



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI

DOTTORATO DI RICERCA IN DIRITTO ED ECONOMIA DEI SISTEMI PRODUTTIVI

CICLO XX

**Osservazioni giuseconomiche e analisi comparativa
intorno al regolamento (CE) n. 261/04**

Coordinatore:

CHIAR.MO PROF. MICHELE M. COMENALE PINTO

Tutor:

CHIAR.MO PROF. FRANCESCO MORANDI

Tesi di Dottorato di:
DR. ANDREA GIORDO

ANNO ACCADEMICO 2006-2007

Indice	pag. 1
Introduzione	pag. 3
Capitolo 1: profili giuridici	
Paragrafo 1.1: <i>overbooking</i> ed <i>overselling</i>	pag. 4
Paragrafo 1.2: la nozione di negato imbarco	pag. 7
Paragrafo 1.3: la nozione di cancellazione del volo	pag. 9
Paragrafo 1.4: il concetto di ritardo	pag. 9
Paragrafo 1.5: la disciplina abrogata	pag. 13
Paragrafo 1.6: i lavori preparatori	pag. 15
Paragrafo 1.7: l'ambito di applicazione della nuova disciplina comunitaria	pag. 17
Paragrafo 1.8: la nuova disciplina in tema di negato imbarco	pag. 19
Paragrafo 1.9: i mezzi di tutela offerti nell'ipotesi di cancellazione del volo	pag. 23
Paragrafo 1.10: la tutela offerta nell'ipotesi di ritardo prolungato	pag. 24
Paragrafo 1.11: l'azione accessoria di risarcimento danni	pag. 25
Paragrafo 1.12: le cause di esonero della responsabilità	pag. 27
Paragrafo 1.13: gli obblighi informativi	pag. 30
Paragrafo 1.14: la qualificazione giuridica della condotta. La tesi dell'inadempimento contrattuale	pag. 31
Paragrafo 1.15: la qualificazione giuridica della condotta. La tesi minoritaria	pag. 37
Paragrafo 1.16: la qualificazione giuridica dei rimedi	pag. 43
Paragrafo 1.17: l'effettività della tutela e il sistema sanzionatorio	pag. 45
Capitolo 2: profili economici	
Paragrafo 2.1: le motivazioni di carattere economico addotte dalla Commissione europea	pag. 51
Paragrafo 2.2.1: spunti di analisi economica della normativa, verso il raggiungimento di un equilibrio Pareto-efficiente	pag. 55
Paragrafo 2.2.2: incentivi alla cooperazione, spostamenti efficienti e compensazione	pag. 57

Paragrafo 2.3: l'informazione _____ pag. 64

Paragrafo 2.4: il criterio di attribuzione della responsabilità _____ pag. 67

Capitolo 3: l'ordinamento statunitense

Paragrafo 3.1: l'evoluzione storica della disciplina a tutela dei passeggeri pag. 70

Paragrafo 3.2: la reazione dei vettori aerei _____ pag. 80

Paragrafo 3.3.1: il contratto di trasporto aereo _____ pag. 84

Segue - Paragrafo 3.3.2: cancellazioni e ritardi (la cosiddetta *Rule 240*)__ pag. 85

Paragrafo 3.4: la disciplina in tema di negato imbarco _____ pag. 105

Considerazioni conclusive _____ pag. 111

Bibliografia _____ pag. 114

Introduzione

Il presente lavoro si prefigge lo scopo di analizzare, anche attraverso gli strumenti propri dell'analisi economica del diritto, i mezzi di tutela offerti ai passeggeri dalla normativa comunitaria e dal diritto statunitense in tema di negato imbarco, cancellazione dei voli e ritardo prolungato.

La scelta di comparare il regolamento europeo con l'esperienza nordamericana è la naturale conseguenza della decisione del Legislatore comunitario di riproporre, con sensibili aggiustamenti, il criterio volontaristico statunitense, già inserito, nella forma del mero suggerimento ai vettori circa le modalità di «gestione» del negato imbarco, nell'abrogato regolamento 295/91/CEE.

Nel corso della trattazione sarà possibile apprezzare le sostanziali differenze tra i due sistemi basati rispettivamente su un provvedimento rispondente ai caratteri di generalità, astrattezza, obbligatorietà e diretta applicabilità (il regolamento 261/04/CE) e su un impianto misto, nel quale, accanto ad un provvedimento cogente (il *Code of Federal Regulations*, titolo 14, parte 250), avente ad oggetto la disciplina del negato imbarco da sovravendita, troviamo le iniziative dei singoli vettori, i quali, in assenza di una specifica normativa in materia, hanno inserito nelle proprie condizioni generali di trasporto clausole aventi ad oggetto i servizi resi ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, di ritardo e (fattispecie estranea alla presente trattazione) di deviazione dei voli.

Capitolo1: profili giuridici

Paragrafo 1.1: *overbooking* ed *overselling*

Il termine *overbooking* (in italiano sovrapprenotazione), sta ad indicare la volontaria accettazione da parte dell'operatore di servizi (turistici, di trasporto, etc.) di un numero di prenotazioni in eccesso rispetto alla reale disponibilità di posti.

Tale pratica, invero piuttosto diffusa negli ambienti trasportistici, consente di evitare (o, quantomeno, di arginare) gli effetti pregiudizievoli della tendenza di un certo numero di passeggeri con prenotazione confermata a: 1) non presentarsi all'imbarco (il così detto *no-show*), o 2) cancellare (o variare) la prenotazione in prossimità dell'orario di partenza del proprio volo ¹.

Le compagnie aeree basano tali condotte su appositi calcoli probabilistici, cui si è pervenuti tramite «la correlazione statistica fra il numero storico delle prenotazioni effettuate ed il numero di prenotati che si presentano all'imbarco per un determinato volo». L'applicazione di tale modello matematico dovrebbe consentire di bilanciare, per l'appunto, il numero delle prenotazioni in eccesso con quello dei probabili *no-show* ².

Ovviamente le stime si rivelano talvolta inesatte, con la conseguenza che il vettore si può vedere costretto a negare l'imbarco ad un certo numero di passeggeri.

¹ E. FANARA, *L'overbooking*, in *La tutela del turista a cura di Gabriele Silingardi – Vincenzo Zeno Zencovich*, Napoli, 1993, 148.

² L. TULLIO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Alada en Roma, XXVIII Jornadas latino americanas de derecho aeronautico y especial*, Buenos Aires, 2004, 101, e in *Studi su: negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di MASSIMO DEIANA, Cagliari, 2005, 9. Vedi anche B. IZZI, *La tutela della persona nel caso di overbooking. I limiti di ammissibilità del danno da noia*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, cit., 224. L'autore pone l'accento sul fatto che, sotto un profilo microeconomico, l'*overbooking* rappresenta un "classico caso di inadempimento efficiente sotto il profilo dell'ottimo paretiano", dal momento che consente di addivenire ad una più vantaggiosa allocazione delle risorse

Sotto il profilo strettamente giuridico tale condotta viene generalmente ricondotta alla categoria dell'inadempimento contrattuale³, mentre secondo altro orientamento appare difficile ritenere che tale condotta possa essere considerata un «illecito da inadempimento là dove segua una prassi ben nota al Legislatore, comunitario e no, che la disciplina senza vietarla»⁴.

Certo è che parte della dottrina e lo stesso Legislatore comunitario considerano la sovrapprenotazione una prassi dettata dalla necessità di calmierare le tariffe

³ «Non sembra nemmeno il caso di discutere della illiceità dell'*overbooking* benché il comma 2 dell'art. 4 sembri poter assecondare il comportamento delle compagnie aeree: "... il vettore... può... negare l'imbarco ai passeggeri non consenzienti"». La formula autorizzatoria è riferita al contesto dell'art. 4, dove la facoltà di non imbarcare passeggeri è condizionata alla previa ricerca di volontari. Le parole sono di M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo nella nuova disciplina comunitaria*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, cit., 171 ss. Sul punto vedi anche E. G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in *Diritto del turismo*, III, 2004, 207. Cfr. inoltre ID., *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone*, in *Giust. civ.*, 2004, II, 474; A. ANTONINI, *La responsabilità del vettore aereo per il trasporto di persone e cose nella più recente evoluzione normativa: protocolli di Montreal, Varsavia-Montreal, Regolamento comunitario*, in *Dir. trasp.*, 2000, 622 ss.; ID., *Corso di diritto dei trasporti*, Milano, 2004, 207 s.; A. ARLOTTA, *Il contratto di viaggio e le conseguenze del suo inadempimento: «danno da vacanza rovinata» e overbooking*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2004, II, 456 ss.; S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, in *Dir. trasp.*, 1993, II, 456 ss.; M. CASANOVA – M. BRIGNARDELLO, *Diritto dei trasporti*, Torino, 2007, 144; M. M. COMENALE PINTO, *Considerazioni in tema di sovrapprenotazione nei servizi di trasporto aereo*, in *Studi in memoria di M. L. CORBINO*, Milano, 1999, 159 ss.; V. CORONA, *Il risarcimento del danno per mancato imbarco*, in *Riv. giur. sarda*, 2006, 121; G. DI GIANDOMENICO, *Il danno non patrimoniale per negato o ritardato imbarco*, in *Dir. trasp.*, 2005, 1 s.; M. DEIANA, *Responsabilità del vettore per negato imbarco e ritardo*, in *Aeroporti e responsabilità, Atti del convegno di Cagliari, 24-25 Ottobre 2003*, Cagliari, 2005, 115 ss.; ID., *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 28 ss.; E. FANARA, *L'overbooking*, cit., 151; P. GIRARDI, *Riflessi giuridici dell'overbooking nel trasporto aereo di linea*, in *Dir. trasp.*, 1988, II, 174 ss.; L. TULLIO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Alada en Roma*, cit., 102 ss. ed in *Studi*, cit., 10 ss.; A. XERRI SALAMONE, *Definizione e prassi di sovrapprenotazione o overbooking*, in *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista-consumatore*, a cura di S. BUSTI-A. SANTUARI, Trento, 2006, 141 ss.

