

ALEKSANDRA ŚLIWOSKA

Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego

LA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE ED IL
RISARCIMENTO DEL DANNO IN FAVORE
DEL PASSEGGERO PER IL VOLO IN RITARDO
O CANCELLATO. STUDIO DELLE BUONE PRASSI
ATTUALI

1. INTRODUZIONE

Il presente articolo è volto ad esaminare analiticamente la questione di responsabilità del vettore ed il risarcimento del danno in favore del passeggero per il volo in ritardo o cancellato. L'idea di esplorare questo settore nasce dal forte impatto che negli ultimi anni il numero di voli cancellati o in ritardo ha avuto¹. Sono avvenuti anche i cambiamenti in giurisprudenza riguardanti la tutela dei diritti dei passeggeri. Lo scopo dell'articolo è analizzare e comparare le buone prassi attuali in Italia e in Polonia.

All'inizio viene analizzata la normativa internazionale, comunitaria ed interna degli ordinamenti italiano e polacco in merito al regime della responsabilità del vettore aereo per il volo in ritardo o cancellato. La mia

¹ Secondo il bilancio della stagione estiva 2018 dell'ENAC: "Si è registrato anche un aumento delle segnalazioni ricevute dall'ENAC per cancellazioni dei voli e ritardi in partenza dovuti prevalentemente agli scioperi che hanno interessato il settore", <https://www.enac.gov.it/news/in-enac-il-bilancio-della-stagione-estiva-2018>.

indagine ha inizio con la Convenzione di Varsavia del 1929, norma che regola il trasporto aereo internazionale e che per prima stabilisce una responsabilità per colpa presunta in capo al vettore, con la previsione di relative obbligazioni risarcitorie, anche se minime. Successivamente viene descritto il regime di Convenzione di Montreal del 1999 che costituisce una sostanziale evoluzione della disciplina di diritto uniforme del trasporto aereo. In ambito comunitario si analizzeranno le linee fondamentali della disciplina relativa al danno per volo cancellato o in ritardo, cioè il regolamento n. 261/2004(CE). Ad un regime di diritto internazionale ed europeo, si affianca un regime di diritto interno, che si sviluppa col codice della navigazione del 1942. In Polonia la fonte principale è la legge sul trasporto aereo del 2002.

L'articolo soprattutto mette l'accento sulle buone prassi in materia dei diritti dei passeggeri, sia nell'ambito interno che internazionale. Principalmente viene studiata la ricerca effettuata dalla Corte dei conti europeo sull'esercizio dei diritti dei passeggeri ed sui recenti lavori legislativi. Per lo sviluppo delle buone prassi in Polonia sarà significativo anche il nuovo organo nel sistema polacco – il Difensore civico dei diritti dei passeggeri che permette della risoluzione extragiudiziale delle controversie. Viene presentata anche la giurisprudenza più recente che ha una certa importanza per la tutela dei passeggeri.

A conclusione dell'analisi è stato preso in considerazione lo sviluppo della tutela dei passeggeri e le nuove proposte di revisione della legge.

2. LA NORMATIVA IN MATERIA DI DANNO PER VOLO IN RITARDO O CANCELLATO

2.1. Fonti del diritto internazionale

Come prima fonte si indica la Convenzione di Varsavia del 1929², creata in un momento in cui la protezione richiedevano sia i passeggeri che il trasporto aereo. Le normative dei singoli stati, per quanto

² Approvata in Italia con l. 19 maggio 1932, n. 81 ed entrata in vigore il 15 gennaio 1933.

riguarda sia la responsabilità sia la giurisdizione del vettore, differivano significativamente tra loro. L'obiettivo era quindi quello di creare regole uniformi a livello internazionale che regolassero le questioni relative alla responsabilità del vettore, ai documenti di trasporto e alla giurisdizione.

La Convenzione di Varsavia costituisce il punto centrale ed essenziale della disciplina del trasporto aereo, innanzitutto perché è la Convenzione su cui si è basata tutta la futura disciplina (fino a quella attuale di Montreal) ed inoltre perché è la prima raccolta di diritto uniforme in materia di trasporto aereo³. Secondo l'art. 17, la Convenzione si applica ad ogni trasporto internazionale di persone, bagagli o merci, effettuato per mezzo di un aeromobile e dietro un corrispettivo che deve essere versato al vettore. Inoltre si applica ai trasporti gratuiti effettuati per mezzo di un aeromobile da un'impresa di trasporto aereo. Dall'ambito di applicazione sono esclusi i trasporti domestici, cioè i trasporti all'interno dello stesso stato. La normativa fornisce al trasporto aereo civile una regolamentazione unitaria sulla responsabilità del vettore nel trasporto internazionale di persone, cose e bagagli. Da un lato, la Convenzione ha introdotto a favore dei passeggeri il principio di responsabilità del vettore basato sulla presunzione della sua colpevolezza, invertendo l'onere della prova al vettore, mentre d'altra parte la sua responsabilità era limitata in termini di importo⁴.

Il testo originario della Convenzione di Varsavia del 1929 è stato, innanzitutto, modificato dal protocollo dell'Aia del 28 settembre 1955⁵, che ha introdotto, ai fini della definizione della condotta idonea a determinare la decadenza della limitazione risarcitoria, il riferimento alla nozione di „colpa temeraria e consapevole” del vettore o dei suoi

³ M. COTTONE, *Il trasporto aereo di persone – Riflessioni sulla responsabilità del vettore*, Roma 2012, p. 17.

⁴ A. GIANNINI, *Nuovi Saggi di diritto aeronautico*, Milano 1940, p. 94.

⁵ Ratificato e reso esecutivo in Italia con l. 30 dicembre 1962, n. 1832. In Polonia è in vigore dal 1 agosto 1963 sulla base di Dichiarazione del Governo del 23 luglio 1963, G.U. 63.33.190.

dipendenti e preposti e ha raddoppiato la somma limite prevista per il danno alla persona del passeggero⁶.

Si applica la Convenzione di Varsavia in via residuale rispetto alle disposizioni della Convenzione di Montreal del 1999, ove quest'ultima non sia applicabile⁷.

Come si poteva notare sulla scena del trasporto internazionale è venuta a determinarsi una situazione di coesistenza di una pluralità di diversi regimi di responsabilità del vettore aereo. In realtà, già in occasione della Conferenza diplomatica di Montreal del 1975 si era preso atto della difficoltà di far confluire in un unico testo di diritto uniforme la disciplina del trasporto aereo. In seguito a detta Conferenza vennero approvati quattro protocolli di emendamento della Convenzione di Varsavia, i primi tre dei quali incidevano sui limiti risarcitori previsti dal testo originario della Convenzione, su quello emendato dal Protocollo del 1955 e su quello modificato dal Protocollo del 1971, mentre il quarto modificava anche la responsabilità del vettore nel trasporto merci e il regime della documentazione del trasporto. Per evitare una ulteriore frammentazione della materia si è giunti alla soluzione della Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999⁸. Il trattato si applica esclusivamente al trasporto aereo che presenti i requisiti dell'internazionalità, come definiti all'art. 1 della Convenzione, ai sensi del quale "non può considerarsi internazionale il trasporto aereo in cui, pur essendoci sorvolo di uno Stato diverso da quello da cui il trasporto aereo è iniziato ed è terminato, non vi sia scalo all'esterno, ovvero lo scalo all'estero non sia stato previsto neppure in via eventuale, né voluto dalle parti.". Inoltre il trasporto può

⁶ M. COMENALE PINTO, *La Responsabilità del vettore aereo dalla Convenzione di Varsavia del 1929 alla Convenzione di Montreal del 1999*, «Diritto@Storia. Rivista Internazionale di Scienze Giuridiche e Tradizione Romana» n. 2/2003, testo disponibile su: https://www.researchgate.net/publication/33678202_La_Responsabilita_del_vettore_aereo_dalla_Convenzione_di_Varsavia_del_1929_alla_Convenzione_di_Montreal_del_1999.

