

**TRASPORTO AEREO E TUTELA DEI PASSEGGERI
TRA NUBI E NUOVE REGOLE**

Roma 5 luglio 2010
Università LUISS Guido Carli

*Avv. Laura Pierallini
sintesi dell' intervento*

Il trasporto aereo ha negli ultimi anni raggiunto fasce sempre più ampie della popolazione, anche attraverso fenomeni quali le compagnie aeree c.d. *low cost* e quelle a vocazione turistica (charter). Appaiono ormai lontani gli anni delle c.d. “carrette del cielo”, in cui per raggiungere i paradisi delle vacanze spesso si dovevano affrontare estenuanti viaggi su aeromobili vetusti, o di fabbricazione non occidentale.

Di pari passo con l’espansione del fenomeno dal punto di vista sociale ed economico, si è assistito ad una progressiva evoluzione delle norme a tutela del passeggero, conformemente, peraltro, all’analogo incremento della tutela del consumatore negli altri settori merceologici. Tali norme sono, prevalentemente, a carattere comunitario (per tutte: il Regolamento CE n. 261/2004 sul c.d. *overbooking*), ovvero internazionali (per tutte: la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, poi recepita nel Regolamento CE n. 889/2002).

Il tema assegnato alla nostra sessione richiede la valutazione della congruità e dell’idoneità di queste norme (ormai abbastanza risalenti, in un settore a rapidissima evoluzione) per fronteggiare fenomeni, quale quello recentissimo della “nube vulcanica”, con tutti i conseguenti effetti a catena sul trasporto aereo, probabilmente neppure ipotizzati dal legislatore.

Partiamo, dunque, proprio dal Regolamento CE n. 261/2004, della cui revisione e aggiornamento già si parla. E’ sufficiente una scorsa alle norme ivi contenute, per individuare la tipologia di fenomeni avuta in mente dall’estensore. A tal fine, soccorre anche la genesi del Regolamento CE n. 261/2004 che, come noto, ha sostituito il precedente regolamento CEE n. 295/91, che aveva

espressamente ad oggetto il solo fenomeno del negato imbarco, c.d. *overbooking* (eccesso di prenotazioni)¹.

Con il Regolamento CE n. 261/2004 si è inteso estendere la tutela anche alle ipotesi di ritardi e cancellazioni non strettamente dovute all'*overbooking* e, in particolare, alle cancellazioni dei voli dovute a fenomeni anche indipendenti dal vettore (in particolare quelli atmosferici), ovvero a problemi tecnici e, altresì, ai ritardi dei voli.

Il Regolamento distingue le fattispecie “colpevoli” da quelle “incolpevoli”, prevedendo per entrambe una serie di obblighi a carico del vettore ed a protezione del passeggero (che vanno dall’informativa, alla telefonata, sino alla c.d. riprotezione, inclusi i pasti e pernottamento in relazione alla durata dell’attesa). Nelle ipotesi addebitate al vettore (con onere della prova dell’eventuale esimente a carico dello stesso), che ricomprendono anche i problemi tecnici, questi è altresì tenuto alla compensazione pecuniaria.

Il Regolamento CE n. 261/2004 non disciplina il collegamento con le norme contenute in altri regolamenti o convenzioni. Ecco dunque che, nell’interpretazione accolta dai giudici italiani, con la compensazione pecuniaria prevista nel Regolamento è cumulabile, altresì, il risarcimento del danno, anche di quello c.d. morale, che il passeggero dimostri eventualmente di aver subito a cagione dell'*overbooking*, della cancellazione o del ritardo.

Così non è in altri ordinamenti, in particolare in quello inglese, in cui si ritiene che la compensazione pecuniaria prevista esaurisca le pretese risarcitorie del passeggero.

Ma soprattutto, come ha dimostrato il recente fenomeno della nube vulcanica, sicuramente il Regolamento non era e non è pensato per disciplinare fenomeni eccezionali, destinati a bloccare il

