

Audizione di Fto Federazione Turismo Organizzato

nell'ambito dell'esame congiunto delle due proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri (COM(2023)752 e COM(2023)753)



9 gennaio 2025



Camera
dei
Deputati



Audizione di Fto – Federazione Turismo Organizzato

nell'ambito dell'esame congiunto delle due proposte di regolamento del
Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri
(COM(2023)752 e COM(2023)753)

9 gennaio 2025

Camera dei Deputati

Commissione Trasporti

Sintesi dell'intervento del direttore generale di Fto – Federazione Turismo Organizzato

Dott. Gabriele Milani

Fto – Federazione Turismo Organizzato

Piazza G.G. Belli, 2 - Roma, Cap. 00153

www.ftoitalia.it

Buongiorno

A nome di Fto – Federazione Turismo Organizzato associazione di Confcommercio Imprese per l'Italia e a nome delle imprese che rappresentiamo ringraziamo il Presidente e gli onorevoli, per averci offerto l'opportunità di presentare il nostro parere nell'ambito dell'esame congiunto delle due proposte di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri (COM(2023)752 e COM(2023)753).

Nel lavoro di revisione dei 2 regolamenti, chiediamo che venga sempre tenuta in debita considerazione la presenza di soggetti intermediari cui il viaggiatore si rivolge, ossia le agenzie di viaggio.

Il rapporto non è sempre diretto passeggero-vettore, ma vede spesso la presenza di agenzie di viaggio, cui il passeggero (consumatore o azienda) decide di affidarsi per l'acquisto di biglietti aerei.

Inoltre, è fondamentale tenere presente che l'acquisto di biglietti aerei può avvenire nell'ambito della creazione di un pacchetto turistico da parte di un organizzatore e che la creazione di un pacchetto che include un volo è disciplinata dalla direttiva in corso di revisione (PTD), che prevede obblighi molto stringenti a carico dell'organizzatore.

La revisione della PTD e del regolamento 261 deve necessariamente avvenire in modo coordinato e armonizzato. Ricordiamo che la revisione della direttiva sui pacchetti (PTD) si trova attualmente in uno stato di lavori più avanzato, a livello europeo, rispetto ai 2 regolamenti oggetto della presente audizione.

All'interno della PTD vi sono molte regole che coinvolgono i rapporti tra vettori, viaggiatori e organizzatori di pacchetti. Si tratta di regole fortemente tutelanti per il viaggiatore che lasciano però dei vuoti normativi molto impattanti per le aziende che non hanno strumenti per ottenere tutela nei confronti dei vettori,

laddove l'inadempimento sia in capo al vettore.

Due esempi.

La PTD prevede che l'organizzatore sia sempre e comunque responsabile nell'esecuzione del pacchetto nei confronti del viaggiatore, che in caso di difetto di conformità causato da un vettore ha comunque diritto ad ottenere dall'organizzatore una riduzione del prezzo, oltre ad un risarcimento del danno se il difetto non è dovuto a circostanze eccezionali e straordinarie. In caso di cancellazione di un volo ad opera di un vettore, esso potrà rifiutare il rimborso adducendo la sussistenza di eventi straordinari (spesso non provata). Di conseguenza, l'organizzatore sarà comunque tenuto a tutelare il viaggiatore riconoscendo al viaggiatore una riduzione del prezzo e un risarcimento, ai sensi della PTD, senza avere però alcuna possibilità di rivalersi sul vettore che ha cancellato il volo, in quanto non previsto dal Reg. 261.

La PTD prevede anche la possibilità per il viaggiatore di recedere dal contratto con diritto ad ottenere dall'organizzatore il rimborso dell'intero prezzo del pacchetto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie accadute nel luogo di destinazione. I vettori, in tali casi, non riconoscono mai il rimborso del prezzo del biglietto, sostenendo che i voli erano comunque operativi (vedasi quanto accaduto con la guerra in Israele – Palestina o in occasione delle alluvioni in Emilia-Romagna)

Tali esempi vogliono sottolineare l'importanza di una revisione congiunta delle 2 normative, che tenga in considerazione la posizione degli organizzatori di pacchetti, sui quali gravano obblighi che non hanno pari in altri settori.

Non vogliamo con ciò togliere tutele ai viaggiatori, ma invitare a spostare il focus anche su tutti quei servizi che non tutelano in alcun modo i viaggiatori e che rappresentano la stragrande maggioranza dei casi.