⁷ M. ŻYLICZ, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011, p. 365.

⁸ Ratificata dall'Italia con legge del 10 gennaio 2004, n.12. In Polonia è in vigore dal 28 gennaio 2004 r. sulla base della decisione del Consiglio dell'Unione europea n. 2001/539/WE del 5 aprile 2001 r.

essere sia oneroso sia gratuito, purché, in tale ipotesi, sia eseguito da una impresa di trasporto aereo.

Nel 2002 il Parlamento europeo ed il Consiglio hanno adottato il Regolamento n. 889/2002 con il quale viene data applicazione dei principi introdotti dalla Convenzione di Montreal sul trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli anche ai trasporti effettuati in un unico stato membro.

La Convenzione in argomento ha avuto il pregio di riformare la disciplina sul trasporto aereo⁹, settore che in quegli anni aveva vissuto un rilevante sviluppo commerciale, con un approccio innovativo, in linea con le nuove esigenze di mercato, e al tempo stesso nel rispetto della tradizione aeronautica confermando così il meccanismo della “colpa presunta” del vettore, nei termini sopra descritti¹⁰.

La Convenzione di Montreal prevede l'introduzione della responsabilità del vettore aereo in caso di ritardo per passeggero nel trasporto di persone e nel trasporto di bagagli. Il vettore è libero da responsabilità se fornisce la prova liberatoria di aver adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente richieste per evitare il danno oppure che sarebbe stato impossibile adottarle (art. 19). La responsabilità di esso in caso di ritardo è limitata a 4.150 DSP¹¹ nel trasporto di persone e a 1.000 DSP nel trasporto di bagagli.

Occorre precisare che la Convenzione di Montreal, al quinto paragrafo dell'art. 22, stabilisce che le disposizioni dei paragrafi 1 e 2 (relative al ritardo nel trasporto di persone e alla distruzione, perdita, deterioramento o ritardo nel trasporto di cose) non si applicano nelle ipotesi in cui il danno derivi da una condotta temeraria e consapevole del vettore, alla quale si ricollega dunque la decadenza dal beneficio dei limiti.

⁹ A. ZAMPONE, *La tutela della persona del passeggero nella recente evoluzione del diritto materiale uniforme in materia di trasporti*, «Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico», <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=68285>.

¹⁰ P. IVALDI, *Diritto uniforme dei trasporti e diritto internazionale privato*, Milano 1990, p. 110 ss.

¹¹ DSP sta per diritti speciali di prelievo. Un DSP vale circa 1,3 euro.

2.2. La normativa comunitaria

La questione della responsabilità del vettore per i danni causati dal ritardo ai sensi del diritto internazionale (Convenzione di Varsavia e Convenzione di Montreal) deve essere discussa separatamente dai danni causati da overbooking (sovrapprenotazione), ritardo e cancellazione dei voli previsti dalla normativa europea - Regolamento 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004¹², che si esamina nel presente punto. Suddette convenzioni contengono una disposizione identica che disciplina la responsabilità del vettore per i danni causati dal ritardo. Non menzionano né overbooking, né cancellazioni¹³.

Poiché il numero di passeggeri a cui è stato negato l'imbarco contro la loro volontà ed i passeggeri danneggiati dalla cancellazione del volo senza preavviso ed anche i lunghi ritardi restava troppo elevato, causando seri problemi e disagi per i passeggeri¹⁴, il Parlamento europeo ed il Consiglio, sottolineando il bisogno di prestare attenzione ai requisiti generali della protezione dei consumatori, ha adottato il regolamento (CE) n. 261/2004, che stabilisce norme comuni in materia di risarcimento e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato dei voli, che abroga un precedente regolamento (CE) N. 295/91.

Pertanto il regolamento intende garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri¹⁵. L'art. 3 rubricato „Ambito di applicazione” sancisce il campo di applicazione estendendolo oltre ai passeggeri in partenza da un aeroporto di uno Stato membro, ai trasporti aerei con passeggeri “in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato”. Inoltre, le disposizioni del regolamento valgono per tutti i voli, sia di linea che charter, secondo quanto precisa il n. 5 della motivazione di regolamento: «Poiché la

¹² Pubblicato in G.U.U.E. 17/2/2004, n. 46, Serie L, entrato in vigore il 17.05.2005.

¹³ A. KONERT, *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Warszawa 2010, p. 188

¹⁴ *Ibidem*, p. 190.

¹⁵ A. KONERT, *Odpowiedzialność za szkodę na ziemi wyrządzoną ruchem statku powietrznego*, Warszawa 2014, p. 34.

distinzione tra servizi aerei di linea e non di linea tende ad attenuarsi, siffatta protezione dovrebbe valere non solo per i passeggeri dei voli di linea ma anche per quelli dei voli non di linea, compresi quelli dei circuiti “tutto compreso”».

Il terzo articolo del regolamento esclude dall'applicazione i passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

Il Regolamento disciplina le conseguenze a carico del vettore aereo e gli obblighi di assistenza per conto dei passeggeri per negato imbarco (art. 4), cancellazione del volo (art. 5) e ritardo (art. 6). Quando si tratta delle conseguenze si possono distinguere ipotesi del diritto a una compensazione pecuniaria (art. 7) da quella del diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo (art. 8). Tuttavia la protezione principale presunta per il passeggero si trova nell'art. 9, il quale prevede alcuni diritti per il passeggero che abbia subito una delle situazioni degli articoli sopra elencati¹⁶ e l'art. 14 che prevede: “Il vettore aereo operativo provvede affinché nella zona di registrazione sia affisso, in modo chiaramente visibile e leggibile per i passeggeri, un avviso contenente il testo seguente: «In caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, rivolgersi al banco di accettazione o alla porta di imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza». 2. Se nega l'imbarco o cancella un volo, il vettore aereo operativo presenta ad ogni passeggero interessato un avviso scritto contenente le regole in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza ai sensi del presente Regolamento. Analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo di almeno due ore [...]”.

