



AUDIZIONE

**SULLE PROPOSTE DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL
CONSIGLIO SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI**

**Regolamenti CE n. 261/2004 – n. 1107/2006 e Regolamenti (UE) n. 1177/2010, n.
181/2011 e 2021/782 (atto Commissione 753/2023);**

e

Regolamento per i viaggi multimodali (atto Commissione 752/2023)

CAMERA DEI DEPUTATI

IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni

Roma, 9 gennaio 2025

All'esito dell'audizione informale svoltasi in data 09 gennaio 2025, Assoviaggi Confesercenti presenta di seguito le proprie osservazioni in merito alle proposte di regolamento comunitario sopra specificate.

La proposta di regolamento comunitario COM(2023)753

La proposta mira a modificare il **Regolamento (CE) N. 261/2004** in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

Come noto, tale Regolamento mira ad assicurare adeguate misure di tutela e protezione ai passeggeri di voli, nei casi in cui il Vettore proceda con la cancellazione dei voli, neghi l'imbarco al passeggero munito di prenotazione confermata, ovvero ritardi in maniera prolungata l'effettuazione dei voli.

La principale innovazione contenuta nella proposta di modifica è costituita dalla regolamentazione del rimborso del prezzo del biglietto (laddove il volo non sia stato fruito per responsabilità del vettore), stabilendo in particolare che tale rimborso possa essere effettuato anche tramite "Intermediario" (vale a dire l'operatore, sia esso Agenzia di Viaggi intermediaria o Tour Operator, che abbia effettuato la prenotazione e l'acquisto del titolo di viaggio per conto del passeggero).

In linea generale, l'Associazione è favorevole a regolamentare i casi nei quali il Vettore intenda effettuare il rimborso non direttamente in favore del passeggero, bensì tramite l'Intermediario. Si tratta, peraltro, di una prassi estremamente diffusa, giacché già ora le Agenzie di Viaggi prestano la loro assistenza in favore dei clienti acquirenti di biglietti aerei, nella fase di effettuazione dei rimborsi.

Riguardo al testo proposto, tuttavia, si ritiene opportuno effettuare le seguenti puntualizzazioni.

1) Gratuità delle operazioni di rimborso

Anzitutto, si osserva come al comma 3 del “nuovo” Articolo 8bis sia previsto che *“il rimborso tramite l’intermediario è gratuito per i passeggeri e per tutte le altre parti interessate”*.

Benché la previsione della gratuità per il passeggero del rimborso tramite l’intermediario sia evidentemente condivisibile (non essendo equo che il passeggero debba corrispondere somme aggiuntive per ottenere ciò che gli spetta), non si comprende il motivo per il quale la “gratuità” debba valere *“per tutte le altre parti interessate”*.

La procedura di rimborso da parte dell’Intermediario, infatti, richiede l’impiego di risorse e di tempo che è giusto vengano remunerate nella misura in cui tale procedura sia dovuta, com’è, a responsabilità del Vettore.

Sicché nel momento in cui il Vettore decide, nella sua autonomia, di avvalersi dell’Intermediario per l’effettuazione del rimborso (“scaricando” dunque su questi gli oneri operativi conseguenti all’implementazione della procedura) non si vede il motivo per il quale non debba farsi carico del relativo costo.

Il Vettore, infatti, è e resta libero di eseguire la procedura di rimborso in autonomia ovvero tramite l’Intermediario (come previsto dal comma 4 del “nuovo” Articolo 8bis): e se decide di avvalersi dell’Intermediario, appare equo che si faccia carico del relativo onere economico.

Si rimette dunque all’On.le Commissione l’opportunità di suggerire l’eliminazione dell’inciso *“per tutte le altre parti interessate”*.

2) Trasmissione di informazioni

Il proposto Articolo 14bis mira ad assicurare un’adeguata trasmissione delle informazioni dall’Intermediario al Vettore, finalizzato a permettere a quest’ultimo di poter contattare efficacemente il passeggero al fine dell’esecuzione del rimborso.