¹ Il fenomeno dell'*overbooking* è stato infatti disciplinato dal legislatore comunitario in quanto connaturato alle modalità di prenotazione tipiche del trasporto aereo. Infatti, normalmente il biglietto acquistato a tariffa piena consente, come è noto, il cambiamento di prenotazione e, finanche, il c.d. *no show* (mancata presentazione all’imbarco), lasciando al passeggero il diritto di prenotarsi su altro volo. Questa modalità di commercializzazione (che facilita, naturalmente, la commercializzazione dei voli) impone al vettore, che voglia comunque raggiungere un coefficiente di riempimento sufficiente a garantire l’economicità del volo, di accettare più prenotazioni dei posti disponibili, sulla base della statistica percentuale di mancate presentazioni all’imbarco. Tale percentuale viene studiata attraverso *software* di prenotazione molto sofisticati e, tuttavia, mantiene un margine di errore. Proprio per tale motivo, il legislatore comunitario ha previsto le conseguenze, a tutela del passeggero, di un fenomeno considerato, tuttavia, ineliminabile e connaturato al servizio.

trasporto aereo per giorni e giorni, con ricadute ed effetti anche sui voli operati dopo la ripresa delle attività. Ed in effetti, ancorché la natura eccezionale e di forza maggiore del fenomeno “nube” abbia senz’altro escluso la compensazione pecuniaria, è invece vero che dall’interpretazione letterale del Regolamento discende l’obbligo del vettore di fornire ai propri passeggeri vitto e alloggio per tutta la durata del fenomeno.

Questo vuol dire che, ad esempio, un passeggero che avesse acquistato un biglietto sulla tratta Roma – Milano, poniamo ad una tariffa di € 49,00, e fosse rimasto bloccato a Roma per la cancellazione dei voli, a causa della nube, per una settimana, poteva richiedere di essere ospitato in albergo, vitto e alloggio compreso, a spese del vettore, oltre alla fruizione del volo non appena ripristinate le condizioni di operatività. E’ evidente che in una tratta quale quella indicata (Roma-Milano), che offre innumerevoli alternative di rientro (treno - automobile), una simile conseguenza non possa essere stata neppure ipotizzata dal legislatore. Diverso il caso in cui il passeggero fosse rimasto bloccato in una località raggiungibile solo per via aerea e dove le possibilità di riprotezione possano essere garantite esclusivamente dal vettore (o tour operator, in caso di pacchetto turistico).

Anche in tale ultima ipotesi, tuttavia, ferma restando la doverosa tutela del passeggero, rimane irrisolta la questione di chi debba effettivamente sopportarne l’onere economico, posto che si tratta di fenomeni dichiaratamente imprevedibili ed in alcun modo imputabili al vettore e/o organizzatore del viaggio.

E’ dunque chiaro che lo sviluppo del trasporto aereo, dovuto anche alla riduzione delle tariffe, che ha consentito l’allargamento delle fasce di utenza, e la conseguente sempre più frequente influenza di fenomeni eccezionali sulla esecuzione del trasporto stesso (dallo tsunami, all’aviaria), mostrano l’insufficienza delle norme in vigore, che dovranno essere adeguate alle nuove realtà.

Un cenno alla recente sentenza resa dalla Corte di Giustizia delle Comunità Europee del 19 novembre 2009, cause riunite C – 402/07, C – 432/07, sez. IV, (c.d. Sturgeon), che ha esteso alle ipotesi di ritardo in arrivo pari o superiore alle 3 ore le stesse conseguenze, in termini di riprotezione e compensazione pecuniaria, della cancellazione. Tale pronuncia, mentre ha destato

preoccupazioni contenute negli operatori italiani, già adusi a sentenze in cui venivano riconosciuti risarcimenti ben superiori alla compensazione prevista dal Regolamento anche per ritardi minimi, è riguardata con particolare timore dai vettori degli altri paesi comunitari. In particolare, in Inghilterra, ove è stato istituito un organismo interno all'autorità dell'aviazione civile (l'Air Transport Users Council), volto a conciliare le pretese dei passeggeri originate da disservizi, cancellazioni ed overbooking, l'ipotesi di risarcimenti per ritardi di tale entità non era neppure ipotizzata. Taluno, dunque, nel corso dell'ultimo Legal Symposium organizzato dalla IATA ha addirittura paventato che, se tale interpretazione verrà mantenuta, alla compagnia aerea potrà convenire, qualora preveda il ritardo di un determinato volo superiore alle 3 ore, cancellare del tutto il volo stesso (tanto gli effetti ai fini della compensazione dei passeggeri sarebbero invariati), pur di evitare gli inevitabili ritardi a cascata sui voli successivi, limitando, quindi, il proprio danno, a tutto svantaggio, tuttavia, dei passeggeri del volo, che in epoca "pre-Sturgeon" avrebbero subito un ritardo, mentre "post-Sturgeon" si vedono cancellato il volo, con tutte le conseguenze che ne conseguono.