⁴ M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, in *Atti del Convegno dal titolo «Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea»*, Sassari 15 - 16 aprile 2005, a cura di L. MASALA ed E. G. ROSAFIO, Milano, 2006, 129 s.

aeree e quindi un male da tentare di ridimensionare, ma di cui non si può fare a meno ⁵.

In un'ottica «pratico funzionale» viene evidenziata la «funzione economica e per certi versi la necessità commerciale» di tale condotta, la quale è divenuta nel tempo un imprescindibile «strumento di ottimizzazione dei costi e dei ricavi aziendali».

Le suddette riflessioni conducono parte della dottrina a considerare tale pratica sia un efficiente rimedio a favore del contenimento delle tariffe, sia un benefico strumento atto a consentire agli utenti del trasporto aereo di ottenere una disponibilità di posti che, in presenza del rigido rispetto di un criterio di totale corrispondenza tra il numero dei posti disponibili e le prenotazioni, gli verrebbe negato.

Essa rappresenterebbe quindi la naturale conseguenza della mancata applicazione delle disposizioni che impongono al passeggero la perdita di un quarto del prezzo del biglietto nel caso di risoluzione del contratto di trasporto per impedimento per causa a lui non imputabile, di cui venga data notizia al vettore prima della partenza del mezzo di trasporto e la perdita integrale del corrispettivo nei casi mancata presentazione all'imbarco ⁶.

⁵ Cfr. la Relazione alla Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio presentata a Bruxelles in data 21 dicembre 2001, COM (2001) 784 definitivo, 2001/0305 (COD), p.ti 8 ss.

⁶ Tali strumenti di dissuasione sono stati introdotti, in tema di trasporto per mare, dal combinato disposto degli artt. 400 e 401 Cod. Nav. Nonostante vi sia sostanziale accordo sulla loro applicabilità al trasporto aereo di persone, i vettori vi hanno di fatto rinunciato. Le motivazioni di tale rinuncia sono da ricondurre con tutta probabilità all'essenza stessa del trasporto aereo, la cui dinamicità mal si combina con una rigida pianificazione. A ciò si aggiunga il fatto che i nuovi sistemi tariffari si basano generalmente su un criterio inversamente proporzionale tra prezzo e limitazioni del biglietto, di modo che, non solo la mancata presentazione all'imbarco, ma, vieppiù il semplice spostamento della data e/o dell'ora di partenza spesso conducono alla perdita integrale del corrispettivo, con evidenti effetti dissuasivi. Per approfondimenti sulle argomentazioni esposte nel testo ed in nota, cfr. M. DEIANA *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo* cit., 28 ss.

Anche l'*overselling* (ovvero la vendita di un numero di biglietti superiore all'effettiva capienza del velivolo) rappresenta «la conseguenza imprevista di un calcolo errato nella costruzione della *booking curve*»⁷.

Da evidenziare che, secondo parte della dottrina, la sovrapprenotazione si è (nei fatti) attualmente trasformata in sovravendita, in ragione della diffusa applicazione dell'automatico annullamento della prenotazione non seguita dall'acquisto del biglietto per il volo prenotato (il così detto *Ticketing Time Limit*)⁸.

Paragrafo 1.2: la nozione di negato imbarco

Il negato imbarco (conseguenza, o meno, di sovrapprenotazione o sovravendita) e la cancellazione del volo costituiscono due casi di patologia funzionale del contratto di trasporto, caratterizzati dal mancato adempimento della prestazione principale cui è vincolato il vettore nel contratto di trasporto.

Il negato imbarco si differenzia dalla cancellazione del volo per l'ovvia considerazione che nella prima ipotesi la mancata esecuzione della prestazione colpirà unicamente uno o più soggetti «aventi diritto», mentre nella seconda verrà precluso «l'espletamento del servizio di trasporto oggettivamente inteso»⁹.

⁷ S. GIACOBBE, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 109, nt. 51.

⁸ Cfr. G. GUERRERI, *Overbooking, overselling and denial of boarding*, in *Annals of Air and Space Law*, 1989, 191 ss.

⁹ A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo per negato imbarco e cancellazione del volo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 56. Secondo l'autore la determinazione unilaterale del vettore contrasta da un lato con il principio generale secondo cui «il contratto ha forza di legge tra le parti e non può essere sciolto se non per mutuo consenso o per cause ammesse dalla legge» e dall'altro con la regola che impone a chi offre servizi di trasporto pubblico di eseguire la prestazione a chiunque ne faccia richiesta, a meno che non esistano ragioni gravi e prestabilite che giustifichino il rifiuto di trasportare uno o più soggetti. Cfr. anche S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale*, già diretto da A. CICU e F. MESSINEO, continuato da L. MENGONI, XXVI, t. 3, Milano, 2001, 95 s.

Appare utile evidenziare che, perché il negato imbarco possa assumere caratteri giuridicamente rilevanti, deve conseguire ad un'iniziativa unilaterale del vettore non giustificata dalla condotta del passeggero. Esistono infatti una serie di ipotesi in cui la violazione degli obblighi di collaborazione e cooperazione da parte del passeggero, (quali l'obiettiva impossibilità di procedere alla sua identificazione, la presentazione di un biglietto falsificato o rubato, violazione delle norme in tema di trasporto di determinate categorie di soggetti o cose, etc.), legittimano il mancato adempimento della prestazione contrattuale¹⁰.

La precisa delimitazione degli esatti confini del negato imbarco (come della cancellazione del volo) si rende necessaria al fine di evitare eventuali comportamenti opportunistici dei vettori aerei, i quali, al fine di evitare di versare la compensazione, potrebbero essere tentati di riavviare i passeggeri su un altro volo, celando così il totale inadempimento sotto i panni della ritardata esecuzione della prestazione.

A tal fine può risultare opportuno precisare che qualora non venga «eseguita la determinata prestazione di trasferimento assunta dal vettore» l'eventuale decisione di imbarcarsi su un altro volo «in alternativa alla risoluzione del contratto non costituisce l'esecuzione ritardata della prestazione concordata, ma un rimedio di natura ripristinatoria per il danno subito [... omissis...]. In base a questa impostazione è consentito discriminare ontologicamente le fattispecie tra quelle che consistono in una definitiva inesecuzione del contratto dal semplice ritardo ma, probabilmente, a pena di conseguire troppo estreme conseguenze, è

¹⁰ Appare utile evidenziare che l'art. 2, par. 1, lett. J, definisce il «negato imbarco» come «il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2 (ovvero *a condizione che i passeggeri: a) dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione e, tranne nei casi di cancellazione di cui all'articolo 5, si presentino all'accettazione: — secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure, qualora non sia indicata l'ora, — al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata; o b) siano stati trasferiti da un vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo*), salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati».

bene che non sia generalizzata al di fuori dell'ambito di applicazione del regolamento 261/04»¹¹.

Paragrafo 1.3: la nozione di cancellazione del volo

Come anticipato la cancellazione del volo si differenzia dal negato imbarco in ragione del fatto che in tale (prima) ipotesi gli effetti dell'inadempimento del vettore si riflettono su tutti i passeggeri destinati ad essere trasportati su un dato volo.

La dottrina si divide sulla qualificazione del comportamento vettoriale, da taluni ricondotto alla categoria dell'inadempimento assoluto della prestazione, da altri (quantomeno nelle ipotesi di emissione di biglietti «aperti», ovvero di quella specie di documenti di legittimazione che consentirebbero l'imbarco su un volo successivo, qualora il passeggero non abbia perso l'interesse all'esecuzione della prestazione) assimilato al ritardo e, quindi, all'inesatto adempimento dell'obbligazione¹². A tale proposito può essere utile richiamare la nozione di cancellazione del volo che, secondo l'art. 2, par. 1, lett. 1 del regolamento consiste nella «mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto».

