

TRASPORTO AEREO E TUTELA DEI PASSEGGERI *tra nubi e nuove regole*

Roma 5 luglio 2010
Università LUISS Guido Carli

Dott. Lupo Rattazzi
Presidente Assaereo

Il settore del trasporto aereo presenta caratteristiche che lo rendono unico per qualsiasi appassionato di economia industriale.

Uno studioso può immaginare già a livello teorico quale sarebbe il risultato atteso da un'azienda che lavori in un settore caratterizzato da fornitori monopolisti, che competa in un mercato ormai largamente liberalizzato e che veda i suoi clienti essere tra i consumatori più protetti nel mondo. Questo è il trasporto aereo in Europa e, date le premesse, i risultati economici di questo settore non possono stupire.

Nessuno intende negare l'importanza di un corretto approccio commerciale e nessuno tantomeno intende lamentarsi di norme che sono tese a proteggere il consumatore da comportamenti commercialmente scorretti.

Crediamo, tuttavia, sia innegabile che tutto lo sviluppo legislativo e giurisprudenziale degli ultimi anni ha inciso sul contesto nel quale i vettori operano, generando altresì occasione per comportamenti opportunistici di taluni clienti e comunque occasioni per confronti non costruttivi tra passeggeri, tour operator ed agenti di viaggio.

L'ultima occasione, quella dell'interruzione dei voli a causa della ormai famosa nube vulcanica, ha evidenziato come disinformazione e non totale rispondenza della norma alle fattispecie concrete che la stessa dovrebbe fronteggiare hanno contemporaneamente determinato ingenti danni in capo alle compagnie aeree e, qualora ce ne fosse ancora bisogno, ulteriori incomprensioni ed occasioni di conflitto.

Ci è quindi sembrato importante, dopo questo ultimo accadimento, organizzare il convegno di oggi poiché sentiamo davvero il bisogno che da questa occasione derivi una maggiore comprensione diffusa della norma e uno spunto che possa portare al miglioramento della stessa e della sua interpretazione in sede giurisprudenziale.

Non credo che nessuno voglia contestare norme come quelle che sanzionano ritardi, cancellazioni ed overbooking. Allo stesso modo nessuno nega che la perdita o il danneggiamento di un bagaglio rappresentino un danno per i passeggeri. Tutti sappiamo però come il Regolamento CE n. 261/2004 tratti circostanze che frequentemente non sono imputabili ai vettori, così come tutti siamo ben consci che a perdere e danneggiare i bagagli non sono le compagnie aeree. Tuttavia, il conto di tutto questo finisce nel bilancio dei vettori. E' quindi auspicabile individuare soluzioni per elevare la qualità dei servizi di tutta la filiera.

Abbiamo quindi grosse attese per un contesto normativo che nella fase della sua maturazione non ponga a carico dei soli vettori le conseguenze di eventi di forza maggiore o comunque attribuibili a soggetti terzi e ci aspettiamo che gli enti di controllo a livello sia nazionale che europeo possano svolgere un ruolo sempre più chiaro per una corretta comprensione ed interpretazione della norma.

Tornando alla nube una cosa l'abbiamo capita: il trasporto aereo anche nel nostro paese ha un ruolo che va ben oltre quello del suo peso economico. E' un elemento portante di tutto il sistema di mobilità nazionale che nessuno può pensare di sostituire oggi con altre forme di trasporto. Peccato che nel momento in cui i vettori hanno combattuto per ridurre al minimo i disagi ai loro clienti, arrivando a pagare servizi di trasporto su gomma a favore dei passeggeri ovvero camere d'albergo a prezzi cinque volte il loro valore, si sono trovati da soli, sostenendone interamente il costo, senza alcun segnale che faccia loro sperare in una condivisione dell'alto prezzo pagato.