On.le
IX Commissione Trasporti, poste e telecomunicazioni della
Camera dei deputati

Audizione Associazioni CNCU per l'esame congiunto delle due proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri (COM(2023)752 e COM(2023)753).

DOCUMENTO

La carenza informativa e la vanificazione del diritto a rimborsi ed indennizzi è certamente una realtà incontestabile. Ed è ancora attuale il monito della Corte dei conti europea nella relazione del 2018 secondo la quale "*I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare*".

E quindi accogliamo positivamente le modifiche che interverranno.

Ma sono necessarie alcune precisazioni.

Il Regolamento sembra sottendere un equivoco quando riporta i dati dei reclami presentati agli organismi nazionali di applicazione i quali non sono deputati alla gestione e risoluzione dei reclami dei passeggeri ma appunto ad una verifica della violazione del singolo regolamento di settore a conclusione della quale viene eventualmente irrogata la sanzione prevista. Si tratta di un equivoco nel quale in questi anni sono incorsi anche i passeggeri scrivendo agli organismi nazionali di applicazione pensando in tal modo di aprire una pratica per la gestione del proprio caso con il vettore interessato.

Se poi vogliamo esaminare la questione sotto il punto di vista dello Stato membro non possiamo dimenticare ad esempio che in Italia nel trasporto aereo ci troviamo di fonte a due Autorità: da un lato Enac, che è stata individuata a suo tempo dal Governo come organismo nazionale di applicazione e dall'altro ART che sovraintende anche alle attività di risoluzione alternativa delle controversie e che da circa un anno e mezzo ha regolamentato ed attivato la relativa procedura in seguito all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione nel settore dei trasporti entrato in vigore in nel nostro Paese.

E se quindi i dati non possono essere ricavati soltanto dal numero di reclami degli organismi nazionali di applicazione resta il fatto opportunamente evidenziato dalla Commissione che la percentuale dei passeggeri che non conoscono i propri diritti resta altissima così come quella di coloro che devono lottare per farli rispettare.

Andando al merito, la previsione di un modulo unico per i reclami è certamente un fatto positivo perché semplifica l'esercizio dei propri diritti da parte del passeggero. Dobbiamo tuttavia avere ben chiara la realtà che è fatta di una percentuale alta di reclami non riscontrati che di fatto vanificano i diritti dei passeggeri cercando in tal modo di sfiancarli e farli desistere. Sarebbe opportuno, quindi, inserire espressamente nel regolamento l'obbligatorietà della risposta al reclamo entro un determinato termine. Questo porterebbe certamente ad una riduzione del contenzioso e porterebbe i vettori a dare pronta risposta al reclamo perché tale omissione costituirebbe violazione del regolamento sanzionabile dall'organismo nazionale di applicazione.

Inoltre sarebbe opportuno che nelle previsioni del modulo di reclamo venisse introdotta anche la voce "rimborso spese per mancata assistenza". Si tratta di tutti quei casi nei quali il vettore non ha prestato la dovuta assistenza prevista dal regolamento ed il passeggero è stato costretto a sostenere le relative spese. Ad esempio l'albergo in seguito a riprotezione per il giorno successivo dopo la cancellazione del volo. E' chiaro che sono rimborsi dovuti in seguito a mancata applicazione del diritti di assistenza previsti ma spesso vengono qualificati come risarcimenti. Il modulo standard di reclamo non può non prevedere una voce apposita. Infatti questi rimborsi attengono espressamente a spese che il consumatore ha dovuto sostenere in seguito alla violazione del regolamento da parte del vettore.

E sarebbe opportuno che nelle previsioni del modulo di reclamo venisse introdotta anche la voce "risarcimento supplementare". Molte volte il passeggero, oltre al disagio del disservizio, subisce un ulteriore danno innanzitutto patrimoniale ed i singoli regolamenti di settore che saranno unificati prevedono già che la corresponsione di rimborsi e compensazioni pecuniarie non precludono il diritto del passeggero di chiedere, secondo la legislazione dello Stato membro, un risarcimento supplementare. Sarebbe importante che nel modulo di reclamo venisse inserita tale voce perché risulta di tutta evidenza che il passeggero che ha subito un danno di questo tipo

quando invia un reclamo inserisce, e deve inserire, tutte le proprie richieste. Se il modulo non prevede questa possibilità non lo potrà utilizzare, tranne che si riservasse di farlo con separato reclamo e qui è chiaro che la semplificazione sarebbe del tutto vanificata. E' vero che il regolamento prevede espressamente che i vettori non possono rifiutare un reclamo presentato sotto altra modalità rispetto a quello standard che sarà predisposto ma anche qui il passeggero avrebbe comunque un disagio perché una modalità differente significherà una gestione differente del reclamo che, invece, con il modulo standard avrà accesso ad una procedura anche digitale, interna al vettore, che dovrebbe garantire maggiore speditezza.

