
“TRASPORTO AEREO E TUTELA DEI PASSEGGERI”

CONFERENZA SITA
“LIBERALIZZAZIONE E CRISI DEL MERCATO”

Roma, 18 novembre 2010



Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Norme di riferimento

- ✓ Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002 che modifica il Regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti.
- ✓ Legge 19 gennaio 2004, n. 12 *“Ratifica ed esecuzione della Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, con Atto finale e risoluzioni, fatta a Montreal il 28 maggio 1999”*.
- ✓ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/91.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

- ✓ Articoli 941 e ss. del Codice della Navigazione, come modificato dal Decreto Legislativo 9 maggio 2005, n. 96.
- ✓ Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“*Codice del Consumo*”).

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Autorità

➤ *Ente Nazionale per l'Aviazione Civile – Enac*

L'Enac, unica autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, è stato istituito il 25 luglio 1997 con Decreto Legislativo n. 250/97 e si occupa dei molteplici aspetti della regolazione dell'aviazione civile, del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo. Seguendo le indicazioni dell'Unione Europea, l'Enac ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero e la Carta dei Servizi Standard aeroportuali al fine di garantire la qualità dei servizi resi all'utente e la tutela dei diritti del passeggero.

➤ *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, istituita dalla legge n. 287 del 10 ottobre 1990, ha il compito, tra gli altri, di applicare le norme contenute nel Titolo III del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali e nel decreto legislativo 145/2007 in materia di pubblicità ingannevole e comparativa a tutela delle imprese nei loro rapporti commerciali.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

➤ Giudici amministrativi

I Tribunali Amministrativi Regionali (TAR), in primo grado, ed il Consiglio di Stato, in secondo grado, hanno giurisdizione sui provvedimenti emessi dall'Enac e dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

➤ Tribunali e Giudici di Pace

I Tribunali ed i Giudici di Pace hanno giurisdizione sulle controversie promosse dai passeggeri nei confronti dei vettori aerei. Le controversie di valore superiore ad Euro 5.000,00 ricadono nella competenza dei Tribunali, mentre le controversie di valore sino ad Euro 5.000,00 sono attratte nella competenza dei Giudici di Pace.

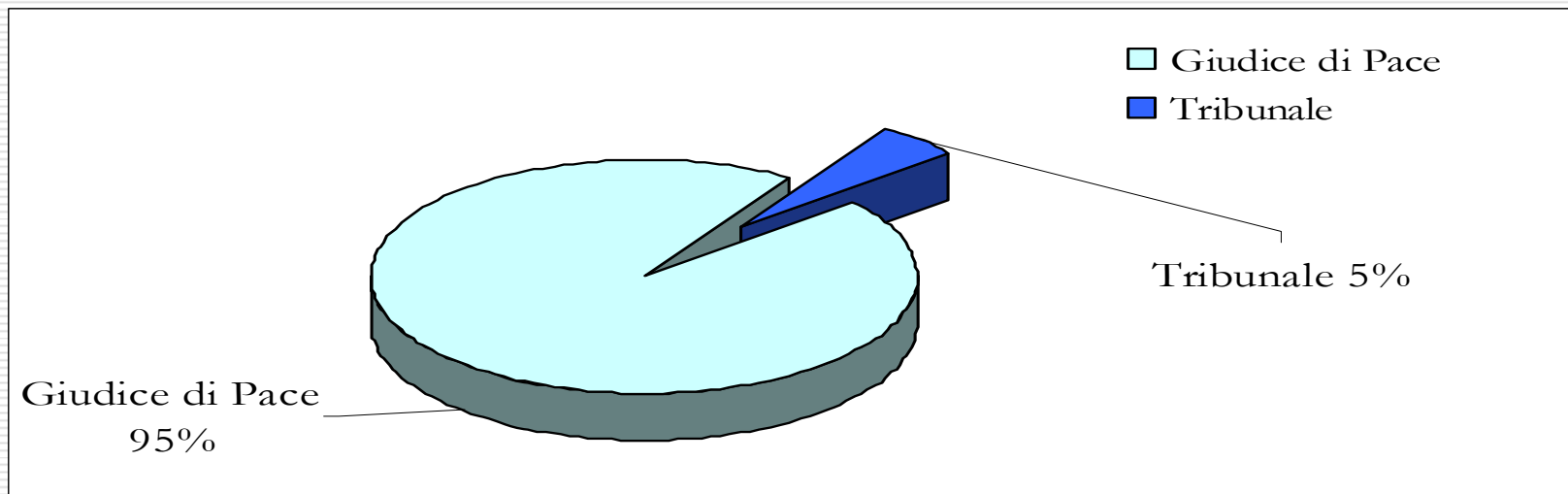
Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

