

Prot. 2/2025

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

Email: com_trasporti@camera.it

Roma, 23 gennaio 2025

Osservazioni in merito alle iniziative della Commissione europea in materia di diritti dei passeggeri – Testo COM(2023) 752 e Testo COM(2023) 753.

Spettabile Segreteria,

facendo seguito alla Vs. @mail del 3 gennaio u.s. con cui si invitava la scrivente Associazione – unitamente alle altre coinvolte nella audizione informale 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) – a presentare, con riferimento alle misure proposte in tema di viaggi multimodali e di revisione dei diritti dei passeggeri, un documento scritto da lasciare agli atti della Commissione, si formulano le seguenti osservazioni volte a porre l'attenzione su eventuali profili meritevoli di valutazione ai fini della predisposizione di un quadro normativo in materia di viaggi e trasporti chiaro ed uniforme.

A) Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio europeo relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali - Testo COM(2023) 752

Con riguardo alla nuova disciplina introdotta per il viaggio multimodale – definito quale viaggio di un passeggero tra un punto di partenza e una destinazione finale comprendente almeno due servizi di trasporto e almeno due modi di trasporto (art. 3, n.1) – si segnalano diversi profili di criticità che riguardano la necessità di una maggiore chiarezza in merito **all'ambito di operatività** della stessa, soprattutto per quanto concerne i biglietti multimodali combinati da un Organizzatore all'interno di un pacchetto turistico, nonché in merito alla disciplina delle **informazioni ai viaggiatori ed ai soggetti tenuti a renderle** e alla **gestione dei reclami**.

SULL'AMBITO DI OPERATIVITA' – ARTICOLI INTERESSATI NELLA DISAMINA ART. 2

Si rileva infatti che l'art. 2 – rubricato “*Ambito di applicazione*” – al paragrafo 4 stabilisce che: **“Il presente regolamento non si applica ai biglietti multimodali combinati quando sono combinati in un pacchetto da un organizzatore ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302”**, ove per biglietti multimodali combinati si intendono i biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti che sono combinati da un vettore o da un intermediario di propria iniziativa e che sono acquistati mediante un pagamento unico da parte del passeggero (art. 3, n. 8).

Ciononostante, il precedente paragrafo 3 del medesimo art. 2 prevede che il regolamento lasci impregiudicate le regole stabilite da altre normative dell'Unione - tra cui è espressamente contemplata la legislazione in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati - che disciplinano altri aspetti della protezione dei passeggeri, **integrando** – come specificato nel testo del medesimo paragrafo – **tale protezione**.

Orbene, si ritiene che le disposizioni sopra richiamate possano ingenerare confusione in merito all'effettivo perimetro applicativo del regolamento, ponendosi in potenziale conflitto tra loro.

Infatti, delle due l'una: o il regolamento *de quo* **integra** la protezione prevista dalla Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici, oppure **non si applica** con la conseguenza che non può integrare alcunché.

A ciò si aggiunga che il testo di cui all'art. 2, par. 4 non appare del tutto conforme con la formulazione del Considerando (7) ove si specifica che: **“Il presente regolamento non dovrebbe applicarsi ai contratti multimodali unici quando fanno parte di un pacchetto e laddove sussista un diritto al rimborso a norma della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio. In considerazione della protezione dei passeggeri prevista da tale direttiva, il presente regolamento non dovrebbe applicarsi neppure ai biglietti multimodali combinati, quando sono combinati in un pacchetto da un organizzatore.”**

Appare evidente che il su riportato testo dell'art. 2, par. 4 abbia solo parzialmente recepito l'intento del Legislatore europeo espresso nel Considerando (7) che parrebbe essere quello di **escludere** l'applicazione del regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto dei viaggi multimodali, sia unici che combinati, quando questi rientrano nella fattispecie del contratto di pacchetto turistico.

Si richiede pertanto sul punto una revisione della proposta di regolamento che tenga conto della necessità di una maggiore chiarezza circa le tutele applicabili ai passeggeri che abbiano stipulato un contratto multimodale unico e/o abbiano acquistato biglietti multimodali combinati che rientrino nella combinazione di due o più servizi turistici atti ad integrare un pacchetto turistico.