La cancellazione del volo viene definita dall'art. 2, lettera l) come „la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.”. In caso di cancellazione secondo l'art. 5 ai passeggeri coinvolti è offerta l'assistenza del vettore

¹⁶ A titolo esemplificativo: sistemazione in albergo, trasporto in albergo, un pasto durante l'attesa, diritto ad effettuare due chiamate telefoniche, per approfondimento vd. R. SANTAGATA, *Diritto del turismo*, Torino, 2012, p. 312 ss.

operativo a base dell'art 8, cioè viene offerta la scelta tra il rimborso entro sette giorni del prezzo pieno del biglietto, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale¹⁷. Il Regolamento precisa nell'art. 5 lett. c) che la compensazione non spetta al vettore aereo se questo abbia informato i passeggeri della cancellazione del volo “almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto”, ovvero che i passeggeri siano stati informati “nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato offerto loro di partire con un volo alternativo non più di due prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto” o, infine, come recita l'articolo 5 che “siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e che sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto”¹⁸. A norma dell'art. 7, gli obblighi del vettore operativo nei confronti del passeggero in caso di cancellazione di volo sono pari a: € 600,00, per tutte le tratte aeree superiori a 3.500 km; € 400,00, per tutte le tratte aeree comprese tra 1.500 km e 3.500 km; € 250,00, per tutte le tratte aeree inferiori a 1.500 km.

In tema di ritardo è intervenuta la Corte di Giustizia precisando che per i ritardi superiori alle tre ore il passeggero ha diritto di richiedere le medesime tutele risarcitorie e compensative previste per i casi di cancellazione¹⁹, sebbene anche in tal caso il diritto alla compensazione pecuniaria venga meno se il vettore provi che il ritardo prolungato (e/o cancellazione) sia dispeso da circostanze eccezionali che non si

¹⁷ G. MURGOLO, *Commentario breve al Regolamento (CE) n. 261/2004 in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato*, Napoli 2017, p. 21.

¹⁸ *Ibidem*, p. 24.

¹⁹ Corte di Giustizia (Grande Sezione), *Emeka Nelson e altri contro Deutsche Lufthansa AG e TUI Travel plc e altri contro Civil Aviation Authority*, cause riunite C-581/10 e C-629/10, sentenza del 23 ottobre 2012.

sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso²⁰.

La nozione di “circostanza eccezionale”, idonea ad escludere il diritto alla compensazione pecuniaria²¹, si ricava dagli artt. 12, 14, 15 del Regolamento, ove si specifica che tali circostanze²² possono incorrere in caso di instabilità politica, condizioni meteoriche incompatibili, rischi per la sicurezza, scioperi, una decisione di gestore del traffico aereo in relazione ad un particolare aeromobile in un particolare giorno che provochi un lungo ritardo²³. Mentre le ragioni della instabilità politica o della sicurezza del volo possono essere comprese, una critica speciale meritano le circostanze straordinarie degli scioperi. Succedono abbastanza spesso e dipendono in una certa misura dal vettore. Lo sciopero può essere evitato adottando misure razionali (art. 5 c. 3 del regolamento). La nozione delle misure razionali non viene definita *expressis verbis*, perciò bisogna considerare la giurisprudenza di merito. Ad esempio il vettore ha adottato misure che prima e durante lo sciopero potevano essere possibili dal punto di vista delle condizioni tecniche ed economiche, come le misure volte a limitare gli effetti dello sciopero e le relative difficoltà per i passeggeri. In questo modo l'imprenditore sviluppava una procedura da seguire in caso di sciopero. Aveva inoltre concluso accordi con 40 compagnie aeree che gli hanno consentito di

²⁰ Cit. da A. KONERT, *Odpowiedzialność za szkodę...*, p. 203.

²¹ A. MILNER, *Regulation EC 261/2004 and “Extraordinary Circumstances”*, «Air and Space Law» 34.3/2009, p. 215-220.

²² A tal proposito trattano anche numerose sentenze: *Atlantic Fish and Oyster Corp. v. Pan Am*, Illinois D.C., 1950, USAR 23; *Jonker and Schadd v. Nordisk Transport*, 1961 USAR 230; *Iran Air v. Société Générale de Geophysique*, 1975 RFDA 60; *Robert Houdin v. Panair do Brasil*, 1961 RGAE 285; *Air France v. Lamour*, 1972 RFDA 47; *Wegge v. Sabena*, 1966 RFDA 353.

²³ Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio relativa all'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato /* COM/2011/0174 def. */.

indirizzare i passeggeri verso voli alternativi operati da altre compagnie aeree e ha rilasciato buoni ferroviari ai passeggeri²⁴.

Oltretutto i vettori spesso prolungano l'orario di lavoro del personale di servizio ai passeggeri e offrono l'opportunità di modificare le prenotazioni per voli alternativi o la possibilità di ottenere un rimborso dei costi del biglietto. Tale comportamento anche viene considerato come „misure razionali”²⁵. Al suo completamento, il vettore dovrebbe far rispettare i costi sostenuti dai suoi dipendenti.

Peraltro, la Corte di Giustizia ha chiarito che tali cause vanno interpretate restrittivamente, non rientrando, comunque, nella nozione di circostanza eccezionale un problema tecnico occorso ad un aeromobile²⁶.

Il Regolamento, infine, fa salvo il diritto del passeggero all'ulteriore risarcimento (c.d. “risarcimento supplementare” ex art. 12). Tale ristoro riguarderebbe i danni, appunto, “ulteriori” rispetto a quelli coperti dalla “compensazione pecuniaria”. Ne deriva che mentre quest'ultima spetta al passeggero nella misura predeterminata dal regolamento, operando come una sorta di penale legale che presuppone, analogamente alla penale di fronte convenzionale, l'inadempimento (non “giustificato”, *rectius*: imputabile) del vettore prescindendo dalla prova del danno, il risarcimento supplementare è dovuto in presenza di danni ulteriori che il passeggero, in base alle regole ordinarie, è tenuto a dimostrare. Dunque in caso di cancellazione del volo e/o ritardo prolungato (superiore a 3 ore) spettano al passeggero gli strumenti di tutela previsti dal regolamento (cioè assistenza ex artt. 8 e 9, compensazione pecuniaria ex art. 7 ed eventuale risarcimento supplementare). Questi strumenti non sono tra loro alternativi, ma, ed al contrario, cumulabili²⁷.

²⁴ Corte Distrettuale di Cracovia, II sezione, II Ca 2091/16, sentenza del 13 dicembre 2016.

²⁵ Tribunale di Varsavia, I C 1445/16, delibera del 10 maggio 2017.

²⁶ Corte di Giustizia delle Comunità Europee sez. IV, cause riunite C-402/07 e C-32/07, sentenza del 19 ottobre 2009.

²⁷ M. CHATZIPANAGIOTIS, *Disrupted Flights and Information Duties of Air Carriers: The Interplay Between Regulation (EC) No 261/2004 on Air Passenger Rights and the Unfair Commercial Practices Directive*, «Air & Space Law» 43.4-5/2018, p. 434.

