

Oggetto: Audizione informale nell'ambito dell'esame congiunto delle proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri

La Legge 5 agosto 2022, n. 118 ha introdotto alcune disposizioni rilevanti per la promozione e il rafforzamento della risoluzione alternativa delle controversie (ADR) in vari settori, tra cui quello dei trasporti, con l'obiettivo di garantire maggiore tutela per i consumatori e di semplificare la gestione delle controversie. La Legge mira a garantire che i sistemi ADR siano accessibili, efficaci e in grado di offrire soluzioni tempestive e soddisfacenti per i consumatori, in linea con la Direttiva 2013/11/UE sull'ADR e con il Regolamento (UE) n. 524/2013 sull'ODR (Online Dispute Resolution).

La procedura ADR adottata con delibera n. 21/2023 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti che la gestisce, in attuazione della l. 118/2022, viene utilizzata frequentemente (e di norma con risultati soddisfacenti) dalla scrivente associazione, **ma non garantisce la possibilità di gestire tutti i disservizi e inadempimenti dei vettori**, bensì esclusivamente quelli previsti nei servizi di trasporto aereo, ferroviario, con autobus e per vie navigabili nell'UE, dai Regolamenti (CE) n. 261/2004, Regolamento (CE) n. 1107/2006, Regolamento (CE) n. 1371/2007, Regolamento (UE) n. 1177/2010, Regolamento (UE) n. 181/2011, Regolamento (UE) n. 2021/782¹ (di seguito anche "i Regolamenti").

Ciò comporta che alcuni disservizi o inadempimenti dei vettori, anche particolarmente ricorrenti, in quanto non rientranti nel perimetro dei citati Regolamenti, non possano essere gestite con l'ADR innanzi all'ART.

Si pensi ad esempio al caso dello smarrimento o danneggiamento dei bagagli nel trasporto aereo, oppure ai casi di impossibilità sopravvenuta (es. nel caso di malattia, come avvenuto frequentemente nel periodo della pandemia, o nel caso di volo non cancellato in destinazione colpita da alluvione) che, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1463 Cod. Civ., fanno sorgere il diritto del passeggero ad ottenere la restituzione integrale del costo di un biglietto.

Si consideri inoltre che possono sorgere difficoltà ad ottenere la tutela dei diritti dei passeggeri nel caso in cui, come frequentemente si verifica, i vettori non abbiano sede nel paese di residenza del consumatore e lo stesso intenda adire il giudice ordinario. Ciò comporta infatti non solo di aver esperito la condizione di procedibilità della procedura ADR (se disservizio previsto da uno dei Regolamenti) ma anche l'obbligo di notificazione di un atto introduttivo del giudizio all'estero oppure l'eventuale esecuzione di una sentenza all'estero. Normalmente, come noto, si tratta di contenziosi di importi bassi, per cui è antieconomico affrontare un giudizio e tanto meno ottenere l'esecuzione di una sentenza.

¹ Per consultare l'elenco dei disservizi con riguardo ai quali è possibile attivare la conciliazione dell'ART: v. <https://www.autorita-trasporti.it/disservizi-per-cui-e-possibile-richiedere-una-conciliazione/>

Ne consegue la necessità di estendere, tramite gli emanandi regolamenti, le procedure ADR previste a livello nazionale e comunitario anche a fattispecie - sempre rientranti nell'ambito della tutela dei passeggeri - direttamente disciplinate dai Regolamenti già vigenti.

**** ****

Al fine di garantire la migliore consapevolezza dei passeggeri in merito ai loro diritti, prima e durante il viaggio², si rende opportuno diffondere in maniera efficace l'esistenza della procedura ADR e le modalità di accesso e funzionamento, come si è esposto, estendendo l'operatività degli organismi per la risoluzione delle controversie anche a violazioni dei diritti dei passeggeri previste dalle normative nazionali e non anche dai Regolamenti. Tali informazioni potrebbero essere inserite negli adottandi moduli di richiesta di rimborso o indennizzo.

*** ****

Altra problematica, successiva alla gestione del reclamo, è quella che si verifica ai danni dei passeggeri nel caso di insolvenza dei vettori, come successo ad esempio in ambito di trasporto aereo nel caso di Alitalia (2021) e di Blue Air (2023) o in quello del servizio marittimo nel caso dell'insolvenza della compagnia GoInSardinia (2014).

In questi casi – salvo nel caso Alitalia nel quale è stato costituito il “Fondo per l'indennizzo dei consumatori titolari di voucher emessi ai sensi dell'articolo 88-bis del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27” – i consumatori hanno subito le conseguenze dell'insolvenza e non hanno potuto recuperare somme, anche consistenti, pagate per l'acquisto di titoli di viaggio. Si rende opportuno approfondire se possa essere costituito a livello comunitario un Fondo di garanzia per i passeggeri aerei, a carico dei vettori o di intermediari, che, in caso di insolvenza, possa essere destinato a rimborsare i passeggeri.

Torino/Roma, 11 dicembre 2024

Avv. Marco Gagliardi
Movimento Consumatori APS
Servizio Legale – Settore Trasporti e Turismo



marco.gagliardi@movimentoconsumatori.it

² V. Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione, considerando n. 16: “I passeggeri che intendono ottenere una riparazione individuale dovrebbero essere informati delle possibilità di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie riguardanti presunte violazioni dei regolamenti in questione. Gli organismi nazionali di applicazione sono nella posizione migliore per procedere in tal senso.”