ART.10

Ulteriore discrepanza si ritiene ravvisabile tra l'intento legislativo palesato al Considerando (14) della proposta di regolamento e quanto recepito poi nel testo normativo all'articolo 10.

Nello specifico il Considerando (14) così recita: **“(14) È essenziale che i passeggeri ricevano informazioni corrette in merito a un servizio di trasporto multimodale anche quando acquistano biglietti da intermediari. Gli intermediari che vendono biglietti distinti per servizi di trasporto diversi combinati in un pacchetto sotto forma di un biglietto multimodale combinato dovrebbero**

informare chiaramente il passeggero che tali biglietti non offrono il medesimo livello di protezione di contratti multimodali unici e che tali biglietti non sono stati emessi come contratti multimodali unici dal vettore o dai vettori che forniscono il servizio. **Qualora gli intermediari non rispettino tale obbligo, la loro responsabilità dovrebbe includere il rimborso dell'importo del biglietto e un risarcimento supplementare pari al 75 % di tale importo**".

Da tale Considerando sembrerebbe dedursi che la volontà del Legislatore europeo sia nel senso di garantire una corretta informativa ai viaggiatori – per il caso in cui essi acquistino da un intermediario biglietti distinti per servizi di trasporto diversi combinati in un pacchetto sotto forma di un biglietto multimodale combinato e, per tale ragione, non godano del livello di protezione previsto per i contratti multimodali unici – sanzionando la mancata o scorretta informativa con la previsione dell'onere a carico dell'intermediario di rimborsare l'importo del biglietto, oltreché di risarcire il 75% dell'importo del biglietto.

Orbene, l'impianto precettivo e sanzionatorio così delineato non appare però essere stato correttamente e conformemente recepito e trasposto nell'art. 10 del regolamento che, infatti, al par. 1 riconosce al viaggiatore il diritto al rimborso e al risarcimento, per come sopra dettagliati, in caso di perdita di coincidenza (così disponendo espressamente: “*Un vettore o un intermediario che vende un biglietto multimodale combinato è tenuto a rimborsare l'importo totale pagato per tale biglietto e, inoltre, a versare un risarcimento corrispondente al 75 % di tale importo se il passeggero perde una o più coincidenze. Il diritto al rimborso o al risarcimento lascia impregiudicata la legislazione nazionale applicabile che riconosce ai passeggeri un ulteriore risarcimento danni.*”), limitandosi poi a precisare al par. 2 che “La responsabilità di cui al paragrafo 1 non si applica qualora sia indicato in modo esplicito e chiaro sui biglietti, su un altro documento o elettronicamente, in un modo che consente al passeggero di riprodurre l'informazione per futuro riferimento, che il biglietto multimodale combinato è costituito da contratti di trasporto distinti che non riconoscono il diritto, ai sensi del presente regolamento, al rimborso, a un itinerario alternativo, all'assistenza o al risarcimento in caso di perdita di coincidenza e se il passeggero ne è stato informato in maniera chiara prima dell'acquisto. L'onere della prova che al passeggero sono state fornite le informazioni spetta al vettore o all'intermediario che ha venduto il biglietto multimodale combinato.”, senza specificare peraltro che il mancato riconoscimento delle tutele previste dal regolamento per il biglietto multimodale combinato costituito da contratti di trasporto distinti, che va indicato in modo chiaro ed esplicito al viaggiatore, opera quando tali biglietti sono combinati in un pacchetto turistico per la cui fattispecie il regolamento non si applica.

Allo stato, infatti, la lettera della norma sembrerebbe attribuire rilevanza, ai fini dell'esclusione della responsabilità prevista al par. 1, alla mera indicazione, lasciata all'autonomia del singolo intermediario o vettore che sia, che il biglietto multimodale combinato è costituito da contratti di trasporto distinti che non riconoscono i diritti stabiliti dal regolamento, senza invece indicare ciò che dovrebbe essere l'effettivo presupposto che esclude la responsabilità e cioè che trattasi di biglietti multimodali combinati in un pacchetto turistico per i quali non si applica il regolamento.