Paragrafo 1.4: il concetto di ritardo

Il ritardo può essere definito come un'espressione patologica della fase esecutiva del contratto di trasporto aereo, in cui la prestazione principale viene adempiuta, seppur non nell'arco temporale previsto¹³.

¹¹ Le parole sono di M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 173. Vedi anche V. CORONA, *La tutela per overbooking nella Convenzione di Varsavia*, in *Dir. Trasp.* 2004, 345 ss.

¹² A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo* cit., 61 s.

¹³ Da evidenziare che con sentenza del Tribunale di Palermo del 15 luglio 2003 è stato stabilito che: «i reiterati e notevoli ritardi nei trasporti aerei di linea violano il diritto alla sicurezza e alla qualità dei servizi previsto dall'art. 1, comma 2, lett. b), legge n. 281/1998 e sono potenzialmente pregiudizievoli di ulteriori diritti fondamentali sia di natura patrimoniale che non patrimoniale; pertanto, le associazioni dei consumatori sono legittimate a richiedere all'autorità giudiziaria la condanna della compagnia aerea a dare adeguata notizia degli atti e

Appare utile ricordare che, nel trasporto aereo di linea di persone, qualora il biglietto di passaggio indichi unicamente la data e l'ora di partenza, e non quella di arrivo, quest'ultima si può evincere dal raffronto tra il codice del volo e l'orario pubblicato dal vettore.

Nei voli *charter* sarà invece necessario fare riferimento ai tempi medi di percorrenza sulla tratta oggetto del contratto.

Nel trasporto di merci la lettera di trasporto aereo solitamente fornisce gli elementi necessari al fine di stabilire la durata prevista del volo e, quindi, l'eventuale misura del ritardo ¹⁴.

Secondo parte della dottrina affinché si possa parlare di ritardo giuridicamente rilevante non sarà però sufficiente una semplice discrasia tra la durata prevista e quella effettiva del viaggio, ma sarà necessario un considerevole superamento dei tempi di percorrenza effettivi rispetto a quelli medi o pubblicati dal vettore. Secondo questa concezione (fondata sull'oggettività fenomenica della condotta) deve considerarsi un principio generale che il vettore esegua la prestazione in un ragionevole lasso di tempo, tenuto conto delle circostanze e delle caratteristiche del mezzo in cui viene effettuato il trasporto ¹⁵.

comportamenti lesivi". Tale pronuncia rappresenta una novità, in ragione del fatto che il ritardo viene considerato non solo inadempimento contrattuale, ma anche condotta lesiva dei diritti dei consumatori alla sicurezza e qualità dei servizi ed all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, e, quindi, soggetto alla disciplina prevista dalla sopracitata legge 30 luglio 1998 n. 281. Cfr. B. FIORE, *Ritardo nel trasporto aereo di persone: violazione dei diritti dei consumatori alla qualità del servizio*, in *Dir. trasp.*, 2004, 215.

¹⁴ In verità, mentre nel trasporto aereo (a parte l'ipotesi dei biglietti *open*, i quali consentono al passeggero di decidere, entro il periodo di validità del biglietto e compatibilmente con la disponibilità di posti sul velivolo, la data e l'orario di partenza) i biglietti indicano sempre la data e l'orario di partenza, nel trasporto di merci può accadere che le lettere di trasporto non forniscano tali indicazioni, con la conseguenza che il termine iniziale della spedizione coinciderà con la data di rilascio del documento di trasporto o di conclusione del contratto, mentre per la durata si farà riferimento ai tempi medi di percorrenza ed agli orari ufficiali pubblicati dai vettori. Nelle ipotesi residuali in cui non venga emesso alcun documento di trasporto si applicherà il criterio generale previsto dall'art. 1183 c.c., che consente al creditore, in assenza di accordo in ordine ai tempi di esecuzione della prestazione, di esigere immediatamente la prestazione. Per approfondimenti, anche bibliografici, cfr. S. GIACOBBE, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, cit., 88 ss.

¹⁵ Sotto tale profilo la scelta di ricorrere al trasporto per aria si ricollega certamente alla necessità di una maggiore celerità nell'esecuzione della prestazione contrattuale, con la conseguenza che «il fattore tempo costituisce un elemento essenziale di ogni forma di

Il criterio della ragionevolezza, non essendo facilmente determinabile, non può che basarsi sui tempi medi di percorrenza su una determinata tratta, cosicché la responsabilità del vettore verrà ravvisata unicamente in quei casi in cui non vi sia alcun dubbio sul fatto che il tempo medio del trasporto sia stato superato¹⁶.

In verità tutti i criteri volti a giustificare l'assenza di rilevanza giuridica del ritardo di lieve entità non consentono di addivenire alla determinazione di un sicuro criterio di individuazione della responsabilità vettoriale, con la conseguenza che viene lasciato largo margine alla discrezionalità del giudice.

Le esigenze di certezza del diritto imporrebbero pertanto di fondare la responsabilità da ritardo su criteri oggettivamente più determinabili, con la conseguenza che si potrà parlare di ritardo nel caso di mancato rispetto degli orari previsti.

La rigidità di tale criterio viene temperata dalla necessità di dimostrare la sussistenza e l'entità del pregiudizio patito a causa della condotta del vettore, onere della prova invero difficilmente assolvibile nelle ipotesi in cui il ritardo si sostanzia in un breve lasso di tempo.

Tale principio appare inoltre coerente con le note prerogative di naturale rapidità del trasporto aereo, su cui passeggero e mittente fanno generalmente affidamento al fine di perseguire i propri affari ed interessi e su cui trovano fondamento le azioni giudiziarie proposte dai passeggeri nei confronti dei

trasporto ed in particolare del trasporto aereo». Le parole sono di A. BOTTI, *Brevi appunti in tema di tutela del passeggero nel caso di ritardo o di cancellazione del volo*, in *Il nuovo diritto aeronautico (in ricordo di Gabriele Silingardi)*, Milano, 2002, 607.

¹³ Alla sopra esposta teoria oggettiva si contrappone quella soggettiva, secondo la quale il ritardo non sarà imputabile al vettore qualora il medesimo abbia improntato la propria condotta ad elevati criteri di diligenza. Una terza tesi, nel tentativo di superare il contrasto tra i due orientamenti, addivene ad una sorta di compromesso, attribuendo la responsabilità al vettore sia qualora vengano oltrepassati considerevolmente i tempi medi percorrenza, sia quando la condotta del medesimo sia caratterizzata da colpa grave. Cfr. G. ROMANELLI, *Il trasporto aereo di persone*, Padova, 1959, 237; S. BUSTI, *Il ritardo nei trasporti aerei*, in *Annali dell'Istituto di diritto aeronautico*, vol. II, 1970-71, 69, 75. A. GAGGIA, *Osservazioni sulle novità introdotte dal regolamento CE 261/04 in tema di ritardo nel trasporto aereo di persone*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 281, nt. 6. Anche in ordine ai profili risarcitori vedi L. MASALA, *Ritardo: rimborso del prezzo al di là del risarcimento?*, in *Dir. trasp.*, 1999, 297.

vettori, non solo in relazione alle possibili conseguenze risarcitorie, ma quale espressione dell'inosservanza dell'equilibrio sinallagmatico contrattuale «fra prestazione di trasporto e prezzo della stessa»¹⁷.

Il Legislatore comunitario parrebbe aver aderito alla teoria oggettiva del ritardo, prevedendo dei limiti temporali (articolo 6) al di sotto dei quali la ritardata esecuzione della prestazioni non assume contorni giuridicamente rilevanti. Senonché ha altresì introdotto un criterio di ragionevolezza della previsione di tale disservizio che porrà quasi certamente rilevanti problemi applicativi.

Non può non essere rilevato inoltre come l'aver ancorato il concetto di ritardo alla sola posticipazione della partenza (tralasciando l'ipotesi in cui ad una partenza effettuata nel pieno rispetto dell'orario previsto segua il mancato rispetto dell'orario di arrivo preventivato) ponga ulteriori problemi interpretativi¹⁸.

L'espresso richiamo effettuato dal Legislatore nazionale con il combinato disposto degli articoli 941 e 947 Cod. Nav.¹⁹ sembra inoltre aver risolto in senso favorevole al vettore i dubbi palesati da parte della dottrina circa l'eventuale liceità di eventuali ritardi non eccedenti i sopra richiamati limiti temporali²⁰.

