

Milano, 11 dicembre 2024

Audizione - CNCU - ATTI UE - Commissione Trasporti - Camera dei deputati: osservazioni di Altroconsumo sulla revisione delle iniziative a protezione dei diritti dei passeggeri e sul trasporto multimodale

Altroconsumo, la principale Organizzazione di consumatori in Italia **con circa 300 mila soci e una comunità di oltre un milione di persone** guarda con attenzione al lavoro di revisione della Commissione europea in relazione alle **iniziative a protezione dei diritti dei passeggeri e sul trasporto multimodale**, e sottopone le seguenti considerazioni sulle disposizioni del testo più significative.

Siamo certi che queste iniziative legislative potranno rafforzare il livello di protezione dei passeggeri sia quando viaggiano utilizzando una singola modalità di trasporto che quando ne combinano diverse.

Altroconsumo accoglie con favore l'intenzione di colmare le carenze nell'attuazione delle normative sui diritti dei passeggeri UE e di introdurre un nuovo quadro normativo per i diritti dei passeggeri nel trasporto multimodale. Tuttavia, le proposte al momento in discussione potrebbero essere maggiormente ambiziose ed **introdurre dei miglioramenti realmente tangibili con disposizioni che rendano davvero semplice l'applicazione dei diritti dei passeggeri.**

Cosa serve e cosa viene proposto: la posizione di Altroconsumo

Altroconsumo ritiene che riformare il quadro normativo dei **diritti dei passeggeri** sia un'opportunità unica per armonizzare diverse disposizioni presenti nei regolamenti attuali per una migliore chiarezza e coerenza, poiché non vi sono sostanziali ragioni per avere, come attualmente è il caso, normative differenti in base alla modalità di trasporto. Ad esempio, armonizzare le scadenze di pagamento dei

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Via Valassina 22, 20159 Milano
Tel +39 02 69 615 00
Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

rimborsi e risarcimenti ai consumatori, il periodo entro il quale si debba beneficiare dell'assistenza ecc.

Sull'**applicazione delle norme**, nonostante i numerosi casi in cui le compagnie aeree non rispettano i loro obblighi (tra cui i tempi di rimborso), non viene proposta nessuna misura rivoluzionaria che permetterebbe ai consumatori di far valere i propri diritti. Accogliamo con favore l'introduzione di un modulo di rimborso standardizzati per tutte le modalità di trasporto e maggiori obblighi di reporting degli operatori alle autorità ma non li riteniamo sufficienti. **Servono delle disposizioni ambiziose per permettere ai consumatori di godere dei propri diritti e che servano da deterrente per gli operatori che violano le normative sui diritti dei passeggeri** (come ad esempio, rimborsi automatici, multe basate sui profitti delle compagnie, armonizzare i poteri investigativi e di applicazione delle leggi delle autorità competenti, partecipazione obbligatoria agli schemi di Risoluzione Alternativa delle Controversie ecc.).

Nell'iniziativa sui **diritti nel trasporto multimodale**, le misure vanno incontro ad una chiara necessità di stabilire un livello base di tutela nella legislazione – diritto all'informazione prima dell'acquisto, assistenza e cambio di itinerario – per tutti i tipi di trasporto combinato (soprattutto per i biglietti totalmente integrati e combinati).

Un passo avanti significativo è comunque quello che riguarda gli **intermediari online**, laddove si propongono nuove regole per far sì che i reclami dei consumatori smettano di essere rimbalzati all'infinito tra la compagnia aerea e l'intermediario. Nella proposta di revisione dei 5 regolamenti e nella proposta sul trasporto multimodale si prevede infatti all'art. 8 che il passeggero che non abbia ricevuto il rimborso dall'intermediario dopo 14 giorni, potrà riceverlo direttamente dal vettore. Tuttavia, altri aspetti ci vedono preoccupati: all'art.5(a) in caso di acquisto di una combinazione di biglietti separati per diversi modi di trasporto pagati in un'unica soluzione e perdita di una coincidenza, il Consiglio Trasporti elimina il risarcimento al passeggero previsto nel testo della Commissione pari al 75% del valore del biglietto nel caso in cui non fosse stato messo al corrente del fatto che i biglietti erano separati e che per quella fattispecie non fosse prevista alcuna tutela. Ciò, a nostro avviso, non incoraggerà i vettori e gli intermediari a conformarsi a questi obblighi informativi, poiché non subiranno conseguenze in caso di inadempimento, lasciando i consumatori disinformati sulla mancanza di tutela.

Nella sua recente posizione negoziale, il Consiglio Trasporti sembra fare un passo indietro rispetto alla proposta iniziale della Commissione europea: chiediamo maggiore ambizione a tutela dei consumatori sia nel trasporto multimodale che per le diverse tipologie di trasporto, non da ultimo quello ferroviario in cui i disservizi sono all'ordine del giorno e i diritti dei passeggeri dovrebbero essere maggiormente tutelati, anche con rimborsi e risarcimenti adeguati.

Per informazioni

Elisa Falliti

Relazioni istituzionali

E-mail: relazioni.istituzionali@altroconsumo.it tel. 02 66890 302