Si ritiene dunque necessario un intervento correttivo e chiarificatore della portata di tale norma, poiché introduce un profilo di responsabilità a carico dell'intermediario per il caso di perdita di coincidenza da parte del passeggero, ai sensi dell'art. 10 par. 1, che si andrebbe a sovrapporre al regime di responsabilità già delineato ai sensi della Direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici (duplicando quindi gli oneri risarcitori a carico degli intermediari), con ulteriore

contraddizione quindi rispetto al disposto dell'art. 2 par. 4 che, come suddetto, esclude l'applicazione del regolamento in caso di biglietti multimodali combinati in un pacchetto turistico.

SUGLI ONERI INFORMATIVI

ARTT. 5 E 6

Deve poi segnalarsi che il regolamento *de quo* prevede a carico degli intermediari oneri informativi che si attestano non solo gravosi, ma concretamente impossibili da assolvere in quanto concernono peraltro dati di cui gli stessi non hanno evidenza, essendo nella disponibilità solo dei vettori (es: informazioni su perturbazioni e ritardi pianificati e in tempo reale di cui all'art. 5).

Per poter conoscere tali informazioni e condividerle quindi ai viaggiatori, gli intermediari dovrebbero avere accesso ai sistemi informatici dei vettori - che al momento non hanno - e che, nonostante la previsione normativa in tal senso, come di seguito riportata per comodità di lettura (cfr art. 6 par. 2 e 3) non appaiono di immediata o possibile attuazione (sottolineatura ad opera del redattore):

2. *I vettori che offrono contratti multimodali unici provvedono a diffondere tali informazioni e a concedere l'accesso alle stesse in modo non discriminatorio e senza indebito ritardo. Per ottenere un accesso continuo alle informazioni è sufficiente una richiesta una tantum. I vettori tenuti a rendere disponibili le informazioni conformemente al paragrafo 1 possono chiedere la conclusione di un contratto o di un altro accordo in base al quale sono diffuse le informazioni o è concesso l'accesso. I termini e le condizioni di un eventuale contratto o accordo per l'uso delle informazioni non limitano inutilmente le possibilità di riutilizzo delle stesse. Tali termini e condizioni non sono utilizzati per limitare la concorrenza. I vettori che offrono contratti multimodali unici possono esigere da altri vettori e intermediari una compensazione finanziaria equa, ragionevole e proporzionata per i costi sostenuti per fornire tale accesso.*
3. *Le informazioni sono diffuse e l'accesso è fornito mediante mezzi tecnici adeguati, come le interfacce per programmi applicativi (API). Occorre garantire che tali interfacce per programmi applicativi siano conformi alle specifiche stabilite negli atti di esecuzione adottati a norma della direttiva (UE) 2016/797.*

Non possiamo quindi che concludere che gli oneri imposti da una norma devono essere sostenibili a livello applicativo anche in termini di costi, considerato che creare le interfacce con i programmi applicativi (API) comporta esborsi finanziari a carico dei soggetti coinvolti considerevoli con la conseguenza che le disposizioni *de quibus* poste a tutela del passeggero rischiano di attestarsi prive di pregnanza e concretezza.

Peraltro, la mera disposizione di cui all'art. 6 – di difficile applicazione per come sopra detto – è resa ancor più vana ove si consideri che - pur sancendo che i vettori che offrono contratti multimodali unici sono tenuti a fornire agli altri vettori e intermediari che vendono i loro contratti l'accesso alle informazioni di viaggio di cui all'articolo 5 paragrafi da 2 a 5 - non stabilisce alcuna conseguenza per il caso di mancato corretto adempimento della prescrizione.

