

di Laura Pierallini

Trasporto aereo e tutela dei passeggeri

Edi grande attualità il tema relativo alla tutela dei diritti dei "passeggeri", oggetto di disciplina a livello nazionale, comunitario ed internazionale. La materia è, infatti, disciplinata dal 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; dalla 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"; dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, 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 Reg. (CEE) n. 295/91; dagli articoli 941 e ss. del Codice della Navigazione, come modificato dal Decreto Legislativo 9 maggio 2005, n. 96; dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"); dalla Carta dei Diritti del Passeggero di ENAC.

La verifica e la corretta applicazione delle predette norme è demandata in Italia principalmente all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - ENAC, nonché, per gli aspetti relativi alla pubblicità ingannevole, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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.

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.

Sul fronte giurisdizionale, le controversie tra passeggeri e vettori aerei ricadono prevalentemente nella competenza dei Giudici di Pace (*infra* Euro 5 mila)¹.

Come si diceva, la materia è di grande attualità, in virtù anche di una recente decisione della Corte di Giustizia Europea e della c.d. "nube vulcanica".

In data 19 novembre 2009 la Corte di Giustizia Europea ha emesso la sentenza relativa alle cause riunite C-402/07, C-432/07 (nota al grande pubblico come "Sturgeon", dal nome del passeggero che l'ha promossa), che ha esteso la c.d. *denied-boarding compensation* (e cioè il diritto alla compensazione pecuniaria ex art. 7 del Regolamento CE n. 261/04) all'ipotesi di ritardo prolungato, quando 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"; tale sentenza ha dichiarato altresì, 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".

Va rilevato che in Italia, anche prima della sentenza Sturgeon, i danni derivanti da ritardo del volo venivano risarciti in base alla Convenzione di Montreal (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 accertati di forza maggiore e/o caso fortuito. L'onere della prova era ed è a carico del vettore aereo.

La giurisprudenza era solita riconoscere al passeggero anche il risarcimento automatico del c.d. danno morale e/o esistenziale. Tale impostazione ha trovato un parziale arresto a seguito della sent. Cass. Civ., Sez. Un., n. 26972/2008, che ha statuito che il danno non patrimoniale è danno conseguenza e, dunque, deve essere allegato e provato, non potendosi più affermare che esso

L'ENAC, unica autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia

¹ Dall'esito di un questionario promosso nel corso del 2010 tra gli Associati Assaereo (Associazione Nazionale Vettori e Operatori del Trasporto Aereo) è emerso che il 95% dei procedimenti era instaurato innanzi al Giudice di Pace, mentre solo il rimanente 5% innanzi al Tribunale.

A seguito della vicenda Sturgeon, alcune pronunce hanno riconosciuto la limitazione alla sola compensazione pecuniaria delle pretese risarcitorie del passeggero/consumatore a seguito del ritardo del volo

sia in *re ipsa*². Quindi non può dirsi che la sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 novembre 2009 abbia introdotto nel nostro Paese novità sostanziali rispetto all'impostazione già in prevalenza seguita. Anzi, proprio a seguito della vicenda Sturgeon, alcune pronunce hanno riconosciuto la limitazione alla sola compensazione pecuniaria delle pretese risarcitorie, anche a titolo di danno non patrimoniale, del passeggero/consumatore a seguito del ritardo del volo.

L'esperienza europea si differenzia invece da quella italiana. Infatti, nella maggior parte degli altri Paesi europei, prima della sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee del

19 novembre 2009 generalmente non erano riconosciuti risarcimenti automatici e per ritardi inferiori alle otto (8) ore.

In tale contesto la sentenza Sturgeon ha determinato quindi forte preoccupazione circa l'impatto che la stessa potrebbe avere sul mercato del trasporto aereo.

Infatti, la decisione della Corte potrebbe portare a risultati contrari al principio, riconosciuto nel nostro ordinamento all'art. 1225 del codice civile, della prevedibilità e proporzionalità del risarcimento, e che non si rinvencono in nessun altro settore merceologico. Potrebbe accadere che un passeggero, il quale abbia acquistato un biglietto al prezzo di Euro 49,00 su una tratta nazionale (ad esempio Roma Fiumicino – Torino) ed abbia effettivamente fruito del biglietto acquistato, ma giunga a destinazione con tre ore di ritardo, si veda indennizzato, ai sensi dell'art. 7, Regolamento CE n. 261/2004, con la somma di Euro 250,00, pari, dunque, ad oltre 5 volte il prezzo pagato per una prestazione effettivamente fruita!

Ulteriore spunto di riflessione è stato offerto dal recente fenomeno dell'eruzione del vulcano islandese, avvenuta nel mese di marzo 2010, indubbiamente fenomeno di natura eccezionale e

La decisione della Corte potrebbe portare a risultati contrari al principio della prevedibilità e proporzionalità del risarcimento

di forza maggiore, che come tale esclude la compensazione pecuniaria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento CE 261/2004, ma non l'obbligo dei vettori aerei di fornire ai passeggeri assistenza per l'intera durata del fenomeno, ciò che talvolta può rivelarsi impossibile in concreto e, in ogni caso, è evidentemente al di fuori della *ratio* della norma.

Dunque, non sembra che lo scopo del legislatore comunitario sia correttamente riflesso nelle conseguenze che l'applicazione del Regolamento CE n. 261/2004 ha poi effettivamente determinato nel contesto evolutivo descritto.