Si veda il comma 2 dell’Articolo 14bis per il quale *“se il passeggero non acquista un biglietto direttamente dal vettore aereo, ma tramite un intermediario, quest’ultimo fornisce le informazioni di contatto del passeggero e i dettagli della prenotazione al vettore aereo”*; ed il successivo comma 4, per il quale *“qualora acquisti un biglietto per conto di un passeggero,*

l'intermediario informa il vettore aereo, al momento della prenotazione, del fatto che ha prenotato il biglietto in veste di intermediario. Fornisce inoltre al vettore aereo le proprie informazioni di contatto postale ed elettronico”.

Va tuttavia precisato che gli attuali sistemi di prenotazione (soprattutto nei casi in cui il Vettore non faccia parte del circuito IATA) non prevedono metodi di comunicazione di tali dati ed informazioni. Laddove l'Intermediario effettui la prenotazione di voli di un Vettore accedendo al sistema di prenotazione presente sui portali dei Vettori, si trova nell'impossibilità di fornire le informazioni sopra indicate non essendo comprese tra quelle attualmente richieste da tali portali.

Si suggerisce pertanto l'opportunità di precisare nella proposta di Regolamento che i Vettori debbano adottare applicativi informatici idonei ed adeguati a favorire la trasmissione delle informazioni in questione (rischiandosi altrimenti che le esigenze sottese all'Articolo 14bis vengano frustrate dall'inesistenza di idonei metodi di comunicazione).

3) Informazioni ai passeggeri Il comma 3 dell'Articolo 16 bis bis prevede che *“i vettori aerei e gli intermediari forniscono informazioni dettagliate sul loro sito web, ad esempio un indirizzo di posta elettronica al quale possono essere inviate per via elettronica le richieste di cui al paragrafo 1”.*

Come si è sopra precisato, il rimborso del prezzo del titolo intanto è dovuto in quanto conseguenza di una responsabilità del Vettore.

Si ritiene, dunque, che sia il solo Vettore aereo il soggetto tenuto a fornire tali informazioni. Peraltro, le modalità concrete di richiesta/effettuazione dei rimborsi variano di vettore in vettore, sicché non si vede come l'Intermediario (che potrebbe anche non disporre di un sito web) possa fornire informazioni rispetto alle decine di Vettori operanti nel trasporto aereo.

Da ultimo, l'Associazione ritiene che in sede di modifica del Regolamento ben si potrebbero e dovrebbero affrontare alcune tematiche riferite alle compensazioni ai passeggeri finora rimaste disattese.

Ci si riferisce, in particolare, ai seguenti aspetti:

- i) Adeguato sistema sanzionatorio per i Vettori che non rispettino le previsioni del Regolamento. Benché sia prevista la vigilanza da parte degli Enti Nazionali dell'Aviazione Civile, il Regolamento dovrebbe prevedere adeguate sanzioni a carico dei Vettori che non effettuino – o ritardino indebitamente – l'effettuazione dei rimborsi ed il pagamento delle compensazioni pecuniarie in caso di cancellazione/ritardi prolungati. Ciò avrebbe effetti positivi per il sistema, inducendo le Compagnie ad una maggiore attenzione riguardo ad una tematica così sensibile e delicata;
- ii) Previsione di un Fondo di Garanzia. Come noto, le Agenzie di Viaggi ed i Tour Operator sono tenuti a conseguire una adeguata garanzia finanziaria volta ad assicurare ai Clienti acquirenti di pacchetti turistici il rimborso di quanto versato, in caso di insolvenza o fallimento dell'Agenzia o dell'Operatore. Tale meccanismo di tutela dei consumatori non è previsto per il caso dell'acquisto del biglietto aereo. Il ripetersi di insolvenze di Vettori aerei imporrebbe l'adozione di un analogo sistema di garanzia