Ma vieppiù, l'art. 6, par. 2 ult. cpv. espone gli intermediari alla richiesta di non meglio specificati esborsi per l'accesso alle informazioni di cui trattasi, stabilendo che “I vettori che offrono contratti multimodali unici possono esigere da altri vettori e intermediari una **compensazione finanziaria equa, ragionevole e proporzionata per i costi sostenuti per fornire tale accesso**”.

Si auspica dunque che la disposizione citata possa essere eliminata atteso che non appare in alcun modo legittimamente sostenibile che l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e chiarezza informativa imposti ai vettori si traducano di fatto in costi a carico di soggetti che svolgono una mera attività di intermediazione nella vendita, i cui guadagni sono di fatto molto contenuti se non del tutto inesistenti.

Stante quanto sopra e pur condividendo l'importante obiettivo di garantire una corretta e completa informativa ai passeggeri con riferimento ad ogni fase relativa all'esecuzione della prestazione di trasporto, al contempo si segnala che tale obiettivo può e deve essere validamente perseguito **responsabilizzando l'unico soggetto, ovvero il vettore, che dispone delle relative informazioni sia nei confronti del passeggero, sia nei confronti degli intermediari**. Questi ultimi infatti sono spesso esclusi da un effettivo coinvolgimento sul piano informativo circa le perturbazioni che interessano il viaggio e, conseguentemente da proficue interlocuzioni e con il vettore – per ottenere le quali non possono di certo essere gravati di oneri economici – e con il viaggiatore.

SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

ART. 11

Per le medesime ragioni si ritiene necessaria una modifica dell'art. 11, par. 2 che allo stato così dispone: “I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1. I vettori e gli intermediari non respingono una richiesta di rimborso o di risarcimento per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. **Se una richiesta non è sufficientemente precisa, i vettori e gli intermediari chiedono al passeggero di chiarire la richiesta e lo assistono in tal senso**”.

Sarebbe opportuno eliminare il richiamo agli intermediari nella fase di gestione di una richiesta non sufficientemente precisa pervenuta dal passeggero poiché – come già esposto – essi, in quanto appunto meri intermediari nella vendita, non sono in grado di stabilire quali siano gli elementi necessari al vettore per la valutazione della richiesta.

E del resto non possiamo non evidenziare come l'analoga disposizione contenuta nella proposta di regolamento COM(2023) 753, ovvero sia l'art. 16 *bis bis*, concernente le richieste di compensazione pecuniaria e di rimborso a norma degli articoli 7 e 8 del regolamento CE 261/2004, specifica al par. 2 che in caso di richiesta non sufficientemente precisa, “il **vettore chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso**”, non anche l'intermediario.

ART. 10 PAR. 3

La auspicabile corretta individuazione del soggetto tenuto a gestire il reclamo formulato dal passeggero si rinviene anche nella disposizione di cui al par. 3 art. 10 che di seguito si riporta:

3. *I vettori o gli intermediari che hanno venduto il biglietto multimodale combinato sono responsabili del trattamento delle richieste e di eventuali reclami dei passeggeri a norma del paragrafo 1.*

Come già rilevato nel precedente paragrafo, gli intermediari non possono essere responsabili del trattamento di un reclamo che concerne l'inadempimento o inesatto adempimento che riguarda un altro soggetto, ovvero colui che la prestazione oggetto di reclamo ha posto - o avrebbe dovuto porre - in essere.

Passando ora all'esame del testo del regolamento relativo all'applicazione dei diritti dei passeggeri, si formulano le seguenti osservazioni.

B) Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio europeo che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n.1107/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione

La proposta di regolamento diretta a modificare ed integrare le disposizioni normative europee già vigenti e disciplinanti i vari settori del trasporto (aereo, marittimo, su strada e ferroviario) non può che essere accolta favorevolmente dalla scrivente Associazione, deve però rilevarsi che tale proposta non appare colmare integralmente le lacune riscontrate nell'ambito della tutela del passeggero, né pare assicurare una uniformità di regolamentazione della tutela stessa.