Ed infatti, la Corte di Giustizia ha chiarito che “il risarcimento concesso ai passeggeri sulla base dell’art. 12 Reg. CE 261/2004 è destinato a completare l’applicazione delle misure previste dal citato regolamento, di modo che i passeggeri siano risarciti del danno complessivo subito a causa dell’inadempimento da parte del vettore”, così “consentendo al giudice nazionale di condannare il vettore aereo a risarcire il danno occasionato ai passeggeri dall’inadempimento del contratto di trasporto aereo sulla base di un fondamento giuridico diverso dal regolamento n. 261/2004, vale a dire, segnatamente, alle condizioni previste dalla convenzione di Montreal o dal diritto nazionale.”²⁸.

2.3. La normativa interna italiana e polacca

2.3.1. *Fonti del diritto interno italiano*

Per ciò che concerne le fonti italiane interne, si applica il diritto civile e il Codice della navigazione²⁹. Il Codice è diviso in quattro parti, la prima si occupa della navigazione marittima e interna, la seconda della navigazione aerea, la terza delle disposizioni penali e disciplinari e la quarta delle disposizioni transitorie e complementari. Gli articoli rilevanti ai fini di questa analisi sono quelli contenuti nel libro terzo “delle obbligazioni relative all’esercizio della navigazione” nei titoli II (“della responsabilità per danni a terzi sulla superficie e per danni da urto”) e IV (“delle assicurazioni”).

Sottolineando la particolarità della materia regolata, si può osservare la tipicità della gerarchia delle fonti nel diritto della navigazione. L’art. 1, comm. 1, stabilisce che: “in materia di navigazione, marittima, interna ed aerea, si applicano il presente codice, le leggi, i regolamenti, le norme corporative e gli usi ad essa relativi”, risultando così in linea con quanto stabilito dall’art. 1 delle disposizioni preliminari al Codice civile³⁰. Però,

²⁸ Corte di Giustizia dell’Unione europea, *Aurora Sousa Rodríguez e altri v Air France SA*, causa C-83/11, sentenza del 13 ottobre 2011.

²⁹ Approvato con Regio Decreto-Legge 30 marzo 1942, n. 327 ed entrato in vigore il 17 aprile dello stesso anno.

³⁰ Il quale afferma che “sono fonti del diritto: le leggi, i regolamenti, le norme corporative (abrogate per effetto del R.D.L. 9 agosto 1943, n. 721) e gli usi”.

il secondo comma, dichiarando che “ove manchino disposizioni del diritto della navigazione e non ve ne siano di applicabili per analogia, si applica il diritto civile”, deroga all’intero sistema delle fonti ordinarie. Infatti, secondo questa concezione, in caso di lacuna, il Codice civile si applicherebbe come *extrema ratio*³¹.

Successivamente alle modifiche, le norme comunitarie hanno sostituito quella interna laddove ancora non si applicavano, cioè riguardo ai casi di trasporto internazionale non retti dalla disciplina uniforme e ai voli nazionali: non è chiaro, infatti, come la disciplina europea distingua tra vettori comunitari non comunitari. A questi ultimi, infatti, non sarebbero applicabili i vari regolamenti CE, ma adesso, grazie alle modifiche di cui al decreto legislativo del 9 maggio 2005 n. 96, la normativa nazionale italiana rimanda a quella comunitaria rendendola così applicabile anche al di fuori del suo ambito originario³². Ciò deriva dall’art. 941 del codice della navigazione: “il trasporto aereo di persone e di bagagli, compresa la responsabilità del vettore per lesioni personali del passeggero, è regolato dalle norme comunitarie ed internazionali in vigore nella Repubblica”. Quindi, in altri termini, la normativa interna, applicabile allorché il trasporto aereo non sia riconducibile alla Convenzione di Montreal ovvero i Regolamenti comunitari, rimanda nuovamente a questi ultimi.

Tra le disposizioni più importanti riguardo al risarcimento dei danni è l’art. 942 di Codice della navigazione, che sancisce che “il vettore aereo deve assicurare la propria responsabilità verso i passeggeri secondo la normativa comunitaria” e introduce l’azione diretta del passeggero contro l’assicuratore: “il passeggero danneggiato ha azione diretta contro l’assicuratore per il risarcimento del danno”³³.

³¹ S. ZUNARELLI, M. COMENALE PINTO, *Manuale di diritto della navigazione e dei trasporti*, Padova 2013, p. 62.

³² F. RANDAZZO, *Le assicurazioni aeronautiche*, Bologna 2015, disponibile su: <http://www.fondazione8ottobre.com/wp-content/uploads/2016/12/Randazzo-Le-assicurazioni-aeronautiche-versione-stampa-1.pdf>.

³³ F. SCIALINO, *La responsabilità del vettore aereo e marittimo internazionale*, Bologna 2012, disponibile su: http://amsdottorato.unibo.it/5104/1/Scialino_Francesco-tesi.pdf

Secondo l'art. 947 del Codice della navigazione l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile è organismo responsabile della corretta applicazione del Regolamento n. 261/2004 in caso di disservizi nel trasporto aereo quali negato imbarco, cancellazione, ritardo prolungato del volo. L'ENAC è competente nei casi in cui la risposta non sia pervenuta entro sei settimane dalla data di ricezione del reclamo dalla compagnia aerea o sia ritenuta non coerente con quanto previsto dal regolamento.

Esiste anche la possibilità di presentare dinnanzi Giudice di pace un atto di citazione per ottenere il risarcimento dei danni patiti a causa dell'inadempimento delle obbligazioni scaturenti dalla stipulazione di un contratto di trasporto aereo³⁴.

2.3.2. *Fonti del diritto interno polacco*

La fonte principale del diritto aeronautico in Polonia è la legge sul trasporto aereo del 3 luglio 2002³⁵. Tra le disposizioni fondamentali riguardo al risarcimento dei danni sono quelle della sezione Xa rubricata "Tutela dei diritti dei passeggeri".

Il legislatore ha deciso che il Presidente dell'Ufficio dell'Aviazione Civile³⁶ controlla il rispetto delle norme derivanti solo da tre regolamenti riguardanti la protezione dei diritti dei passeggeri: regolamento n 261/2004/CE, regolamento n 2111/2005/CE³⁷, regolamento n 1107/2006/CE³⁸. In senso di art. 205a della legge sul trasporto aereo, campo di applicazione materiale, tra l'altro, riguarda: negato imbarco o cancellazione o ritardo dei voli, violazione dei diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto. Ciascun

³⁴ Art. 7 del Codice di procedura civile (R.D. 28 ottobre 1940, n.1443).

³⁵ Testo unico G.U. n. 1183 del 20 giugno 2018.

³⁶ In originale: Urząd Lotnictwa Cywilnego.

³⁷ Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2005 relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE.

³⁸ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

passaggero può presentare al presidente dell'Ufficio dell'Aviazione Civile un reclamo contro una violazione del regolamento n. 261/2004 che si sia verificata in aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti ed in qualsiasi aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro o riguardante qualsiasi volo proveniente da un paese terzo e diretto a un aeroporto situato in tale territorio. (articolo 16 paragrafo 2 del Regolamento 261/2004)³⁹.