➤ *Esperienza italiana*

- La maggior parte del contenzioso promosso dai passeggeri ricade nella competenza per valore dei Giudici di Pace.
- I Giudici di Pace non hanno competenza specifica in materia, decidono spesso secondo equità e sono generalmente orientati in favore dei consumatori/passeggeri.
- Cumulo tra *denied-boarding compensation* e risarcimento dei danni, anche morali, ai sensi della Convenzione di Montreal e dei principi generali in materia di inadempimento.
- Onere della prova: documentazione prodotta in giudizio dal vettore (ad esempio, quaderno tecnico di bordo) ritenuta spesso non idonea all'assolvimento dell'onere probatorio, in quanto di non agevole interpretazione. Ricorso alla prova testimoniale spesso necessario, ma dispendioso.
- Competenza per territorio del giudice del luogo di residenza o domicilio del passeggero: aggravio di costi per il vettore.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Percentuale del contenzioso promosso avanti il Tribunale/Giudice di Pace:



** Le percentuali risultano dalla media delle risposte degli Associati Assaereo.*

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

- Sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 Novembre 2009 (Sturgeon & A. – cause riunite C – 402/07, C – 432/07, Sez. IV)

La sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee (Sturgeon & A.) ha:

- riconosciuto la c.d. *denied-boarding compensation* (e cioè il diritto alla compensazione pecuniaria *ex art. 7 del Regolamento CE n. 261/04*) anche quando, a causa di un volo ritardato, i passeggeri “*subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l’orario di arrivo originariamente previsto dal vettore aereo*”;
- dichiarato che l’art. 5, n. 3 del Reg. (CE) n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che: “*un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporta la cancellazione o il ritardo di un volo non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi di tale disposizione, a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell’attività del vettore aereo in questione e sfuggono al suo effettivo controllo*”.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Effetti sul mercato italiano:

- in Italia, anche prima della sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 Novembre 2009 (c.d. Sturgeon & A.), i danni derivanti da ritardo del volo venivano risarciti in base alla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 (che prevede massimali ancora più elevati) e/o ai principi generali (codice civile/codice della navigazione). L'unica esimente per il vettore aereo era costituita dai casi di forza maggiore e/o caso fortuito. L'onere della prova era ed è a carico del vettore aereo;
- a seguito della sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 Novembre 2009, alcune pronunce hanno limitato alla sola compensazione pecuniaria le pretese risarcitorie, anche a titolo di danno non patrimoniale, del passeggero/consumatore a seguito del ritardo del volo.

Segue

- ✓ *Ex multis, sentenza G.d.P. Firenze n. 8899/2010:*

“Agli attori spetta invece la compensazione pecuniaria di € 250,00 per ciascuno [...]. Considerato che la finalità del Regolamento CE n. 261/2004, come risulta dai primi “considerando” di quest’ultimo è appunto quella di garantire un elevato livello di protezione ai passeggeri degli aerei che si trovino in una situazione di [...] ritardo [...], si ritiene che il richiesto danno esistenziale/morale sia già previsto dalla normativa e si sostanzi, senza duplicazioni di voci, nel danno per cui è previsto il risarcimento a norma della Carta dei diritti del passeggero, già liquidato come sopra”.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Esperienza europea:

- negli altri paesi europei, prima della sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 novembre 2009 (c.d. Sturgeon & A.), generalmente non erano riconosciuti risarcimenti automatici e per ritardi inferiori alle otto (8) ore;
- forte preoccupazione circa l'impatto che la sentenza Sturgeon & A. potrebbe avere sul mercato del trasporto aereo (rischio di cancellazione di voli con ritardi eccedenti 3 ore).