È sufficiente uno sguardo alla genesi del Regolamento CE n. 261/2004, che ha sostituito il Regolamento CEE n. 295/1991, avente ad oggetto il fenomeno del negato imbarco (c.d. *overbooking*) e dunque nasceva per tutelare i passeggeri di fronte alla possibilità di non fruire del biglietto, pur regolarmente acquistato. Tale possibilità nasceva dalla prassi commerciale, comune anche ad altri settori (quale, ad esempio, quello alberghiero), di prevedere, a fronte della prenotazione gratuita (cioè con possibilità di cancellazione o *no show* sino all'ultimo minuto), l'accettazione di un numero di prenotazioni superiore all'effettiva capacità dell'aeromobile, sulla base di complessi calcoli elaborati da specifici software, circa le percentuali statistiche in conside-

2 Sentenza G.d.P. Milano 18 dicembre 2000: "Nel trasporto aereo l'informazione sull'evolversi dei contrattempi e sulle prevedibili contromisure, rientra negli obblighi non solo di cortesia ma anche di assistenza del vettore nei confronti dei passeggeri clienti. Dall'inadempimento di tali obblighi sorge in capo al vettore stesso un'obbligazione risarcitoria. Oltre i danni patrimoniali di cui l'attore deve dare prova specifica, deriva, in ogni caso, da tale inadempimento un danno alla sfera esistenziale, quali il nervosismo e la frustrazione connessi al notevole ritardo accumulato dal volo. Tale danno esistenziale è quantificabile equitativamente".

Sentenza G.d.P. Napoli 27 novembre 2002: "La responsabilità civile del vettore aereo dei danni derivanti a un passeggero da un ritardo non è limitata al solo costo del biglietto ma può riguardare anche chances lavorative mancate e perdita della serenità personale".

Sentenza G.d.P. Sant'Anastasia 14 settembre 2006: "L'attesa per la partenza del volo, poi avvenuta, per circa un'ora e mezza determina nel viaggiatore uno stress tale da comportare il diritto ad un risarcimento, quantificabile in via puramente equitativa, con riguardo alle aspettative dell'utente medio. La Carta dei diritti del passeggero prevede che questi deve ricevere informazioni entro la prevista ora di imbarco in caso di ritardo, nonché successive informazioni ogni ulteriori trenta minuti".

Sentenza G.d.P. Bari 24 maggio 2006: "In ordine al danno non patrimoniale, poi, tale voce di danno, inteso come categoria ampia e comprensiva di ogni ipotesi in cui si verifichi una ingiusta lesione di un valore inerente alla persona, costituzionalmente garantito e protetto, secondo l'insegnamento della Suprema Corte, deve essere oggetto di riparazione, anche al di fuori dell'ipotesi di reato, mediante indennizzo, quale forma minima di tutela".

Sentenza G.d.P. Bari 8 novembre 2010: "Deve essere disattesa la richiesta di danno morale, in quanto il fatto accaduto agli attori rientra nel novero degli inconvenienti che si verificano nella normale vita quotidiana e che il risarcimento non può trovare ingresso nella forma di danno esistenziale, atteso che il danno evocato non ha prodotto una lesione di interessi di rango costituzionale inerenti alla persona. Inoltre, il danno esistenziale non è in *re ipsa* [...]".

Sentenza G.d.P. Firenze n. 8899/2010: "Agl'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 sostanzia, senza duplicazioni di voci, nel danno per cui è previsto il risarcimento a norma della Carta dei diritti del passeggero, già liquidato come sopra".

razione della stagionalità e di altri fattori. Il legislatore del 2004 ha inteso estendere la compensazione pecuniaria (c.d. *denied boarding compensation*) alle ipotesi di cancellazione, anche per fenomeni diversi dall'*overbooking*, equiparando, altresì, il ritardo, pari o superiore alle 8 ore, ad una cancellazione. Con la sentenza *Sturgeon*, invece, come già anticipato, la compensazione pecuniaria è stata estesa ai ritardi di 3 ore in arrivo, ciò che ha fatto paventare addirittura che, a fronte della previsione di un tale ritardo ed onde evitare la ripercussione sui voli successivi, possa risultare più conveniente per il vettore la cancellazione del volo. È dunque evidente che la materia necessita un intervento chiarificatore. Di ciò si sta discutendo a Bruxelles, ove è allo studio anche la revisione della Direttiva n. 314/90 sul c.d. "pacchetto tutto compreso" che pure ha un considerevole impatto sul trasporto aereo, allorché lo stesso è incluso nel pacchetto. Inoltre, già alcuni giudici nazionali (inglesi e olandesi) hanno sottoposto nuovamente la questione dell'ambito di applicazione della compensazione pecuniaria alla Corte di Giustizia.

Gli spunti di riflessione attengono a:

- 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;
- compensazione pecuniaria (*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 di tutte la Convenzione di Montreal) e nazionali.

A livello nazionale, la recente evoluzione della giurisprudenza va nel senso, da un lato, del riconoscimento della corretta tutela dei passeggeri, prima fra tutte la compensazione pecuniaria (ove ne ricorrano i presupposti ai sensi del Reg. 261/2004); dall'altro, anche alla luce della evoluzione della giurisprudenza della Suprema Corte in materia di danno morale, sempre più spesso i giudici applicano, correttamente, i limiti previsti dai citati Regolamenti, escludendo risarcimenti ulteriori non previsti.

l'autore

Laura Pierallini | Avvocato del Foro di Roma | Docente Università LUISS – Guido Carli Roma