Se il vettore non paga il risarcimento al passeggero o non riesce a rimborsare il costo del biglietto entro 7 giorni, il presidente dell'Ufficio dell'Aviazione Civile emette la decisione amministrativa in cui indica l'obbligo di pagare un risarcimento o un rimborso delle spese entro un termine stabilito da quest'ultimo.

In caso di violazione il presidente impone una sanzione pecuniaria di importo compreso tra 200 e 4800 PLN. Le sanzioni per violazioni del regolamento 261/2004 dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive⁴⁰. Sembra che la pena massima attualmente in vigore per un importo di 4.800 PLN non soddisfi l'ultimo criterio, perciò la legge sarà modificata, di cui nella prossima sezione.

3. BUONE PRASSI NELLA TUTELA DEI PASSEGGERI

3.1. Definizione di buone prassi

Per buone prassi o buona pratica (dall'inglese *best practice* oppure *good practice*) si intendono le esperienze, le procedure o le azioni più significative, o comunque quelle che hanno permesso di ottenere i migliori risultati, relativamente a svariati contesti e obiettivi preposti. In ambito di tutela dei diritti dei passeggeri possono essere definite come raccolta di esempi, procedure, esperienze passate che vengono opportunamente formalizzati in regole o piani che possono essere seguiti e ripetuti⁴¹.

³⁹ M. ŻYLICZ, *Prawo lotnicze komentarz*, Warszawa 2016, p. 878.

⁴⁰ A. KONERT, *Odpowiedzialność cywilna...*, p. 191.

⁴¹ Ad esempio: <https://www.eurocontrol.int/articles/adq-best-practices>.

È anche il modo di applicare la legge o la soluzione per il miglioramento dei procedimenti, essendo allo stesso tempo esemplare e meritevole di imitazione. Deve essere una soluzione universale. È una pratica che consente di raggiungere l'obiettivo prefissato in modo efficiente, efficace ed economicamente vantaggioso⁴². Va tenuto presente che qualsiasi soluzione effettivamente applicata può diventare un'ispirazione preziosa per altri sistemi legali nella protezione dei diritti dei passeggeri. Non tutte le buone pratiche possono essere implementate in qualsiasi sistema legale, ma l'analisi di ognuna implica di espandere gli orizzonti e può ispirare per gli giuristi che operano in vari sistemi legali.

In generale, questo è un insieme di pratiche a favore del consumatore, in questo caso di propensione. Vale la pena ricordare che non è una definizione rigorosa, che consente uno sviluppo più rapido delle buone pratiche.

3.2. Analisi dell'esercizio del diritto dei passeggeri come strumento di creazione di buone prassi

Sul tema dell'esercizio del diritto dei passeggeri l'analisi più dettagliata e significativa è fornita dalla Corte dei conti europea. Gli auditori della Corte hanno visitato la Repubblica ceca, la Germania, l'Irlanda, la Grecia, la Spagna, la Francia, l'Italia, i Paesi Bassi, la Polonia e la Finlandia conducendo due sondaggi tra i passeggeri per stabilire se i diritti dei passeggeri siano tutelati con efficacia. La Corte presenta osservazioni e raccomandazioni nella relazione speciale (presentata in virtù dell'articolo 287, paragrafo 4, secondo comma, del TFUE) intitolata "I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare"⁴³.

A parere della Corte, il sistema dell'Unione Europea disciplinante i diritti dei passeggeri è ben sviluppato, ma i passeggeri devono lottare duramente per far valere tali diritti. Si può osservare che spesso

⁴² <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/best-practice>.

⁴³ Relazione speciale della Corte dei conti europea n. 30/2018: *I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare*, pubblicata in giorno 08/11/2018, <https://www.eca.europa.eu/it/Pages/DocItem.aspx?did=47547>.

i passeggeri non sono a conoscenza dei propri diritti e non dispongono di informazioni pratiche su come farli valere⁴⁴.

Per migliorare la situazione e lo sviluppo di buone prassi nei confronti dei passeggeri la Corte formula una serie di raccomandazioni, per esempio l'indennizzo automatico per i ritardi in determinate situazioni, in modo che i passeggeri non debbano presentare reclamo. Inoltre la Corte fornisce suggerimenti per cercare di migliorare l'esperienza di viaggio di tutti i passeggeri. Lo scopo principale è creare un sistema più coerente, di più facile utilizzo e maggiormente efficace⁴⁵.

Numerose disposizioni contenute nel regolamento sulla compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato possono essere interpretate in modo differente. Il vero problema in questo caso è l'importo dell'indennizzo previsto che non mantiene il proprio potere d'acquisto, poiché non vi sono disposizioni per adeguarlo all'inflazione. Secondo la Corte, la copertura dei diritti dei passeggeri viene decisamente ristretta da limitazioni alla giurisdizione degli organismi nazionali preposti all'applicazione nonché da varie deroghe⁴⁶. Il livello di consapevolezza tra i passeggeri rimane abbastanza basso, dunque le campagne di sensibilizzazione avrebbero potuto fornire maggiori orientamenti pratici su cosa fare in caso di perturbazione del viaggio per accrescere la consapevolezza dei passeggeri⁴⁷. L'attuale sistema di indennizzi pone un onere notevole sia sui vettori che sui passeggeri e le procedure non sono trasparenti. Per uno stesso viaggio, i passeggeri possono essere trattati in modo diverso, e l'approccio al far rispettare i diritti varia a seconda del modo di trasporto e dello Stato membro. La Corte suggerisce anche di dare

⁴⁴ *Ibidem*, p. 17.

⁴⁵ Comunicato stampa del 8 novembre 2018 dal Lussemburgo cita George Pufan, il Membro della Corte dei conti europea responsabile della relazione;

https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/INSR18_30/INSR_PASSENGER_RIGHTS_IT.pdf.

⁴⁶ Relazione..., p. 38.

⁴⁷ Relazione..., p. 40.

ancora maggior poteri agli organismi nazionali preposti all'applicazione e potenziare il mandato della Commissione⁴⁸.

La Corte afferma che il monitoraggio operato dalla Commissione europea ha portato a chiarire i regolamenti. Tuttavia, poiché la Commissione non ha mandato per imporre il rispetto dei diritti dei passeggeri, vi sono differenze nell'applicazione di tali diritti.

3.3. La semplificazione della procedura come strumento di buone prassi

La suddetta Corte dei conti ha rilevato che i reclami dei passeggeri davanti alle autorità competenti rappresentano ancora un problema. Un aspetto importante delle buone prassi è quindi quello di garantire l'efficacia e la rapidità dei procedimenti nonché il chiarimento delle norme, ad esempio per quanto riguarda la prescrizione.

In Polonia è stata notata la necessità di allineare le norme nazionali ai regolamenti in vigore nell'Unione europea per il numero crescente di reclami. È stata preparata una modifica della legge sull'aviazione⁴⁹, che prevede l'istituzione di Difensore civico dei diritti dei passeggeri. Ai sensi della modifica (legge approvata, che entra nel vigore in giorno 1 aprile 2019), sarà un'entità autorizzata a risolvere le controversie tra il passeggero e il vettore, l'operatore turistico o il venditore di biglietti.