Evidenziamo che i pacchetti turistici sono garantiti da una copertura in caso di insolvenza, mentre non esiste alcuna tutela per i passeggeri aerei, il cui rischio è sensibilmente maggiore, sotto tale aspetto, considerando i numerosi default

degli ultimi anni.

Insistiamo con forza sulla creazione di un pari fondo a carico dei vettori, che garantisca i soggetti che acquistano un biglietto aereo. Questo sarebbe un passo decisivo e fondamentale per tutelare veramente i passeggeri.

Più nel dettaglio, desideriamo che venga chiarito nei regolamenti oggetto di revisione che il rimborso debba sempre essere fatto nei confronti del soggetto che ha acquistato il biglietto. Se un biglietto è parte di un pacchetto, il rimborso di un volo cancellato non può/deve essere fatto al passeggero, in quanto egli è garantito ai sensi della PTD ed ha diritto ad ottenere il rimborso da parte dell'organizzatore del pacchetto, che quindi deve veder riconosciuto il suo diritto ad ottenere il rimborso dal soggetto da cui lo ha acquistato. L'organizzatore, ai sensi della PTD, potrebbe inoltre riuscire a garantire al viaggiatore la prosecuzione del suo viaggio con altri mezzi. Pertanto, il cliente di un pacchetto tutto compreso non dovrebbe mai avere diritto al rimborso ai sensi della legislazione sui diritti dei passeggeri, poiché ciò porterebbe a una situazione in cui il viaggiatore può cancellare unilateralmente il contratto di pacchetto. La normativa sui diritti dei passeggeri dovrebbe stabilire chiaramente che i clienti di pacchetti hanno diritto a tutti i diritti dei passeggeri, ad eccezione dei rimborsi. Allo stesso tempo, la normativa sui diritti dei passeggeri dovrebbe indicare chiaramente che ciò non influisce sull'obbligo del vettore di rimborsare l'organizzatore del pacchetto ai sensi della direttiva sui viaggi tutto compreso.

In tema di rimborsi, è quindi indispensabile garantire che il rimborso venga effettuato al soggetto corretto, evitando rimborsi illegittimi, si consideri anche il caso di aziende che acquistano i biglietti per conti dei propri dipendenti o collaboratori. Non è corretto garantire il rimborso al passeggero anziché al soggetto che ha pagato. Si chiede di prestare attenzione a differenziare customer da passenger; nel business travel per esempio, il paying customer non coincide con il travelling passenger.

Anche i tempi di rimborso a carico del vettore devono considerare i tempi di rimborso previsti dalla PTD.

In un'ottica di coordinare le normative di matrice comunitaria è indispensabile che venga incluso il singolo biglietto multimodale venduto come parte di un pacchetto nell'ambito di applicazione del regolamento stesso. I passeggeri di viaggi multimodali godranno di migliori diritti, ma non è accettabile che non sia così per tutti i passeggeri di uno stesso viaggio. Esprimiamo forte preoccupazione per l'approccio generale del Consiglio, che crea una disparità di trattamento tra i viaggiatori di un pacchetto e i passeggeri con un solo posto a sedere in un viaggio multimodale. Solo alcuni passeggeri avranno diritto a informazioni, assistenza, riprotezione e rimborso in caso di perdita di coincidenza, a seconda del tipo di biglietto. Ci opponiamo fermamente alla decisione del Consiglio di escludere dal campo di applicazione del regolamento i biglietti multimodali singoli venduti come parte di pacchetti di viaggio, in quanto questa esclusione crea una significativa disparità di trattamento tra i viaggiatori. È peraltro difficile immaginare come si configurerebbe nella pratica un trattamento così discriminatorio nei confronti di diversi gruppi di viaggiatori.

FTO - Federazione Turismo Organizzato è membro di Confcommercio - Imprese per l'Italia e di ECTAA - The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations. Rappresenta le imprese italiane del settore turistico, riunendo una rete nazionale di oltre 2.000 aziende leader nel settore.

FTO è l'associazione italiana più rappresentativa in termini di:

- ricavi della distribuzione turistica;
- emissione di biglietteria aerea nazionale e internazionale;
- peso del settore del business travel;
- industria del turismo incoming.



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

fto
Federazione
Turismo Organizzato