SULLE MODIFICHE DEL REGOLAMENTO 261/2004

In relazione alle modifiche proposte al regolamento (CE) n. 261/2004, si ritiene innanzitutto doveroso segnalare che non risultano ancora inserite previsioni volte ad assicurare una piena cogenza delle norme che impongono al Vettore specifici oneri informativi, assistenziali, restitutori e risarcitori nei confronti dei passeggeri in caso di inadempimenti o inesatti adempimenti alla prestazione di trasporto aereo.

L'importanza dell'introduzione di norme che prevedano maggiori ed effettivi controlli sull'operato dei Vettori aerei, così come di norme che sanciscano l'applicazione di sanzioni adeguate e concrete in caso di inottemperanza agli obblighi ad essi imposti dalla normativa europea, discende da alcune condotte che ormai sempre più spesso le Compagnie aeree tendono ad assumere proprio per sottrarsi all'adempimento.

A titolo esemplificativo si segnala che spesso le Compagnie aeree stabiliscono la propria sede legale in Paesi extra UE e così facendo - non avendo obbligo di istituire una rappresentanza legale nei Paesi europei su cui pure operano le loro tratte - rendono difficoltoso o addirittura ostacolano del tutto l'esercizio da parte dei passeggeri dei diritti loro riconosciuti dal regolamento.

In altri casi i Vettori aerei tendono a celarsi dietro asserite circostanze straordinarie - non provate oppure di difficile accesso o risultanti da atti non facilmente intellegibili e alle stesse riconducibili - al sol fine di sottrarsi all'adempimento degli obblighi restitutori e risarcitori imposti per legge.

Sul tema, si evidenzia che le disposizioni di cui alla proposta di regolamento atte a disciplinare l'attività di monitoraggio svolta dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del regolamento e a coordinare l'attività di questi ultimi con la Commissione per indagare su pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al regolamento medesimo, non stabiliscono invero alcuna sanzione per il caso di accertato inadempimento.

Ancora, allo stato non è sancito l'obbligo per i Vettori aerei di disporre di polizze assicurative o garanzie bancarie, o di fondi di garanzia per i casi di insolvenza o fallimento, lasciando quindi il passeggero del tutto esposto al rischio di non poter ottenere il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del biglietto aereo ovvero di ricevere assistenza e riprotezione per il rientro nel caso in cui il viaggio sia in corso di esecuzione.

Ma ancor più rilevante è l'omessa chiara specifica in merito al rapporto intercorrente tra la tutela prevista dal Regolamento (CE) 261/2004 e quella garantita dalla Direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici.

Sebbene infatti la citata Direttiva, all'art. 14, par. 5 precisi che: "5. Qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi della presente direttiva non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, dal regolamento (CE) n. 1371/2007, dal regolamento (CE) n. 392/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio (1), dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dal regolamento (UE) n. 181/2011 nonché dalle convenzioni internazionali. Il viaggiatore ha diritto di presentare denuncia a norma della presente direttiva e dei citati regolamenti e convenzioni internazionali. Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi della presente direttiva e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi di detti regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri per evitare un risarcimento eccessivo.", il Regolamento (CE) 261/2004 si limita a stabilire all'art. 12 che "1. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento".

Risulta quindi evidente la necessità di un miglior coordinamento tra le disposizioni in esame, stabilendo in modo chiaro ed inequivoco che la tutela prevista dal regolamento (CE) 261/2004 prevale su quella riconosciuta ai sensi della Direttiva Pacchetti nel caso di inadempimenti o inesatti adempimenti relativi alla prestazione del trasporto aereo per la quale unico soggetto responsabile è il Vettore aereo. In tal modo il passeggero è posto in condizione di esercitare i propri diritti nei confronti del soggetto passivamente legittimato e con immediata ed efficace soddisfazione.

Il difetto di coordinamento che allo stato si registra sul punto, comporta di fatto una minor tutela del viaggiatore – e, ci permettiamo di rappresentare, anche degli operatori turistici – ed agevola la sottrazione del soggetto tenuto a specifici obblighi in materia di trasporto aereo alla corretta osservanza degli stessi, con conseguente aggravio anche della esposizione di Agenzie di Viaggi e Tour Operator.