Ciò significa la nuova possibilità per il passeggero di reclamare le proprie pretese senza dover andare in tribunale. La persona danneggiata potrà scegliere il modo di presentare il reclamo – dinnanzi al difensore civico oppure dinnanzi al tribunale. Tuttavia, la condizione per condurre tali procedimenti sarà il consenso sia di passeggero che di vettore.

I passeggeri potranno presentare un reclamo al difensore civico dei passeggeri solo dopo che la procedura di reclamo sarà stata esaurita direttamente con il vettore del tour operator o del venditore di biglietti⁵⁰. I passeggeri avranno a disposizione un anno dal volo o dal giorno in cui si effettuerà il volo. Il reclamo deve essere preso in considerazione

⁴⁸ Relazione..., p. 41.

⁴⁹ [Http://sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/druk.xsp?nr=2988](http://sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/druk.xsp?nr=2988).

⁵⁰ Art. 205a della legge sull'aviazione, modificata ed approvata dal Presidente della Repubblica, la versione disponibile sul sito [http://orka.sejm.gov.pl/opinie8.nsf/nazwa/2988_u/\\$file/2988_u.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/opinie8.nsf/nazwa/2988_u/$file/2988_u.pdf).

entro 30 giorni dalla data di presentazione. Il presidente dell'ufficio dell'aviazione civile sarà in grado di punire il vettore, il tour operator o il venditore di biglietti per aver violato i diritti dei passeggeri con una pena massima di 100.000 PLN. Le sanzioni per violazioni del regolamento 261/2004 dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive. Sembra che la pena massima attualmente in vigore per un importo di 4.800 PLN non soddisfi l'ultimo criterio.

La legge modificata prevederà anche il termine di prescrizione -1 anno dalla data del trasporto e, se il trasporto non è stato effettuato, dal giorno in cui doveva essere eseguito⁵¹. La Convenzione di Montreal stabilisce il termine di prescrizione per le richieste di rimborso per due anni. Finora nel diritto polacco mancava il periodo di prescrizione chiaramente definito per danni ai sensi del regolamento 261/2004⁵². Tuttavia, la scadenza annuale è coerente con la precedente giurisprudenza della Corte Suprema polacca⁵³.

Il difensore civico per i diritti dei passeggeri opererà presso l'ufficio dell'aviazione civile e sarà nominato dal presidente di questo ufficio tra i suoi dipendenti per un periodo di cinque anni. Il Difensore eseguirà i suoi compiti con l'aiuto di un gruppo di esperti i cui membri dipenderanno dell'Ufficio e soddisfaranno determinati requisiti.

Si è anche ipotizzato che durante la procedura di controllo i dipendenti dell'Ufficio avranno il diritto di salire a bordo di un aeromobile e di rimanere su di esso durante le operazioni aeree e di richiedere spiegazioni orali sul luogo del controllo. È stata anche introdotta la possibilità di ispezioni senza preavviso - si tratta di innalzare il livello di individuazione di pratiche che violano la legge sull'aviazione e quindi di aumentare il livello di sicurezza dell'aviazione civile.

⁵¹ Art. 205c della legge sull'aviazione, modificata ed approvata dal Presidente della Repubblica.

⁵² <https://www.pasazer.com/news/35745/w,polsce,powolany,zostanie,rzecznik,praw,pasazerow.html>.

⁵³ Ad esempio delibera della Corte Suprema – Sezione III Civile del 17 marzo 2017, n. III CZP 111/16.

3.4. Giurisprudenza europea e nazionale come fattore di buone prassi

Le disposizioni del regolamento n. 261/2004 hanno causato molti problemi nella pratica nei singoli Stati membri e alla fine la loro soluzione è stata ripresa dalla Corte di giustizia dell'UE, che mostra una tendenza pro-consumatore. Non svolge solo un'interpretazione estesa delle disposizioni poco chiare, ma si può notare anche il potere decisionale della Corte⁵⁴. Sebbene il regolamento non preveda un risarcimento per un volo in ritardo, la Corte ha stabilito che tale possibilità esiste se il volo è stato ritardato di almeno tre ore⁵⁵.

Inoltre in assenza di una definizione del tempo corrispondente all'ora effettiva di arrivo dell'aereo, la Corte ha ammesso che il concetto di orario di arrivo effettivo non può essere definito in modo contrattuale, ma deve essere interpretato in modo autonomo e uniforme. Solo quando i passeggeri siano autorizzati a lasciare l'aereo e quando venga disposto di aprire la porta, i passeggeri possono riprendere le normali attività. Pertanto, il „tempo reale di arrivo” è il momento in cui viene aperta la porta dell'aero⁵⁶.

La corte ha stabilito la regola anche in caso di compensazione pecuniaria per volo cancellato. A seguito della sentenza del 2018 l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), iii), del regolamento (CE) n. 261/2004 “deve essere interpretato nel senso che un passeggero che sia stato

⁵⁴ K. ARNOLD, P. MENDES DE LEON, *Regulation (EC) 261/2004 in the Light of the Recent Decisions of the European Court of Justice: Time for a Change?!*, «Air and Space Law» 35.2/2010, p. 93.

⁵⁵ Corte di Giustizia (Quarta Sezione), casi uniti *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon e Alana Sturgeon contro Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) e *Stefan Böck e Cornelia Lepuschitz contro Air France SA* (C-432/07), sentenza del 19 novembre 2009. La sentenza ha suscitato polemiche e, poiché le sentenze del Tribunale sono di carattere quasi precedente, i tribunali, emettendo giudizi in casi simili, non dovrebbero cambiare l'interpretazione già stabilita. Sulla base di questa sentenza, la Corte ha adottato una soluzione analoga nella sentenza del 23 ottobre 2012 in casi uniti C-581/10 i C-629/10 *Emeka Nelson, Bill Chinazo Nelson, Brian Cheimezie Nelson v. Deutsche Lufthansa AG i The Queen v. Civil Aviation Authority*, e poi in sentenza del 26 febbraio 2013 in caso C-1111 *Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts i Luz-Tereza Folkerts*.

⁵⁶ Corte di Giustizia (Nona Sezione) in caso C-452/13 *Germanwings GmbH v. Ronny Henning*, del 4 settembre 2014.

informato dell'annullamento del suo volo meno di sette giorni prima della prevista ora partenza di quest'ultimo ha diritto alla compensazione pecuniaria contemplata da tale disposizione nel caso in cui il volo alternativo offerto dal vettore gli abbia consentito di raggiungere la sua destinazione finale oltre due ore dopo l'ora prevista del volo annullato, ma meno di tre ore dopo quest'ultima"⁵⁷.

A mio parere un ruolo importante nella creazione delle buone pratiche svolge anche la giurisprudenza nazionale.

Con pronuncia⁵⁸ in tema di assolvimento dell'onere probatorio in giudizio di risarcimento dei danni da cancellazione o ritardo di viaggio aereo, la Corte Suprema italiana ha statuito il principio di diritto secondo cui il passeggero è semplicemente onerato a produrre il biglietto di viaggio o un suo equipollente.