¹⁷ Si va dal «margine di tollerabilità» al «concetto di ragionevolezza in relazione al termine di esecuzione della prestazione». Cfr. S. GIACOBBE, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, cit., 94 ss., 144 s.

¹⁸ Secondo la sopra richiamata dottrina posto che appare illogico ritenere che nella suddetta ipotesi non si configuri la responsabilità del vettore (purché questi non riesca a fornire la richiesta prova liberatoria), la previsione di criteri temporali ancorati ai soli orari di partenza sarebbe l'ulteriore dimostrazione del fatto che con l'articolo 6 del regolamento «non si è inteso affatto dettare un nuovo concetto di ritardo giuridicamente rilevante, limitandosi esso ad indicare quei soli casi di ritardo (prolungato) a cui debbano riallacciarsi automaticamente i nuovi obblighi di assistenza previsti dal Legislatore comunitario in capo al vettore aereo». A. GAGGIA, *Osservazioni sulle novità introdotte dal regolamento CE 261/04*, cit., pag. 287.

¹⁹ Ricordiamo che l'art. 941 Cod. Nav., co I, a seguito della modifica introdotta dall'art. 14, VI co., D. Lgs. 15 marzo 2006 n. 151, recita testualmente: «**Norme applicabili** - 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». Mentre il testo del nuovo articolo 947, co. I, sostituito ex art. 17, I co., D. Lgs. 9 maggio 2005, n. 96, è il seguente: «**Impedimenti del vettore** – In caso di negato imbarco, di soppressione del volo o ritardo della partenza, di interruzione del viaggio, anche per cause di forza maggiore, il passeggero ha i diritti previsti dalla normativa comunitaria».

²⁰ Mi riferisco alla teoria secondo la quale il mancato superamento dei limiti temporali indicati dal regolamento comporta l'impossibilità di applicare i rimedi previsti dalla normativa

Paragrafo 1.5: la disciplina abrogata

Il vecchio regolamento (CEE) n. 295/91 del 4 febbraio 1991, poneva in stretta correlazione il negato imbarco alla sovrapprenotazione.

L'accesso alle misure compensative veniva riconosciuto unicamente ai passeggeri in possesso di biglietto valido e di prenotazione confermata su un volo di linea, in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro e al quale si applicasse il trattato, indipendentemente dallo Stato in cui aveva sede il vettore aereo, dalla nazionalità del passeggero e dal luogo di destinazione²¹.

Al passeggero cui veniva negato l'imbarco era attribuita la facoltà di scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e l'imbarco su un volo successivo.

In entrambe le ipotesi in capo al vettore sorgeva un'obbligazione avente ad oggetto il pagamento immediato di una somma pari a 150 ecu per le tratte sino a 3.500 km e di una somma doppia per i voli superiori a tale chilometraggio.

La compensazione poteva essere ridotta alla metà nelle ipotesi in cui il vettore fosse in grado di offrire un volo alternativo con orario di arrivo non eccedente le due ore rispetto a quello preventivato, per i voli compresi entro i 3.500 km, e le quattro, per i voli eccedenti tale misura.

Gli importi delle compensazioni potevano inoltre essere limitati al prezzo del biglietto corrispondente alla destinazione finale.

L'art. 4 prevedeva inoltre servizi gratuiti di assistenza a terra, quali: il rimborso delle spese di una telefonata e/o di altro messaggio al luogo di destinazione,

comunitaria, «lasciando impregiudicata la nozione di ritardo ad ogni altro effetto diverso da quelli espressamente disciplinati». A. GAGGIA, *Osservazioni sulle novità introdotte dal regolamento CE 261/04*, cit., pag. 283.

²¹ L'art. 1 così recitava: «Il presente regolamento stabilisce norme minime comuni applicabili nel caso in cui venga negato l'accesso a un volo di linea sovrapprenotato a passeggeri in possesso di biglietto valido e di prenotazione confermata, in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro e al quale si applica il trattato, indipendentemente dallo Stato in cui ha sede il vettore aereo, dalla nazionalità del passeggero e dal luogo di destinazione».

pasti e rinfreschi in congrua relazione con la durata dell'attesa, nonché l'alloggio in albergo qualora si fosse reso necessario il pernottamento.

La tutela veniva offerta anche agli acquirenti di un viaggio tutto compreso, in tali ipotesi la compensazione veniva versata all'operatore turistico, il quale provvedeva a ritrasferirla al cliente.

Secondo un dato orientamento la disciplina comunitaria avrebbe dovuto essere coordinata con l'art. 1679, II comma, c.c. (da applicarsi in via diretta o analogica, a secondo che si ritenesse, o meno, riservata l'applicazione diretta ai concessionari di servizi di linea).

Senonché la norma, la quale prevede che «i trasporti devono eseguirsi secondo l'ordine delle richieste», veniva di fatto disattesa dai vettori. Ai passeggeri inoltre, complice la scarsa trasparenza in ordine alle modalità di accettazione delle prenotazioni, risultava in concreto assai arduo richiedere l'applicazione del suddetto criterio.

Anche l'abrogata disciplina (al pari del regolamento n. 261/04/CE) faceva ricorso al sistema volontaristico, limitandosi però a suggerire che le regole adottate dal vettore per l'imbarco dei passeggeri in caso di volo sovrapprenotato avrebbero dovuto prevedere l'eventualità di un ricorso a volontari disposti a rinunciare all'imbarco in cambio di una compensazione da concordare.

Altro punto di contatto con la nuova disciplina era il diritto riconosciuto gli utenti non imbarcati contro la propria volontà di agire per il risarcimento del maggior danno.

Pur riconoscendo alla vecchia disciplina l'indubbio pregio di aver posto un limite alla diffusissima pratica dell'*overbooking*, cui i vettori aerei facevano ormai «ampiamente e costantemente ricorso non più come correttivo contingente e di emergenza, ma come strumento ordinario di pianificazione gestionale e di ottimizzazione operativa», non si è potuto evitare di constatare

come non si sia riusciti in verità a scoraggiarne in maniera significativa l'adozione²².

Paragrafo 1.6: i lavori preparatori

Il regolamento in esame rientra in un più ampio disegno volto ad ampliare la sfera di tutela dei passeggeri nell'ambito comunitario²³.

L'analisi dei dati relativi alla frequenza con cui i vettori aerei continuavano a fare ricorso alla pratica dell'*overbooking* ha posto in evidenza sin dalla fine degli anni '90 la scarsa efficacia dissuasiva del regolamento n. 295/91/CEE.

Più precisamente si è preso atto del fatto che, nonostante fosse stata introdotta una compensazione pecuniaria, il numero dei passeggeri non imbarcati a causa di sovrapprenotazione appariva percentualmente assai più elevato rispetto a quello degli Stati Uniti²⁴.

In un primo momento si pensò di intervenire sul regolamento già in vigore, al fine di aggiornare gli strumenti di tutela, rendendoli più rispondenti alle mutate esigenze del trasporto aereo.

Nel 2001 però, fallito il tentativo di riforma, la Commissione ha ritirato il progetto per presentare una proposta inedita, con cui, oltre a riprendere l'invito del Parlamento ad estendere la tutela alle ipotesi di cancellazione dei voli, si è disciplinata anche la fattispecie della ritardata partenza del velivolo.

La Commissione ha dovuto inoltre riconoscere l'assoluta inadeguatezza dei codici di autocondotta, alla cui adozione sono stati invitati i vettori aerei nel sopra citato (nt. 23) libro bianco dei trasporti²⁵.

²² M. DEIANA *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo* cit., 31.

²³ La Commissione europea ha manifestato nel 2001 la volontà di rafforzare quanto prima «i diritti dei viaggiatori, prevedendo in particolare risarcimenti, in caso di ritardo o di mancato imbarco in seguito all'uso abusivo dell'*overbooking* da parte delle compagnie aeree». Cfr. il libro bianco dei trasporti - COM. (2001) 370 del 12/9/2001, La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte, 86.

²⁴ Cfr. la citata (cfr. *supra* nt. 5) Relazione Relazione alla Proposta di Regolamento, p.ti 9-12.

²⁵ Al punto 2 della Relazione alla Proposta di Regolamento (cfr. *supra* nt. 24) si prende atto del fatto che, nonostante nel maggio 2001 le associazioni delle compagnie aeree si siano impegnate a migliorare volontariamente il livello qualitativo dei servizi offerti ai passeggeri,

Il crescente intervento normativo del Legislatore comunitario in tema di trasporto aereo appare intimamente legato alla diffusione dei disservizi che la liberalizzazione del settore e la conseguente crescita del traffico aereo non sono state capaci di arginare. Sotto questo profilo un precedente analogo può essere ritrovato nella *deregulation* statunitense del 1978, cui è seguito un crescente scadimento della qualità dei servizi.