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Recenti fenomeni

- Eruzione vulcano islandese nel mese di marzo 2010
- Natura eccezionale e di forza maggiore del fenomeno “nube”
- Esclusione della compensazione pecuniaria ai sensi dell’art. 5 Reg. (CE) n. 261/2004.
- Obbligo dei vettori di fornire ai propri passeggeri vitto e alloggio per l’intera durata del fenomeno
- Inadeguatezza delle previsioni del Reg. (CE) n. 261/2004.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Effetti distorsivi del vigente regime normativo di determinazione della c.d. denied boarding compensation

<u>Tratta - Classe</u>	<u>Prezzo del biglietto</u>	<u>Compensazione pecuniaria</u>	<u>% del prezzo del biglietto</u>
Roma / New York - business class	€ 3.225,00*	€ 600,00	18-19%
Roma / New York - economy class	€ 1.129,00*	€ 600,00	53-55%

* Prezzo pubblicato sul sito del vettore Lufthansa in data 17 novembre 2010, comprensivo di diritti e tasse aeroportuali.

* Prezzo pubblicato sul sito del vettore KLM in data 17 novembre 2010, comprensivo di diritti e tasse aeroportuali.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

* PACCHETTO	PREZZO (per 2 persone)	ENTITA' DELLA PERDITA	COMPENSAZIO NE	% DEL PREZZO
Weekend a Parigi con volo in <i>business class</i> e soggiorno all'hotel George V	£4,600 €5,060	ELEVATA	€500	10%
2 settimane di soggiorno in hotel a 3 stelle in Messico con volo in <i>economy class</i>	£1,900 €2,090	MODESTA	€1,200	57%

* Dati estratti dalla presentazione di TUI Travel PLC al Convegno di Bruxelles del 22 ottobre 2010 - "Regulation 261/2004 – denied boarding, cancellation and delay".

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Quali parametri dovrebbero essere utilizzati per determinare il livello di compensazione pecuniaria?

- Entità del ritardo del volo.
- Prezzo corrisposto dal passeggero per l'acquisto del biglietto.
- Eventuali ulteriori spese sostenute dal passeggero.

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Considerazioni conclusive e obiettivi

- sensibilizzare gli altri operatori della filiera;
- promuovere: la creazione di organismi specializzati nella risoluzione delle c.d. *small claims* (si veda l'*Air Transport Users Council* nell'esperienza inglese), la creazione di più appropriati modelli di contratto con gli altri operatori (*tour operator, handler, agenti*), nonché di idonee condizioni generali di trasporto; la revisione delle condizioni delle polizze assicurative; l'attività formativa e di informazione delle categorie interessate sulle dinamiche presenti e future del settore del trasporto aereo nazionale ed internazionale;
- revisione del Regolamento (CE) n. 261/2004, prevedendo, in particolare:

Trasporto Aereo e Tutela dei Passeggeri

Segue

- esclusione del cumulo tra la *denied-boarding compensation* prevista dall'art. 7 del Reg. (CE) n. 261/2004 e l'ulteriore risarcimento dei danni non patrimoniali;
- *denied-boarding compensation* determinata in proporzione al prezzo del biglietto;
- possibilità di riprotezione dei passeggeri su mezzi di trasporto alternativi;
- chiara distinzione tra le ipotesi di cancellazione e ritardo prolungato (con le relative conseguenze);
- coordinamento tra le previsioni del Reg. (CE) n. 261/2004 e le norme internazionali (prima tra tutte, la Convenzione di Montreal) e nazionali.