La fattispecie sottoposta all'esame della Corte Suprema trae origine dal giudizio, rimosso da un passeggero contro una compagnia aerea, teso ad ottenere una pronuncia di condanna, nei confronti di quest'ultima, al pagamento della compensazione pecuniaria di euro 400,00, prevista dall'art. 7, primo comma, lett. b, del Regolamento n. 261/2004, e inoltre al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale, ai sensi degli artt. 19 e 22 della Convenzione di Montreal. L'istante ha indicato, a sostegno della domanda, il ritardo di 4 ore subito dal volo con partenza da Berlino e destinato a Roma, per il cui risultato aveva subito l'ulteriore danno del mancato imbarco sul secondo volo, da Roma a Palermo, per raggiungere la propria residenza.

Il Giudice di Pace di Roma rigettava la domanda per difetto di prova. Il passeggero proponeva, quindi, appello innanzi al Tribunale di Roma che respingeva il gravame ritenendo, alla luce di una interpretazione sistematica della normativa in materia, che il passeggero onerato a dimostrare, e non semplicemente ad allegare, la circostanza del ritardo subito dal volo. Avverso la sentenza emessa dal Tribunale di Roma il

⁵⁷ Corte di Giustizia (Ottava Sezione), domanda di pronuncia pregiudiziale proposta dall'Amtsgericht Düsseldorf — Germania, Causa C-130/1: Ordinanza della del 27 giugno 2018.

⁵⁸ Cassazione III civile ordinanza del 23 gennaio 2018 n. 1584.

passaggero ricorreva in Cassazione che si è pronunciata per la fondatezza del ricorso offrendo articolata e completa motivazione.

La Corte precisa che “costituisce, infatti, ormai vero e proprio *ius receptum* il principio di diritto secondo cui, in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento.”. Secondo la Corte, anche nel caso in cui sia considerato non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (per violazione di doveri accessori, come quello di informazione, ovvero per mancata osservanza dell’obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto, esatto adempimento.

La principale argomentazione offerta dalla Corte Suprema è rappresentata dalla ricorrenza di una responsabilità contrattuale e, conseguentemente, dell’applicabilità dei principi generali in tema di onere della prova di cui all’art. 2697 del Codice civile. Inoltre a parere della corte suddetto articolo ben si concilia, in una ricostruzione sistematica, con la disciplina comunitaria⁵⁹.

A seguito dell’Ordinanza della Suprema Corte è stata costituita la regola che “Il passeggero che agisca per il risarcimento del danno derivante dal negato imbarco o dalla cancellazione (inadempimento) o dal ritardato arrivo dell’aeromobile rispetto all’orario previsto (inesatto adempimento), deve fornire la prova della fonte (negoziale) del suo diritto e il relativo termine di scadenza, ossia deve produrre il titolo o il biglietto di viaggio o altra prova equipollente, potendosi poi limitare alla

⁵⁹ A. DI CLEMENTE, *Basta il ritardo o la cancellazione del volo per ottenere il risarcimento dei danni*, «Cammino Diritto. Rivista di Informazione Giuridica», 2018, https://www.camminodiritto.it/public/pdfarticoli/2696_2-2018.pdf.

mera allegazione dell'inadempimento del vettore. Spetta a quest'ultimo, convenuto in giudizio, dimostrare l'avvenuto adempimento, oppure che, in caso di ritardo, questo sia stato contenuto sotto le soglie di rilevanza fissate dall'art. 6, comma 1, del Regolamento CE n. 261/2004. All'affermazione di tale principio non è d'ostacolo il principio c.d. di "prossimità della prova", poiché, nei rapporti fra passeggero e vettore aereo è vero semmai il contrario. Mentre il passeggero di regola non ha disponibilità di una prova diretta del ritardo dell'aeromobile su cui viaggiava (tranne, in ipotesi, la riproduzione fotografica dei tabelloni informativi dell'aeroporto), il vettore aereo che opera in un regime di controllo e verifica, da parte delle autorità aeroportuali, del tracciato aereo di ogni volo ha agevole facoltà di accesso alla prova ufficiale dell'orario esatto in cui il veicolo è atterrato.⁶⁰

Pertanto la Corte osserva che il passeggero non deve dimostrare, e non semplicemente allegare, l'inadempimento del vettore, la cui responsabilità poi si presume, salva la prova liberatoria. Contrariamente, il passeggero deve dimostrare solamente la fonte del proprio diritto e può limitarsi ad allegare l'inadempimento del vettore, il quale potrà difendersi su due piani differenti: o dimostrando che l'inadempimento non vi è stato o che, se v'è stato, non ha superato (in caso di ritardo) le soglie di rilevanza fissate dal Regolamento CE; o dimostrando che l'inadempimento, pur essendosi obiettivamente consumato, è derivato da forza maggiore o da caso fortuito, che rendono il fatto non imputabile al suo autore⁶¹.

In risultato, alla luce della normativa vigente secondo l'interpretazione anche sistematica offerta dalla Corte Suprema con ordinanza analizzata, in caso di ritardo volo aereo, il passeggero che intenda agire in giudizio per far valere le proprie ragioni, è tenuto soltanto ad allegare il verificarsi dell'inesatto adempimento ed a produrre in giudizio il biglietto. Il giudice non può imporre che sia fornita la prova di l'effettivo orario di arrivo a destinazione, spettando, eventualmente, alla compagnia aerea

⁶⁰ Sezioni Unite, sentenza n. 13533 del 30/10/2001; tra le più recenti, Cassazione, sentenza n. 826 del 20/01/2015; sentenza n. 15659 del 15/07/2011.

⁶¹ <https://www.altalex.com/documents/news/2018/02/07/ritardo-aereo-il-passeggero-non-deve-dimostrare-l-inadempimento>.

dimostrare il contrario ovvero la ricorrenza di una causa di esclusione di responsabilità.

Buone prassi si sviluppano anche in Polonia tramite la giurisprudenza. Nel 2014 Corte Suprema ha emesso una sentenza in cui stabiliva la regola secondo la quale: “Nel caso in cui un passeggero richieda un risarcimento da un vettore per un volo in ritardo ai sensi dell’art. 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11.2.2004, v’è alternanza dei procedimenti dinanzi ai tribunali giudiziari o dinanzi al Presidente dell’Ufficio dell’Aviazione Civile.”⁶². Si noterà che tal approccio sia favorevole ai passeggeri danneggiati, cui la sentenza in parola offre un’alternativa

4. CONCLUSIONI

Dopo aver esaminato la materia di diritto aeronautico, bisogna osservare che la tutela dei diritti dei passeggeri aerei è garantita a tre livelli. A livello internazionale, esiste un sistema unificato Varsavia-Montreal relativo alla responsabilità di un vettore aereo per i danni causati ai passeggeri (danni a persone, bagaglio e in caso di ritardo nel trasporto). A livello europeo, si sottolinea che il passeggero dovrebbe beneficiare di una protezione giuridica minima ovunque in Europa, e l’Unione Europea, che è responsabile della libera circolazione delle persone, dovrebbe agevolare l’applicazione e l’esercizio di questo diritto. Sono stati creati numerosi regolamenti a garanzia di una protezione legale minima. Il regolamento n. 261/2004 integra tali Convenzioni prevedendo l’indennizzo immediato dei passeggeri in caso di cancellazione di un volo. A livello nazionale, i passeggeri si avvantaggiano anche dei benefici di leggi e regolamenti (sia come passeggeri aerei che come consumatori ai sensi del diritto civile), il cui rispetto è controllato da istituzioni e organismi appositamente creati – l’Ente Nazionale per l’Aviazione Civile nell’Italia ed l’Ufficio dell’Aviazione Civile nella Polonia.