L'intervento dei *media* e delle associazioni dei consumatori ha portato alla predisposizione di vari progetti di legge, volti a migliorare il livello qualitativo dei servizi resi ai passeggeri nelle ipotesi di *overbooking*, cancellazione dei voli per ragioni economiche e ritardi prolungati.

Il testo originario è stato oggetto di numerosi emendamenti.

Tra i più rilevanti ricordiamo quello finalizzato ad escludere il potere di detrarre dal risarcimento supplementare ciò che il passeggero ha già ottenuto ai sensi delle disposizioni precedenti.

Con tale emendamento (proposto dal Parlamento in seconda lettura) si intendeva scongiurare il pericolo che il passeggero fosse dissuaso dall'agire al fine di ottenere l'integrale riparazione del danno, per timore di perdere la compensazione pecuniaria.

La proposta di modifica è stata però cancellata dalla Commissione, in ragione del fatto che, con la duplicazione del risarcimento, si sarebbe rischiato di trasformare quest'ultimo in un'occasione per lucrare sulla condotta vettoriale²⁶.

raccomandando ai propri associati di sottoscrivere tale impegno, le misure ivi previste prevedono l'assistenza ai passeggeri vittime di ritardi, ma non garantiscono alcuno strumento di tutela a favore di chi si veda negare l'imbarco o cancellare il volo. Diversa l'esperienza negli Stati Uniti, dove le compagnie associate all'ATA (*Air Transport Association*), preoccupate della possibilità che le proteste delle associazioni dei consumatori portassero all'emanazione di provvedimenti legislativi, hanno, in un primo momento, adottato un codice di comportamento e, successivamente, adottato clausole contrattuali a difesa dei diritti dei passeggeri (cfr. *infra* par. 3.2). Vedi inoltre M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 157, nt. 7.

²⁶ M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 181 s.

Paragrafo 1.7: l'ambito di applicazione della nuova disciplina comunitaria

Rispetto alla disciplina abrogata viene introdotta una novità sotto il profilo della tutela soggettiva: al pari della vecchia disciplina vengono garantiti i diritti dei passeggeri in partenza da uno stato membro, a prescindere dalla loro nazionalità, da quella del vettore o dal luogo di destinazione. L'elemento di innovazione risiede nel fatto che gli strumenti di tutela vengono estesi anche ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo e diretti verso uno stato membro, purché il vettore sia comunitario e che il passeggero non abbia ricevuto, nello stato di provenienza, «benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza» (articolo 1, par. 1, lett. b).

Non viene offerta, al contrario, alcuna protezione ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o con tariffe ridotte non accessibili al pubblico o trasportati su un velivolo di proprietà di un vettore non comunitario²⁷.

Vengono invece ricompresi nell'ambito di tutela i passeggeri facenti parte di un programma *frequent flyer* o di altre offerte commerciali (siano essi adottati dai vettori aerei o dagli operatori turistici). Ciò perché il Legislatore comunitario non ritiene che le finalità di estensione e fidelizzazione della clientela facciano venir meno l'equilibrio sinallagmatico del contratto.

Gli obblighi derivanti dal regolamento sono imputabili (a seguito della modifica della proposta originaria, incentrata sul dovere dei vettori contrattuali e degli operatori turistici di attivarsi presso il vettore effettivo) al così detto «vettore aereo operativo»²⁸.

²⁷ Tale (ultima) limitazione è stata introdotta poiché, altrimenti, sarebbe stata lesa la sovranità dei paesi terzi. M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo nella nuova disciplina comunitaria*, cit., 161.

²⁸ Ovvero, a mente dell'articolo 2, par. 1, lett. b, qualsivoglia (dal momento che non opera più la distinzione tra voli aerei di linea e *charter*) «vettore aereo che opera o intende operare un volo nell'ambito di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero». Cosicché al passeggero viene garantita la possibilità di rivolgere le proprie richieste al vettore effettivo, ancorché differente da quello contrattuale, il quale esegua materialmente la prestazione trasportistica sulla scorta di un accordo intervettoriale (*code-sharing, franchising, wet-lease*, etc.) A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo* cit., 76. L'emendamento si deve all'intervento del Consiglio, il quale ha ritenuto da un lato che solitamente i disservizi per i passeggeri sono riconducibili

L'obbligo di erogare i mezzi compensativi e assistenziali non incide in alcun modo sul diritto dei vettori aerei operativi di agire in regresso al fine di ottenere rimborsi e/o il risarcimento del danno da chiunque possa essere ritenuto responsabile dei disservizi cui è seguita l'applicazione delle misure previste dal regolamento.

In sede di discussione della proposta della Commissione il Parlamento aveva consigliato di evitare di ingenerare confusione con la sovrapposizione della disciplina in commento con la tutela offerta della direttiva 90/314/CEE (in tema di viaggi, vacanze e circuiti «tutto compreso»), ritenuta più che idonea a far fronte alle esigenze di tutela dei consumatori.

Nella versione definitiva l'articolo 3, par. 6, estende la tutela offerta dal regolamento ai casi in cui il viaggio tutto compreso venga annullato a causa della cancellazione del volo, lasciando però impregiudicati i diritti previsti dalla sopra richiamata direttiva 90/314/CEE. Cosicché al turista che sia anche passeggero di un volo aereo è rimessa la facoltà di richiedere al vettore aereo l'applicazione dei mezzi compensativi, l'assistenza e il risarcimento ai sensi del regolamento direttamente al vettore aereo, oppure il risarcimento dei danni secondo i canoni ordinari all'operatore turistico (ivi da intendersi unicamente quale organizzatore di viaggi ²⁹).

Si è poi tentato di conciliare le esigenze di comodità dei passeggeri con quelle organizzative dei vettori e di sicurezza dei voli condizionando l'applicazione degli strumenti di tutela previsti dal regolamento al perfezionamento delle procedure di accettazione secondo la modalità e la tempistica precedentemente

alla condotta del soggetto che materialmente effettua il trasporto e, dall'altro, che questi dispone dell'organizzazione necessaria per far fronte a tali disfunzioni. Cfr. Posizione comune (CE) n. 27/2003 del 18 marzo 2003, in G.U.U.E. C 125 del 27 maggio 2003.

²⁹ L'articolo 2, lett. d, esclude espressamente la figura del venditore di pacchetti turistici. Tale esclusione è stata voluta dal Parlamento, in ragione del fatto che il venditore è estraneo ai profili organizzativi del viaggio. M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo* cit., 163.

indicate dal vettore, dall'organizzatore o dall'agente di viaggi, oppure (qualora non indicato) non oltre i quarantacinque minuti precedenti la partenza³⁰.

I passeggeri devono essere muniti di una prenotazione confermata o devono essere stati trasferiti da un volo in relazione al quale disponevano di una prenotazione ad un altro volo³¹.

Paragrafo 1.8: la nuova disciplina in tema di negato imbarco

Il regolamento oggetto della presente analisi si pone quale obiettivo primario di rafforzare la tutela offerta ai passeggeri³².

Un primo dato che viene in rilievo è l'estensione della tutela a tutte le ipotesi di negato imbarco, pur se non conseguenti ad un'ipotesi di sovrapprenotazione³³.

L'accesso ai mezzi compensativi è inoltre garantito anche ai passeggeri di voli non di linea, nonché a quelli di voli in partenza, ma anche con arrivo presso uno stato membro, purché, in tale ultimo caso, il servizio sia offerto da un vettore comunitario.

Il ricorso ai volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di benefici da concordare viene promossa da semplice «raccomandazione» ad attività obbligatoria³⁴.

³⁰ L'originario termine di sessanta minuti è stato ridotto in sede di comitato di conciliazione.

³¹ Art. 3, par. 2.

³² La semplice lettura del regolamento consente di individuare facilmente il *leitmotiv* dell'intero provvedimento: la necessità di garantire un efficace livello di protezione dei passeggeri, a fronte di comportamenti forieri di «gravi disagi e fastidi». Si vedano – a titolo esemplificativo - il primo, secondo, quarto, quinto e sesto considerando.

³³ “[...omissis...] mentre infatti il regolamento 295/91 si occupava esclusivamente del negato imbarco cagionato da sovrapprenotazione, il regolamento 261/04 considera il fenomeno nella sua globalità, qualunque ne sia la causa”, M. DEIANA, *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo* cit., 28. L'estensione dell'ambito di operatività della disciplina comunitaria consentirà quindi, a titolo esemplificativo, di applicare le misure compensative anche ai passeggeri cui viene negato l'imbarco a causa della sostituzione del velivolo con altro di capienza minore. Fattispecie a torto sussunta in passato dalla giurisprudenza di merito sotto l'abrogato regolamento. Cfr. a tale proposito Giudice di Pace di Porto Torres 16 febbraio 1999, in *Dir. Trasp.* 2001, 185 con nota di L. TULLIO dal titolo: *Overbooking o ritardo?*

³⁴ I vettori aerei non sono quindi più liberi di selezionare sin dall'inizio i criteri sulla base dei quali rifiutare l'imbarco, quale, a titolo esemplificativo, l'ordine di presentazione al *check-in*, evitando così i costi legati alla necessità di fare appello ai volontari e, quindi, di contrattare con essi la contropartita al negato imbarco. M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del*

Vediamo la disciplina nel dettaglio.