ART.8 BIS

Per quanto concerne poi le nuove disposizioni introdotte con la proposta di regolamento, si segnala che l'art. 8 bis – rubricato “*Rimborso in caso di prenotazione del biglietto tramite un intermediario*” – per come formulato, appare difettare di efficacia e cogenza, laddove rimette al Vettore la possibilità di scegliere se effettuare il rimborso di cui all'articolo 8, par. 1, lett. a) direttamente o tramite l'intermediario da cui il passeggero ha acquistato il biglietto.

Si ritiene che se la biglietteria aerea è stata pagata da un intermediario, è a quest'ultimo che il Vettore deve rimettere il costo in caso di cancellazione del volo, in quanto soggetto da cui ha ricevuto il pagamento, così da evitare effetti distorsivi nella fase di rimborso.

A titolo esemplificativo si rappresenta che spesso, in caso di cancellazione del volo da parte del vettore aereo e di inadempimento di quest'ultimo all'obbligo di riprotezione del passeggero, è l'intermediario – operatore turistico - a dover intervenire (come per disposizione della Direttiva 2015/2302) per garantire la prosecuzione del viaggio ed è pertanto evidente che è su tale operatore turistico che ricade il danno conseguente all'inerzia della Compagnia aerea e non sul viaggiatore. Quest'ultimo infatti ben potrebbe usufruire del volo in riprotezione prenotato e pagato dall'Organizzatore ed al contempo ottenere la restituzione del costo del biglietto aereo non fruito, con evidente ingiusta locupletazione.

Inoltre la disposizione in esame riguarda esclusivamente l'ipotesi del rimborso del costo del biglietto aereo non fruito a seguito della cancellazione del volo, ma nulla dice con riferimento agli oneri risarcitori (es. compensazione pecuniaria) che sono di esclusiva competenza dei Vettori aerei ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004, ma che – in presenza di un pacchetto turistico – costituiscono spesso richiesta indirizzata al Tour Operator.

Si pongono poi all'attenzione di Codesta Spett.le Commissione le seguenti disposizioni che paiono presentare alcuni profili meritevoli di riconsiderazione e revisione sul piano di coordinamento complessivo dell'impianto normativo:

ART.16 TER BIS

L'art. 16 ter bis del regol. (CE) n. 261/2004 che disciplina l'attività di monitoraggio ad opera degli organismi nazionali di applicazione (volta appunto a monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal regolamento da parte dei vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari) dispone specificamente al par. 5 che “*Gli organismi nazionali di applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.*”.

Fermo il potere di intervento degli organismi nazionali di applicazione anche nei confronti degli intermediari, si segnala però che il successivo art. 16 ter ter, che disciplina la condivisione di informazioni con tali organismi nazionali di applicazione, non prevede alcuna possibilità di interlocuzione diretta con gli intermediari (ed anche i gestori aeroportuali), così esplicitando: “1. *I vettori forniscono agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.*”.

Pari previsione è rinvenibile nell'art. 25 ter del regol. (CE) n. 1177/2010 e nell'art. 28 ter del regol. (UE) n. 181/2011, mentre difetta totalmente analoga disciplina nel regol. (UE) 2021/782 sul trasporto ferroviario.

Orbene, si ritiene che laddove gli intermediari siano soggetti all'attività di monitoraggio svolta dagli organismi nazionali di applicazione (per come allo stato previsto dall'art. 16 ter bis), allora debbano altresì essere posti nella condizione di poter fornire documenti ed informazioni a tali organismi, qualora questi ultimi rilevino casi di inadempienza agli stessi imputabili.

Del resto si rileva che tale previsione è già contemplata nella medesima proposta di regolamento, nella parte relativa alle modifiche al regolamento (CE) n. 1107/2006 ove, nell'ambito dell'attività di monitoraggio, è stabilito all'art. 14 ter che, *“1. I vettori aerei, i gestori aeroportuali e gli operatori turistici forniscono agli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.”*

Si auspica quindi una revisione del testo dell'art. 16 ter ter del regol. (CE) 261/2004, dell'art. 25 ter del regol. (CE) n. 1177/2010 e dell'art. 28 ter del regol. (UE) n. 181/2011, così come l'introduzione della medesima disciplina anche per il settore del trasporto ferroviario, che possa uniformare la disciplina proposta in tema di attività di monitoraggio per tutte le tipologie di trasporti.