Passando a tutti gli interventi relativi alla vendita dei biglietti tramite intermediari ed ai relativi rimborsi sono certamente da salutare positivamente perché finalmente si pone fine a quello che fino ad oggi è stato un gioco allo "scarica barile" tra vettori ed intermediari venditori dei biglietti, che ha impedito ai passeggeri di avere rimborsi o averli nei tempi previsti.

E qui entriamo nella prima questione perché in questo caso viene uniformato il tempo di rimborso a 14 giorni (i 7 giorni previsti oggi da quasi tutti i regolamenti per i vettori oltre 7 per gli intermediari). Ma bisogna essere chiari: i vettori quasi sempre non rimborsano il prezzo del biglietto entro i 7 giorni e quindi questi due passaggi rischiano di allungare ancora i tempi. E' vero che il regolamento prevede che qualora il passeggero non venga rimborsato entro 14 giorni il vettore può adoperarsi ma certamente anche in tal modo si rischia una eccessiva burocratizzazione dei rimborsi.

Seconda questione. Il regolamento prevede che il vettore aereo dichiari pubblicamente, in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile, se accetta di trattare i rimborsi tramite intermediari e con quali intermediari accetta di farlo. Sarebbe altrettanto opportuno che lo dichiarasse anche l'intermediario sia in generale che al momento della prenotazione e al momento della conferma della prenotazione rispetto al vettore del quale ha venduto il biglietto. In altri termini, se l'intermediario è l'agenzia sotto casa, non può accadere che il passeggero venga a conoscenza dopo l'acquisto del biglietto che con il vettore che ha emesso il biglietto tale intermediario non ha regolamentato le possibilità di rimborso. Né tantomeno può farsi carico al passeggero, prima di acquistare un biglietto, di andare a cercare i vettori che hanno stipulato procedure di rimborso con l'agenzia a cui si rivolgerà. Se

quest'ultima lo dichiara per tempo si risolve il problema ed il consumatore non sarà vessato da lacci a laccioli.

Terza questione. Per le informazioni di contatto dovrebbe essere più esplicito che l'intermediario fornisce al vettore la mail del passeggero alla quale quest'ultimo chiede di poter ricevere tutte le informazioni ed aggiornamenti. Altrimenti si corre il rischio di ripetere gli errori del passato quando il vettore comunicava all'intermediario, il quale non aggiornava il passeggero e questi ne veniva a conoscenza solo successivamente anche tardivamente. Abbiamo avuto ad esempio diversi casi di cancellazioni di voli non comunicate dall'agenzia dopo essere stata informata dal vettore.

Da ultimo per gli intermediari poi bisogna fare una valutazione rispetto alla loro nazionalità. Fino ad oggi per rimborsi e risarcimenti dovuti dagli intermediari i passeggeri hanno dovuto fare i conti con piattaforme on-line di vendita con sede legale furono dall'Europa con tutto quello che ne consegue in termini di esercizio di diritti in caso di contenzioso conseguente a mancato o parziale rimborso. Ebbene dovrebbe essere previsto o che tali società che vendono biglietti in Europa abbiano una sede o rappresentanza in un Paese membro oppure, se su questo aspetto il regolamento non può intervenire, quanto meno, e questo è possibile, che siano obbligate ad accedere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie europee.

Infine, ma non ultime per importanza, le previsioni relative alla qualità dei servizi. Se vogliamo dare a Cesare quel che è di Cesare bisogna riconoscere che l'Italia già da anni è avanti rispetto ad altri Paesi. Infatti l'obbligatorietà delle carte dei servizi, non solo per i vettori ma anche per i gestori delle reti, degli aeroporti e dei porti, che devono anche essere approvate dalle Autorità, ci consentirà un approccio fondato sull'esperienza sperimentata in questi anni. L'auspicio è che la previsione nel regolamento, che ha comunque un'efficacia innovativa, pensiamo alla relazione da pubblicare tenendo conto degli indicatori chiave, possa magari far fare un passo in avanti rispetto a quelli che spesso, come consumatori, percepiamo come mere previsioni formali o "dichiarazioni d'intenti" che spesso la realtà smentisce.

Le superiori considerazioni valgono anche e sopratutto per i passeggeri disabili e a mobilità ridotta per i quali è finalmente estesa a tutti i vettori la gratuità del biglietto dell'accompagnatore.

E le superiori considerazioni valgono, per quanto compatibili, anche per i viaggi multimodali. Con un'aggiunta relativa all'intelligenza artificiale, che trova sempre più applicazione nel settore dei trasporti e che diventa importantissima proprio per i viaggi multimodali per la loro efficiente organizzazione o riorganizzazione in seguito a disservizi. Ecco l'obbligo informativo previsto anche per i viaggi multimodali potrebbe certamente essere assolto in maniera più completa ed efficace in questa ultima ipotesi grazie all'utilizzazione dell'intelligenza artificiale. Sarebbe importante una previsione esplicita sul punto nel regolamento.

Avv. Carmelo Calì
Vice Presidente e Responsabile Trasporti e Turismo di
CONFCONSUMATORI APS