Appare in primo luogo utile evidenziare come il testo del regolamento comunitario prescinda dal concetto di *overbooking*, per andare ad individuare una più generica condotta (definita dall'articolo 2 «negato imbarco»), la quale consiste nel «rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati all'imbarco nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 2³⁵, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati».

Ebbene in tutte le ipotesi in cui il vettore «possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo» (siamo quindi in una fase anteriore alle operazioni di imbarco) nasce in capo al medesimo l'obbligo di ricorrere ai volontari, «disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare», cui si sommano, in ogni caso, il diritto al rimborso o al «riavviamento» (prima della rettifica pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 21 dicembre 2006, L 365/89, «imbarco su un volo alternativo») ai sensi dell'art. 8³⁶.

vettore aereo cit., 166. Parte della dottrina sostiene che l'obbligatorietà dell'appello sia solo apparente, ciò perché nelle ipotesi in cui il beneficio offerto dal vettore dovesse essere inferiore alla compensazione prevista dal regolamento, o comunque «non appetibile, difficilmente si troveranno volontari». L. TULLIO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Studi*, cit., 13.

³⁵ Ovvero coloro che: « dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione e, tranne nei casi di cancellazione di cui all'articolo 5 , si presentino all'accettazione: - secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure, qualora non sia indicata l'ora, — al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata; o b) siano stati trasferiti da un vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo».

³⁶ **Articolo 8 - «Diritto a rimborso o al riavviamento-** 1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, al passeggero è offerta la scelta tra: a) — il rimborso entro sette giorni, secondo quanto previsto nell'articolo 7, paragrafo 3, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso: — un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile; b) il riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; o c) il riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di suo

E qui una prima limitazione alla tutela offerta ai passeggeri: il fatto che si limiti l'applicazione delle misure assistenziali e compensative alle ipotesi in cui «il vettore possa ragionevolmente prevedere di dovere negare l'imbarco su un volo», oltre ad introdurre un pericoloso parametro valutativo (la ragionevolezza della previsione) parrebbe circoscrivere l'operatività della disciplina ai casi in cui il negato imbarco, riconducibile o meno alla sfera operativa del vettore, sia prevedibile (e, quindi, evitabile) ³⁷.

A questo punto si possono profilare due ipotesi:

- 1) il numero dei volontari è sufficiente a colmare il disavanzo tra le prenotazioni e i posti disponibili sull'aeromobile, oppure
- 2) tale numero è pari a zero, o, comunque, insufficiente a porre rimedio all'*impasse* ed appare, quindi, necessario «negare l'imbarco ai passeggeri non consenzienti».

In tale (seconda) ipotesi il vettore «provvede immediatamente a versare una compensazione pecuniaria ai passeggeri interessati a norma dell'articolo 7 ³⁸ e presta loro assistenza a norma degli articoli 8 ³⁹ e 9 ⁴⁰».

gradimento, a seconda delle disponibilità di posti. 2. Il paragrafo 1, lettera a), si applica anche ai passeggeri i cui voli rientrano in un servizio «tutto compreso», ad esclusione del diritto al rimborso qualora tale diritto sussista a norma della direttiva 90/314/CEE. 3. Qualora una città o regione sia servita da più aeroporti ed un vettore aereo operativo offra ad un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o ad un'altra destinazione vicina, concordata con il passeggero, sono a carico del vettore aereo operativo. Appare utile ricordare che: 1) «il sopra riprodotto paragrafo 1, lettera a), si applica anche ai passeggeri i cui voli rientrano in un servizio «tutto compreso», ad esclusione del diritto al rimborso qualora tale diritto sussista a norma della direttiva 90/314/CEE; 2) qualora una città o regione sia servita da più aeroporti ed un vettore aereo operativo offra ad un passeggero l'imbarco su un volo per un aeroporto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento del passeggero dall'aeroporto di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o ad un'altra destinazione vicina, concordata con il passeggero, sono a carico del vettore aereo operativo».

³⁷ A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo* cit., 78.

³⁸ Il quale prevede che. «1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria pari a: a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500 chilometri; b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri; c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b). Nel determinare la distanza

Appare utile evidenziare come non venga fatta menzione di alcuna limitazione in ordine al prezzo del biglietto. Il passeggero acquisterà quindi il diritto al rimborso del prezzo effettivamente versato, ivi compreso il corrispettivo concernente le tratte già percorse, qualora sia venuto meno l'interesse alla prosecuzione del viaggio⁴¹. Non è stata inoltre reiterata la norma secondo la quale, qualora il volo fosse inserito in un viaggio tutto compreso, la compensazione dovesse essere versata al *tour operator*, il quale avrebbe dovuto corrisponderla al passeggero.

Per quanto concerne la così detta «assistenza a terra», le uniche novità concernono il numero delle comunicazioni telefoniche ed i messaggi (che diventano due) e l'aggiunta del trasporto tra l'aeroporto ed il luogo di sistemazione (cfr. nt. 40, in calce alla presente pagina).

si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo. 2. Se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo a norma dell'articolo 8, il cui orario di arrivo non supera: a) di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; o b) di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1.500 e 3.500 km; o c) di 4 ore, per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato, il vettore aereo operativo può ridurre del 50 % la compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1. 3. La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1 è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi. 4. Le distanze di cui ai paragrafi 1 e 2 sono misurate secondo il metodo della rotta ortodromica». La nuova formulazione della norma non consente più di versare una compensazione pecuniaria pari al prezzo del biglietto, parametro che da un lato non prefigurava un efficace deterrente contro le condotte opportunistiche dei vettori e dall'altro conduceva spesso a mortificare il diritto ad un equo ristoro del pregiudizio sofferto dai passeggeri (si pensi ai voli *low cost*). M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo* cit., 166 s.

³⁹ Vedi *supra*, nt. 36.

⁴⁰ « **Articolo 9 - Diritto ad assistenza** - 1. Quando è fatto riferimento al presente articolo, il passeggero ha diritto a titolo gratuito: a) a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa; b) alla sistemazione in albergo: qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o - qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero; c) al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro). 2. Inoltre, il passeggero ha diritto ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica. 3. Nell'applicare il presente articolo il vettore aereo operativo presta particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati».

⁴¹ A. ZAMPONE, *La responsabilità del vettore aereo* cit., 79.

Il passeggero potrà inoltre agire, purché non abbia rinunciato volontariamente alla prenotazione, al fine di ottenere il risarcimento del danno «supplementare» previsto dall'art. 12.

Paragrafo 1.9: i mezzi di tutela offerti nell'ipotesi di cancellazione del volo

Anche nell'ipotesi di cancellazione del volo il passeggero acquista il diritto al rimborso o al riavviamento ai sensi dell'art. 8 del regolamento, nonché il diritto alla così detta «assistenza a terra» previsto dall'art. 9 (pasti e bevande, comunicazioni, pernottamento in albergo).

Deve essere inoltre versata la compensazione pecuniaria prevista dall'art. 7 del regolamento a meno che:

- 1) il vettore non riesca a dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a «circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso»;
- 2) i passeggeri non siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima della prevista partenza; ovvero tale comunicazione sia stata resa in un arco di tempo compreso tra due settimane e sette giorni prima della partenza, purché sia offerto al passeggero di raggiungere il luogo di destinazione non oltre le quattro ore successive al previsto orario di arrivo (qualora la comunicazione circa questa possibilità sia stata effettuata non oltre le due ore antecedenti la prevista partenza); oppure nel caso in cui la comunicazione circa la cancellazione del volo sia avvenuta meno di sette giorni prima della partenza, ma sia stato offerto, almeno un'ora prima del decollo, ai viaggiatori un volo alternativo con arrivo ritardato di non più di due ore rispetto a quanto originariamente previsto.

Proprio le sopra indicate differenze di trattamento (che consentono al vettore di evitare il versamento della compensazione pecuniaria) rappresentano un'indesiderata ed irragionevole differenza «nel coordinamento dei rapporti tra le fattispecie» di cancellazione del volo e negato imbarco; ciò in ragione del

fatto che in un contesto equivalente, nell'ipotesi di negato imbarco la compensazione, per quanto ridotta alla metà, viene corrisposta⁴².

Anche nell'ipotesi di cancellazione del volo il passeggero potrà agire per il risarcimento del danno «supplementare» ai sensi dell'art. 12.