SULLE MODIFICHE DEL REGOLAMENTO (CE) N.1107/2006

ART. 14 BIS

Si segnalano poi alcune discrepanze tra la formulazione letterale dell'art. 14 bis del regolamento (CE) n.1107/2006 e quanto contenuto nel su citato art. 16 ter bis, par. 5 del regolamento (CE) n. 261/2004.

Entrambe le disposizioni regolano l'attività di monitoraggio ad opera degli organismi nazionali di applicazione, ma mentre l'art. 16 ter bis del regolamento (CE) n. 261/2004 prevede che gli organismi nazionali di applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio, se del caso **imponendo ai vettori di presentare un piano d'azione** per porre rimedio all'inadempienza, l'art. 14 bis, par. 5 del regolamento (CE) n.1107/2006 invece così recita: *“5. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e operatori turistici individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, i vettori aerei impongono ai gestori aeroportuali e agli operatori turistici di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.”*

Ritenendo si tratti di un refuso sfuggito alla revisione e che quindi sia da modificare nel senso che emerge anche dalla formulazione degli artt. 25 bis del regol. (UE) 1177/2010, 28 bis del regol. (UE) n. 181/2011 e 32 bis del regol. (UE) 2021/782 che fanno tutti riferimento agli organismi nazionali di applicazione quali autorità deputate ad imporre ai soggetti inadempienti un'azione di rimedio.

Si confida quindi possa essere disposto un intervento correttivo sull'art. 14 bis, par. 5 del regolamento (CE) n.1107/2006 che ne uniformi il contenuto a quanto già espresso nelle altre citate disposizioni.

ARTT. 23 BIS DEL REGOL. (UE) N. 1177/2010, 25 BIS DEL REGOL. (UE) N. 181/2011 E 30 BIS DEL REGOL. (UE) 2021/782

Con riferimento infine agli artt. 23 bis del regol. (UE) n. 1177/2010, 25 bis del regol. (UE) n. 181/2011 e 30 bis del regol. (UE) 2021/782, disciplinanti tutti – ovviamente ciascuno nell’ambito dello specifico settore di riferimento (trasporto marittimo, su strada e ferroviario) – i mezzi di comunicazione con i passeggeri, si prescrive che, qualora le informazioni dovute ai viaggiatori in base alle norme di ciascun regolamento (ad es. in tema di cancellazione/ritardi, assistenza e diritti dei passeggeri) siano fornite mediante mezzi di comunicazione elettronici, non solo i vettori ma anche gli agenti di viaggio e gli operatori turistici siano tenuti ad assicurare che il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, comprese date ed ora di tale corrispondenza, su un supporto durevole.

Sul punto, ci preme focalizzare l’attenzione sulla circostanza che tale onere può essere validamente assolto dagli operatori turistici solo ed esclusivamente nel caso in cui essi siano effettivamente e concretamente, oltreché tempestivamente, messi a conoscenza delle informazioni da consegnare al passeggero su supporto durevole. Tanto si segnala poiché le informazioni che i citati regolamenti impongono ai vettori di fornire ai passeggeri sono di esclusiva conoscenza e conoscibilità dei vettori medesimi.

Dunque, come già esposto in sede di disamina degli obblighi informativi previsti dalla proposta di regolamento sui viaggi multimodali, gli oneri imposti agli intermediari devono essere sostenibili a livello applicativo; in difetto la condotta oggetto della norma si attesterebbe impossibile da osservare da parte degli stessi.

Restando a disposizione per ogni ulteriore necessità, si porgono distinti saluti.

Flavia Franceschini - Direttore Generale ASTOI



Avv. Silvana Durante - Consulente Legale ASTOI