⁶² Corte Suprema – Sezione Civile, III CZP 113/13, delibera del 7 febbraio 2014.

Come è noto, le caratteristiche innovative del sistema di protezione dei diritti dei passeggeri aerei sono imposte dal sistema europeo in cui si delineano due tendenze. Innanzi tutto, ci occupiamo della protezione delle richieste derivanti dal diritto civile, e in secondo luogo - con una protezione aggiuntiva sotto forma di controllo statale, esprimendo, tra l'altro, la possibilità di imporre sanzioni penali e amministrative. Il regolamento n. 261/2004 offre ai passeggeri un'ulteriore opzione - prevede un processo semplificato con l'indennizzo immediato senza esporli a cause lunghe e costose. Ne è buon esempio la revisione della legge sull'aviazione polacca la quale prevede l'istituzione del Difensore civico dei diritti dei passeggeri, cioè un'entità autorizzata a risolvere le controversie tra il passeggero ed il vettore, l'operatore turistico o il venditore di biglietti.

A ben vedere, tuttavia, si è osservato, a seguito della relazione della Corte dei conti europea, che i passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare. Molti passeggeri non sono abbastanza consapevoli dei propri diritti e spesso non ne godono a causa di difficoltà nel farli rispettare. La Corte dei conti ha formulato una serie di raccomandazioni che possano concorrere alla realizzazione degli obiettivi di buone prassi.

In conclusione, le buone prassi oggi si sviluppano soprattutto all'insegna di regolamento n. 261/2004 che insieme alla interpretazione fatta dalla Commissione europea, e soprattutto dalla giurisprudenza della Corte di giustizia e delle corti nazionali, introduce un regime di responsabilità più favorevole al passeggero.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA I ODSZKODOWANIE NA RZECZ
PASAŻERA ZA OPÓŹNIONY LUB ODWOŁANY LOT. ANALIZA AKTUALNEJ
DOBREJ PRAKTYKI

Streszczenie

Artykuł omawia podstawy prawne oraz dobrą praktykę w przedmiocie odpowiedzialności przewoźnika i kompensacji strat poniesionych przez pasażera w wyniku odwołanego i opóźnionego lotu. Pod

uwagę zostały wzięte regulacje międzynarodowe, unijne oraz krajowe. Dokonano komparatystyki prawa wewnętrznego oraz rozwiązań praktycznych przyjętych w Polsce i we Włoszech w zakresie odszkodowań pasażerskich. Ponadto odnotowano najnowsze rozwiązania prawne, które mają na celu ułatwienie pasażerom realizacji swoich praw. Podkreślono także rolę orzecznictwa krajowego i unijnego przyczyniającego się do rozwoju dobrej praktyki. Wnioski płynące z artykułu prowadzą do podkreślenia tendencji prokonsumenckich w relacji między przewoźnikiem lotniczym a pasażerem.

AIR CARRIER LIABILITY AND PASSENGERS' COMPENSATION FOR
DELAYED OR CANCELLED FLIGHTS: A REVIEW OF THE CURRENT BEST
PRACTICE GUIDELINES

Summary

This article discusses the legal grounds and best practice guidelines regarding an air carrier's liability and the compensation for losses sustained by a passenger due to a cancelled or delayed flight. I consider the international, European, and Polish regulations, and compare the domestic law and practical arrangements adopted in Poland and Italy for passenger compensation. I also consider the latest legal arrangements to facilitate the exercise of passenger rights. In addition I look at the role of national and EU case law in the promotion of best practices. In my conclusion I emphasise the consumer-friendly trends in air carrier-passenger relations.

Słowa kluczowe: prawo lotnicze, prawo włoskie, prawa pasażera, konwencja warszawska, konwencja montrealaska, Rzecznik Praw Pasażerów

Keywords: aviation law, Italian law, passenger rights, the Warsaw Convention, the Montreal Convention, the Passenger Rights Advocate

Letteratura

- ARNOLD K., MENDES DE LEON P., *Regulation (EC) 261/2004 in the Light of the Recent Decisions of the European Court of Justice: Time for a Change?!*, «Air and Space Law» 35.2/2010, p. 91-112.
- CHATZIPANAGIOTIS M., «*Disrupted Flights and Information Duties of Air Carriers: The Interplay Between Regulation (EC) No 261/2004 on Air Passenger Rights and the Unfair Commercial Practices Directive*», «Air & Space Law» 43.4-5, 2018, p. 431-458.
- COMENALE PINTO M., *La Responsabilità del vettore aereo dalla Convenzione di Varsavia del 1929 alla Convenzione di Montreal del 1999*, «Diritto@Storia. Rivista Internazionale di Scienze Giuridiche e Tradizione Romana» 2/2003, p. 67-93.
- COTTONE M., *Il trasporto aereo di persone – Riflessioni sulla responsabilità del vettore*, Roma 2012.
- DI CLEMENTE A., *Basta il ritardo o la cancellazione del volo per ottenere il risarcimento dei danni*, «Cammino Diritto. Rivista di Informazione Giuridica» 2018, <https://www.camminodiritto.it/articolosignolo.asp?indexpage=2696> (accesso: il 24 novembre 2019).
- GIANNINI A., *Nuovi Saggi di diritto aeronautico*, Milano 1940.
- IVALDI P., *Diritto uniforme dei trasporti e diritto internazionale privato*, Milano 1990.
- KONERT A., *Odpowiedzialność za szkodę na ziemi wyrządzoną ruchem statku powietrznego*, Warszawa 2014.
- KONERT A., *Odpowiedzialność cywilna przewoźnika lotniczego*, Warszawa 2010.
- MILNER A., «*Regulation EC 261/2004 and "Extraordinary Circumstances"*» «Air and Space Law» 34.3/2009, p. 215-220.
- MURGOLO G., *Commentario breve al Regolamento (CE) n. 261/2004 in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato*, Napoli 2017.
- ZAMPONE A., *La tutela della persona del passeggero nella recente evoluzione del diritto materiale uniforme in materia di trasporti*, «*Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*», 2014, <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=68285> (accesso: il 24 novembre 2019).
- ZUNARELLI S., COMENALE PINTO M., *Manuale di diritto della navigazione e dei trasporti*, Padova 2013.
- ŻYLICZ M. (ed), *Prawo lotnicze. Komentarz*, Warszawa 2016.
- ŻYLICZ M., *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011.