Paragrafo 1.10: la tutela offerta nell'ipotesi di ritardo prolungato

Oltre alle ipotesi di negato imbarco e cancellazione del volo il regolamento in analisi disciplina altresì la fattispecie di ritardo prolungato. Non tutte le ipotesi di ritardata esecuzione della prestazione assumono rilevanza giuridica ai sensi della normativa comunitaria (peraltro espressamente richiamata dal combinato disposto dei novellati artt. 941 e 947 Cod. Nav.⁴³), bensì solo quelle che eccedano i limiti temporali previsti dall'articolo 6, par. 1⁴⁴. Tali limiti temporali fanno scattare l'obbligo in capo al vettore di somministrare pasti e bevande «in congrua relazione alla durata dell'attesa», nonché il diritto di effettuare gratuitamente le chiamate telefoniche e le comunicazioni telematiche o tramite fax.

Oltre le cinque ore scatta il diritto al rimborso o al riavviamento, mentre oltre il giorno la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Non viene fatto alcun riferimento alla compensazione pecuniaria prevista nelle ipotesi di negato imbarco e cancellazione del volo, cosicché, qualora il passeggero incorra in un'ipotesi di ritardo prolungato, non potrà richiedere automaticamente il versamento di una somma in proprio favore, ma dovrà

⁴² «E' pertanto evidente che il ritardo provocato dalla cancellazione del volo è considerato meno grave di quello conseguente al negato imbarco, è ciò non è spiegabile specie se, come si è visto, il regolamento, ai fini della tutela del passeggero, voleva assimilare fenomeni con un'identica potenzialità lesiva». M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 175.

⁴³ Cfr. *supra* nt. 19.

⁴⁴ Ovvero: a) almeno due ore per le tratte pari o inferiori a 1.500 km, b) tre o più ore per le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km, c) quattro ore e oltre per le tratte che non rientrano nelle ipotesi precedenti.

assolvere all'onere della prova, dimostrando la sussistenza del diritto al ristoro del pregiudizio subito secondo i criteri ordinari.

Paragrafo 1.11: l'azione accessoria di risarcimento danni

L'applicazione dei rimedi previsti dal regolamento non pregiudica l'eventuale azione supplementare di risarcimento dei danni, salvo il caso di rinuncia volontaria alla prenotazione nell'ipotesi di negato imbarco (articolo 12).

Tale azione è soggetta, per espresso richiamo, ai «principi e norme pertinenti del diritto nazionale, inclusa la giurisprudenza». Questo significa che chi agisca per ottenere il ristoro del pregiudizio subito dovrà dare prova dell'esistenza del contratto, della propria legittimazione attiva, della sussistenza e dell'ammontare del danno, nonché del nesso di causa tra la condotta del vettore ed il danno.

Nel trasporto di persone la condotta vettoriale causerà danni presumibilmente al solo passeggero, «sebbene, almeno in linea teorica, non possa escludersi la titolarità dell'azione in capo ad un soggetto che abbia subito un autonomo pregiudizio a causa del ritardo»⁴⁵.

Per quanto concerne le componenti del danno appare appena il caso di ricordare che dal comportamento del vettore potrà discendere la necessità di far fronte ad esborsi di danaro, soprattutto nell'ipotesi di mancato rispetto delle disposizioni in tema di assistenza a terra, cui la compagnia dovrà far fronte al fine di provvedere al pieno ristoro del pregiudizio subito dal passeggero.

Trattandosi di ipotesi di inadempimento contrattuale il risarcimento dell'eventuale mancato guadagno (quale, a titolo esemplificativo, la perdita di un affare) subirà la limitazione di cui all'art. 1225 c.c. Con la conseguenza che, salva l'ipotesi di dolo del vettore, il risarcimento sarà limitato al danno che poteva prevedersi al momento in cui è sorta l'obbligazione⁴⁶.

⁴⁵ S. GIACOBBE, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, cit., 132.

⁴⁶ A tale proposito deve essere richiamata la sentenza del Giudice di Pace di Cagliari in data 25 marzo 2005, in *Dir. trasp.*, 2007, 555, con nota di GIANDOMENICO (vedi la presente nota *infra*), con la quale si stabilisce che l'elemento soggettivo che caratterizza la condotta del

Tra le componenti del danno potranno essere ricomprese inoltre le eventuali lesioni dell'integrità psico-fisica ⁴⁷ e le conseguenze lesive della sfera di realizzazione personale del passeggero prive di precisi connotati patologici ⁴⁸.

Sotto tale profilo la dottrina più attenta evidenzia che «lo strumento risarcitorio, pena il suo snaturamento, non può essere utilizzato per coprire tutte le forme di disagio esistenziale derivanti» dall'inadempimento delle prestazioni contrattuali.

A tale proposito appar utile ricordare che i più recenti orientamenti giurisprudenziali riconoscono il risarcimento del danno non patrimoniale (*ex art. 2059 c.c.*) unicamente nei casi previsti dalla legge o qualora vengano lesi valori

vettore aereo, il quale accetta consapevolmente un numero di prenotazioni superiore alla reale capienza del velivolo, deve essere qualificato come dolo eventuale, con la conseguenza che l'obbligazione risarcitoria si estenderà anche ai danni imprevedibili. Tale pronuncia è stata oggetto di critica da parte della dottrina, la quale evidenzia che: «l'affermazione secondo cui il vettore ha voluto l'inadempimento solo per il fatto di averlo previsto come possibile, è frutto di una indagine poco approfondita sull'elemento volitivo che svilisce questa fase psicologica del reato, [...omissis...]». A tale proposito viene evidenziato che le pratiche dell'*overbooking* e dell'*overselling* originano dalla consapevolezza che un certo numero di passeggeri non si presenterà all'imbarco (vedi *supra* par. 1.1). Il fatto che il vettore, attraverso complicati calcoli statistici, tenda ad evitare gli effetti negativi del *no-show* «testimonia la volontà dell'agente di impedire la realizzazione della previsione dell'illecito». G. DI GIANDOMENICO, *Overbooking e dolo eventuale*, in *Dir. trasp.*, 2007, 561, 563.

⁴⁷ E' infatti astrattamente possibile, per quanto improbabile, che a causa del mancato trasporto o del ritardo prolungato contragga una malattia (anche di natura psichica), o subisca l'aggravamento di uno stato patologico preesistente.

⁴⁸ «In ipotesi di ritardo nel trasporto aereo, la richiesta di danno esistenziale può essere giustificata dalla consistenza del ritardo rispetto alla brevità della tratta e al tempo necessario per compierla e dalla mancanza di assistenza e di notizie in merito che hanno turbato la serenità dei passeggeri, determinando in essi nervosismo e frustrazione». Giudice di pace Bari, 30 novembre 2005, in *Dir. Trasporti*, 2006, 1, 320. Contraria Giudice di pace Palermo Sez. VIII, 10 novembre 2006, in *Resp. civ.*, 2007, 2, 184: «In caso di responsabilità del vettore aereo per il ritardo nell'esecuzione del contratto di trasporto è ammissibile il risarcimento del danno esistenziale e patrimoniale per le spese sostenute dal passeggero, mentre deve escludersi il risarcimento del danno esistenziale». Vedi anche Giudice di Pace di Roma, 15 febbraio 1997, in *Dir. trasp.*, 1998, 517, con nota di G. PISTRITTO dal titolo: *In tema di responsabilità del vettore per sciopero illegittimo dei propri dipendenti*; Giudice di Pace di Mestre, 13 gennaio 1999, in *Dir. trasp.*, 2001, 811, con nota di S. GIACOBBE dal titolo: *Il ritardo nel trasporto aereo e ferroviario di persone e la giurisprudenza dei giudici di pace*; Giudice di Pace di Milano, 18 dicembre 2000, in *Giur. It.*, 2001, con nota di F. BILOTTA dal titolo: *Inadempimento contrattuale e danno esistenziale*; Giudice di Pace di Catanzaro, 21 marzo 2002, in *Danno e resp.*, 2002, 1025, con nota di V. CARBONE dal titolo: *Danni da soppressione del volo per una nevicata a Malpensa*.

della persona umana costituzionalmente protetti (la salute, la famiglia, la reputazione, la libertà di pensiero, etc.)⁴⁹.

Secondo la citata dottrina si addiverrebbe ad una vera e propria elusione dell'art 2059 c.c. se il requisito di tipicità potesse «essere superato attraverso una lettura delle norme costituzionali (il riferimento precipuo è all'art. 2 Cost., n.d.s.) talmente ampia da farvi rientrare qualsiasi pregiudizio, esistenziale, della persona».

Cosicché non troverebbe tutela risarcitoria il così detto «danno da noia», causato dalla mera prolungata attesa in aeroporto o dal negato imbarco.

