
CAMERA DEI DEPUTATI

IX° Commissione

TRASPORTI, POSTE E TELECOMUNICAZIONI

Esame congiunto di due proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri COM (2023)752 final e COM (2023)753 final

Osservazioni e proposte di U.Di.Con. APS

Con il presente documento l'U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), interviene nell'esame del testo in epigrafe, con le seguenti riflessioni.

Introduzione

Le due proposte di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio affrontano un tema di massima importanza per i consumatori, ovvero quello dei diritti dei passeggeri.

In particolare, la proposta di regolamento COM(2023)753 è finalizzata a rivedere il quadro normativo dei diritti dei passeggeri, mentre la proposta di regolamento COM(2023)752 mira a integrare le norme esistenti, estendendo il quadro di tutele attualmente vigente anche ai passeggeri che usufruiscono di viaggi multimodali.

Il pacchetto di misure proposto, mira a rendere più efficace l'applicazione ed il rispetto dei diritti dei passeggeri, nonché ad introdurre analoghe tutele anche in caso di trasporto multimodale, pertanto la valutazione complessiva dei testi menzionati non può che essere complessivamente positiva.

Ciò anteposto, seguono una serie di commenti su specifiche disposizioni, con l'auspicio che essi siano utili per l'attività del Legislatore.

Sulla proposta di Regolamento COM(2023) 752 final

- Art. 5: con riferimento al comma 1 di tale articolo, si ritiene utile precisare che le informazioni fornite dal professionista al consumatore in merito al tipo di contratto multimodale concluso debbano essere semplici, chiare e comprensibili. In altre parole, appare indispensabile che l'utente finale sia messo nella condizione di avere piena consapevolezza del tipo di contratto che si appresta a sottoscrivere e delle differenze che intercorrono tra i vari tipi di contratti multimodali, con particolare riferimento ai diversi regimi di tutela in caso di disservizio.

Relativamente al comma 9 del medesimo articolo, si teme che l'esenzione prevista per i vettori e gli intermediari di piccole e medie dimensioni dalle disposizioni in materia di informazioni in tempo reale possa produrre una disparità di trattamento nella tutela dei diritti degli utenti. Per tale ragione, si ritiene opportuno uniformare il regime di garanzie a favore dei consumatori, indipendentemente dalla tipologia e dalle dimensioni aziendali dei professionisti.

- Art.8: Relativamente al comma 1 del presente articolo, si ritiene preferibile stabilire un obbligo, e non una facoltà, per i vettori di accettare le richieste di rimborso presentate per conto dei passeggeri dagli intermediari; ciò al fine di evitare il verificarsi di cortocircuiti comunicativi idonei a dilatare i tempi di emissione del rimborso.

Fermo restando quanto sopra, con riferimento al comma 4 del menzionato articolo, si ritiene opportuno specificare che il vettore sia tenuto a dichiarare se accetta di trattare i rimborsi tramite intermediario non esclusivamente in modo pubblico, ma anche direttamente all'utente, sin dal momento della conclusione del contratto; diversamente, si teme che le richieste del

consumatore possano essere rimbalzate da un professionista a un altro, con evidente inutile aggravio di tempo per l'utente.

Relativamente al comma 5 lett. b) della medesima disposizione, si teme che il Legislatore europeo abbia presupposto una eccessiva proattività in capo ai vettori; in tal senso, non appare realistico disporre che in caso di mancato rimborso entro 14 giorni dalla richiesta, il professionista contatti autonomamente l'utente al solo scopo di rimborsarlo. Pertanto, ad avviso della scrivente Associazione, appare decisamente più opportuno prevedere l'introduzione di un meccanismo di indennizzo a favore del consumatore, che sia progressivo in relazione ai giorni di ritardo con cui la richiesta di rimborso viene evasa dai professionisti.

- Art. 10: relativamente al comma 2 dell'articolo in questione, non si concorda con la scelta del Legislatore europeo di prevedere un esonero di responsabilità dei professionisti, qualora fossero fornite informazioni chiare e esplicite ai consumatori circa il fatto che il biglietto multimodale acquistato fosse di tipo combinato. In tal senso, infatti, il rimborso previsto dal comma del medesimo articolo appare congruo in ragione del disservizio patito dall'utente, consistente nella perdita della coincidenza. Pertanto, si ritiene opportuno che, al verificarsi di tale ultima circostanza, i professionisti siano in ogni caso tenuti a corrispondere al consumatore il rimborso di cui al comma 1 dell'art. 10.

Sulla proposta di Regolamento COM(2023) 753 final

- Art. 8 bis regolamento (CE) n. 261/2004: Relativamente al comma 5 lett. b) della medesima disposizione, si teme che il Legislatore europeo abbia presupposto una eccessiva proattività in capo ai vettori; in tal senso, non appare realistico disporre che, in caso di mancato rimborso entro 14 giorni dalla richiesta, il professionista contatti autonomamente l'utente al solo scopo di rimborsarlo. Pertanto, ad avviso della scrivente Associazione, appare decisamente più opportuno prevedere l'introduzione di un meccanismo di indennizzo a favore

del consumatore, che sia progressivo in relazione ai giorni di ritardo con cui la richiesta di rimborso venga evasa dai professionisti.

- Art. 15 bis bis comma 3 regolamento (CE) n. 261/2004, art. 19 bis comma 3 regolamento (UE) n. 1177/2010, art. 19 bis comma 3 regolamento (UE) n. 181/2011: relativamente alle norme in questione, aventi tutte ad oggetto disposizioni in materia di “modulo comune per le richieste di compensazione pecuniaria”, si rappresenta quanto segue. In particolare, si ritiene che i vettori e gli intermediari debbano sempre essere tenuti a fornire informazioni dettagliate ai passeggeri riguardo le modalità di inoltro delle richieste di rimborso e di compensazione pecuniaria. Inoltre, con riferimento agli strumenti messi a disposizione dei consumatori a tale scopo, si ritiene preferibile prevedere sempre l’obbligatorietà di un indirizzo e-mail a cui indirizzare le richieste in questione e di lasciare una scelta discrezionale in capo ai professionisti in merito alla possibilità di prevedere come mezzo aggiuntivo un form on-line sul loro sito web o sulla loro applicazione; questo, in quanto l’e-mail appare uno strumento maggiormente in grado di garantire la tracciabilità delle comunicazioni, diversamente dal form on-line che, anche per motivi meramente contingenti, non sempre trasmette all’utente la ricevuta della richiesta. Tale aspetto, sia in sede di reclamo che di conciliazione, rischia di penalizzare il consumatore, il quale spesso si vede impossibilitato a documentare la propria istanza.

Ausplicando che le suestese riflessioni si rivelino utili al lavoro di Codesta Spettabile Commissione, si ringrazia per la possibilità di inoltrare il presente contributo.

Con riserva di ulteriormente dedurre nelle modalità che saranno ritenute opportune.

Roma, 09/12/2024

U.Di.Con. APS

Il Presidente

Dott.ssa Martina Donini

