perché fanno questo lunghissimo tragitto a piedi, a volte disagiata per utenti non dico a scarsa o a ridotta mobilità, ma semplicemente per utenti anziani che se devono fare quindici-venti minuti a piedi hanno una più difficoltà o comunque non calcolano quel tempo e si trovano poi il *gate* chiuso.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, presidente dell'ENAC. La ringrazio per questa domanda anche perché siamo intervenuti nella situazione attuale dove i disagi nella realizzazione infrastrutturale possono dilatare i tempi e possono essere determinati anche da conflitti con le imprese che realizzano l'opera. È evidente che in questo caso c'è un problema di percorrenza interna all'aeroporto che può determinare un disagio notevole per il passeggero tanto da portare a perdere un aereo in connessione. Su questo siamo intervenuti in particolare su Aeroporti di Roma dove abbiamo fatto tutta una serie di verifiche e abbiamo chiesto, ed è stato fatto, di mettere a disposizione delle macchinette elettriche che possono essere richieste dai passeggeri in difficoltà. Il tema anche qui è la conoscenza.

PRESIDENTE. Possono essere richieste sul posto?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, presidente dell'ENAC. Sì c'è una flotta di macchinette, forse non tantissime, che sono messe a disposizione dei passeggeri per questo tipo di percorrenza. Anche qui il tema è conoscere la possibilità di fare questa richiesta. Nello stesso tempo quello che lei dice ci ha indotto anche a ragionare sul Piano nazionale degli aeroporti dove an-

dremo a inserire una clausola in cui nella realizzazione infrastrutturale, proprio perché potrebbero dilatarsi i tempi di realizzazione per tutta una serie di situazioni anche esterne alla volontà del committente, ENAC imporrà la realizzazione di spazi temporanei che devono garantire una fluidità del passaggio degli utenti. Questo in particolare lo abbiamo fatto all'esito di una visita a Palermo dove oggi c'è una situazione complicata perché da 18 mesi c'è un cantiere non ancora concluso anche in ragione delle difficoltà nei rapporti tra committente e impresa. Stiamo quindi sicuramente introducendo tutta una serie di nuovi elementi all'interno della *policy* non solo dell'ENAC, ma una politica condivisa con il ministro Giovannini e credo anche con il Parlamento.

PRESIDENTE. Procediamo alla trasmissione del filmato.

(segue la proiezione di un filmato).

PRESIDENTE. Questo filmato era relativo ai passeggeri a ridotta mobilità, uno degli impegni assunti con la Commissione all'inizio del percorso delle audizioni. Avete anche dati sui passeggeri a ridotta mobilità a cui avete fornito assistenza negli ultimi tempi?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. C'è anche accordo con la ministra Stefani per un progetto speciale a Roma Urbe. Abbiamo un accordo con una associazione e abbiamo fatto un convegno importante, anche per perseguire il cattivo uso della richiesta del PRM. Abbiamo un accordo con FISH, tra le più rappresentative associazioni della disabilità, con cui stiamo portando avanti tutta una serie di misure dirette da una parte a migliorare la qualità del servizio, dall'altra a evitare abusi. Abbiamo notato più volte che ci sono richieste di PRM in partenza mentre all'arrivo queste scemano molto, anche perché in partenza si entra in aereo per primi, mentre in uscita si esce per ultimi. Quindi la situazione va valutata con la massima accortezza e va individuato se ci siano

situazioni di abuso che tolgono risorse anche alla qualità del servizio e per questo stiamo raggiungendo un accordo anche con l'associazione rappresentativa della disabilità.

PRESIDENTE. Una brevissima richiesta di chiarimento sul fenomeno dell'*overbooking* che si va sommando a tutti i disagi, e, specie per le compagnie *low cost*, sembra essere un fenomeno che ultimamente viene segnalato in maniera maggiore.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Un classico della commercializzazione dei biglietti del settore aereo gestito anche da un algoritmo. In questa situazione di difficoltà in cui è difficile dare peraltro riprotezione ai passeggeri a cui è cancellato il volo è evidente che questo algoritmo non funziona e quindi la difficoltà nel concedere l'*overbooking* si somma al fatto che molti passaggi aerei dovrebbero riproteggere i passeggeri a cui è stato cancellato il volo e quindi c'è una situazione a cascata.

PRESIDENTE. C'è la possibilità di intervenire sui meccanismi dell'algoritmo?

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Intervenire no, perché abbiamo già fatto una battaglia nel recente passato proprio con Ryanair tra commercializzazione e sicurezza. Abbiamo imposto, nell'ambito della nostra regolamentazione tecnica, di dare garanzie ai disabili e ai ragazzi fino a 12 anni senza far pagare un sovrapprezzo agli accompagnatori. Abbiamo una contestazione ancora pendente davanti al Consiglio di Stato che molto probabilmente finirà davanti alla Corte di giustizia proprio sul fatto se quel nostro intervento effettivamente fosse un intervento legato alla sicurezza o alla commercializzazione. Se è legato alla sicurezza abbiamo titolo a intervenire.

PRESIDENTE. Da più di un anno.

PIERLUIGI UMBERTO DI PALMA, *presidente dell'ENAC*. Dobbiamo dire che la

compagnia si è adeguata alle nostre richieste anche se persegue comunque il contenzioso perché vuole un chiarimento ad altissimo livello, se del caso anche in Corte di giustizia, proprio perché è dirimente circa il limite dell'intervento delle autorità su temi di commercializzazione. Molto probabilmente l'*overbooking* esula un po' dalle competenze di un'Autorità dell'aviazione civile e rivendicheranno ancora di più che quello è un tema di commercializzazione, anche perché, se del caso, le compagnie si fanno garanti dei ristori necessari nel caso il passeggero poi non trovi effettivamente il posto.

PRESIDENTE. La parola al direttore Quaranta.

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Resta il fatto che se l'*overbooking* è una pratica commerciale ammessa dalla norma, ove si verifichi il disservizio devono partire tutte quelle forme di cautela a tutela del passeggero, il che significa che il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto e all'assistenza prevista fino anche alla riprotezione.

PRESIDENTE. Però il dato di *overbooking* su un volo è pubblico o comunque voi potete acquisirlo, perché la vendita in eccesso di biglietti dovrebbe essere tarata sulla statistica delle rinunce, questo dovrebbe essere, se ho capito bene il concetto. Chi va a controllare che una compagnia

non venda il doppio o il triplo dei biglietti? A ciascun utente può arrivare la notifica del fatto di essere finito nell'*overbooking*, ma chi è che controlla che i dati dell'*overbooking* non siano oggetto di abuso?

ALESSIO QUARANTA, *direttore generale di ENAC*. Normalmente non lo fanno perché è lo stesso sistema che lo impedisce, in quanto il ristoro dovuto supera spesso e volentieri, specie per le *low cost*, il costo del biglietto quindi l'algoritmo calcola in maniera tale da avere una percentuale che possa essere finanziariamente gestibile da parte della compagnia ove realmente si dovesse verificare un 100 per cento di *overbooking* su quel volo. In quest'ultimo periodo, in realtà il fenomeno è leggermente sceso per il fatto che già oggi i voli sono completamente saturi.

PRESIDENTE. Procediamo ora alla trasmissione del filmato relativo alla tutela dei diritti dei passeggeri.

(segue la proiezione di un filmato).

PRESIDENTE. Ringrazio il presidente dell'ENAC e i suoi collaboratori, e dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 16.35.

*Licenziato per la stampa
l'8 settembre 2022*



18STC0193720