Il passeggero potrà però usufruire dei mezzi compensativi offerti dal regolamento comunitario, ivi compreso (se previsto) l'indennizzo di cui all'art. 7

50.

Paragrafo 1.12: le cause di esonero della responsabilità

Resta da chiedersi se il vettore risponda sempre e comunque del negato imbarco dei passeggeri, della cancellazione del volo e del ritardo prolungato o se il Legislatore comunitario abbia previsto ipotesi di esonero della responsabilità. La lettura dei considerando consente di individuare il concetto di circostanza eccezionale, ovvero un accadimento comunque inevitabile cui consegua il verificarsi di una delle ipotesi disciplinate dal regolamento⁵¹.

⁴⁹ Cfr. Cass. civ. Sez. III Sent., 20 aprile 2007, n. 9510, in *Mass. Giur. It.*, 2007; in *CED Cassazione*, 2007. Cass. civ. Sez. III, 09 novembre 2006, n. 23918, in *Mass. Giur. It.*, 2006; in *CED Cassazione*, 2006; in *Corriere Giur.*, 2007, 4, 522, con nota di TRAVAGLINO. Cass. civ. Sez. III, 12 giugno 2006, n. 13546, in *Corriere Giur.*, 2006, 10, 1382 con nota di FRANZONI; in *Mass. Giur. It.*, 2006; in *CED Cassazione*, 2006; in *Arch. Giur. Circolaz.*, 2007, 9, 949. Corte Cost., 11 luglio 2003, n. 233, in *Mass. Giur. Lav.*, 2004, 6, 75; in *Giur. It.*, 2004, 723, con nota di CASSANO; in *Ragiusan*, 2005, 253-254, 122.

⁵⁰ G. DI GIANDOMENICO, *Il danno non patrimoniale*, cit., 13 s., 22.

⁵¹ **Considerando 14**: «Come previsto ai sensi della convenzione di Montreal, gli obblighi che incombono ai vettori aerei operativi dovrebbero essere limitati o dovrebbero non applicarsi nei casi in cui un evento è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Siffatte circostanze possono, in particolare, ricorrere in caso di instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di

Alle citate ipotesi si sommano, in verità, i «ragionevoli motivi» per negare l'imbarco, quali ragioni di salute o sicurezza e documenti di viaggio inadeguati (art. 1, lett. j).

Da notare che la prova liberatoria richiamata nel considerando (ovvero le «circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso») viene richiamata unicamente dall'art. 5 del regolamento (in tema di cancellazione dei voli) al fine di escludere il diritto alla compensazione pecuniaria.

Appare però utile ricordare che sia la dottrina, sia la giurisprudenza, hanno individuato talune ipotesi in cui l'inadempimento della prestazione trasportistica non è imputabile al vettore aereo.

Tra esse si annoverano le condizioni meteorologiche avverse e gli scioperi generali (già richiamati dal considerando 14), ma anche gli atti di pirateria aerea. Più precisamente le condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione volo vengono considerate dalla dottrina quali cause puramente oggettive, in quanto non riconducibili «a entità soggettive ben precise»⁵².

L'astensione generale dal lavoro del personale dipendente viene da sempre utilizzato dai vettori aerei quale causa di forza maggiore al fine di escludere la propria responsabilità per mancato o ritardato adempimento del contratto di trasporto.

La giurisprudenza si è espressa sul punto stabilendo che il vettore non è obbligato ad eseguire il trasporto pattuito con il caricatore demandando l'esecuzione della prestazione ad un'altra compagnia «essendo la stessa esonerata per la sopravvenuta causa di forza maggiore da ogni responsabilità in

*un vettore aereo operativo». **Considerando 15:** «Dovrebbe essere considerata una circostanza eccezionale il caso in cui l'impatto di una decisione di gestione del traffico aereo in relazione ad un particolare aeromobile in un particolare giorno provochi un lungo ritardo, un ritardo che comporti un pernottamento o la cancellazione di uno o più voli per detto aeromobile, anche se tutte le ragionevoli misure sono state adottate dal vettore aereo interessato per evitare ritardi o cancellazioni».*

⁵² B. FRANCHI, *Trasporto aereo: profili di responsabilità per il danno da ritardo*, in *Resp. Civ. prev.* 2000, 455 ss.

ordine al concluso contratto e non essendo tenuta a qualsiasi altra prestazione»

⁵³.

La dottrina, pur condividendo l'orientamento giurisprudenziale, ne stempera i contorni, definendo l'affermata impossibilità della prestazione esagerata e non supportata da solide argomentazioni. L'impossibilità della prestazione avrebbe dovuto essere infatti «qualificata alla luce dell'impegno che poteva ragionevolmente pretendersi da un'impresa di trasporto aereo circa la rimodulazione della propria struttura operativa senza rischiare squilibri tali da pregiudicare la stessa professionalità del vettore, dovendosi, in rapporto ad ogni caso, verificare l'imprevedibilità ed inevitabilità dello sciopero e delle sue conseguenze»⁵⁴.

Vi sono poi da considerare le ipotesi di dirottamento (ovvero tutte le condotte penalmente rilevanti, perpetrate o solo minacciate, ai danni dei vettori aerei, quali attentati terroristici, telefonate, missive e messaggi in genere, atte ad influire sulla regolare esecuzione della prestazione contrattuale), le quali unitamente agli atti di pirateria veri e propri, esonerano da responsabilità il vettore, il quale ben potrà invocare la causa di forza maggiore al fine di eludere eventuali azioni di risarcimento danni.

Di recente l'Avvocato Generale presso la Corte di Giustizia Europea ha presentato le proprie conclusioni nella causa C-396/06, Eivind F. Kramme contro SAS Scandinavian Airlines Danmark A/S, fornendo una propria interpretazione della disciplina comunitaria in tema di prova liberatoria nei casi di cancellazione del volo (la fattispecie sottoposta al giudizio del giudice comunitario riguarda alcuni problemi tecnici, considerati dal vettore aereo

⁵³ Tribunale di Bologna 6 marzo 1965, in *Dir. Aereo* 1966, 73 ss., con nota di FRAGALI. Nel caso di specie l'organo giudicante ha stabilito lo sciopero protrattosi oltre il termine precedentemente stabilito ha configurato un'impossibilità dell'oggetto della prestazione per cause sopravvenute al debitore con conseguente estinzione dell'obbligazione.

⁵⁴ S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, cit., 606 s.

eccezionali ed inevitabili, cui è conseguito l'annullamento di un volo con partenza da Parigi e destinazione Copenaghen) ⁵⁵.

Paragrafo 1.13: gli obblighi informativi

A carico del vettore aereo è prevista anche una serie di obblighi informativi che includono l'affissione nella zona di registrazione di un avviso «chiaramente visibile e leggibile» contenente l'invito a presentarsi al banco dell'accettazione o alla porta di imbarco nell'ipotesi in cui si verifici uno degli eventi indesiderati disciplinati dal regolamento, al fine di ottenere un opuscolo informativo che contenga i diritti garantiti ai passeggeri, «in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza» ⁵⁶.

Integra la suddetta disposizione l'obbligo a carico dei vettori di consegnare, a seguito del verificarsi di uno degli eventi pregiudizievoli, un avviso che contenga oltre alle regole in tema di compensazione e assistenza, anche le

⁵⁵ L'Avvocato Generale Sharpston conclude testualmente: “*Affinché un vettore aereo possa far valere l'art. 5, n. 3, del regolamento n. 261/2004 allo scopo di non pagare compensazioni pecuniarie in seguito al ritiro dal servizio di un aeromobile per problemi tecnici, sia il ritiro che la indisponibilità di un aeromobile sostitutivo devono essere dovuti a circostanze che: 1) non avrebbero potuto essere evitate anche se si fossero adottate tutte le misure del caso; tali misure comprendono, per quanto riguarda il ritiro dal servizio, la precisa e puntuale attuazione del programma di manutenzione e verifica dell'aeromobile e, dopo la comparsa del problema tecnico, ogni provvedimento che possa essere ragionevolmente adottato nelle circostanze del caso per risolvere il problema senza ritirare l'aeromobile dal servizio; per quanto riguarda l'indisponibilità di un aeromobile sostitutivo, tali misure includono l'adozione di provvedimenti adeguati per effettuare le sostituzioni alla luce della passata esperienza; 2) siano eccezionali nel senso normale del termine; per quanto riguarda il ritiro dal servizio, tali circostanze possono includere i problemi tecnici che non siano né di un tipo che si verifica normalmente e periodicamente su tutti gli aeromobili e/o su un determinato tipo di aeromobile né di un tipo che sia già stato rilevato in precedenza sull'aeromobile in questione; per quanto riguarda l'indisponibilità di un aeromobile sostitutivo, esse includono circostanze imprevedibili per un vettore aereo che abbia adottato provvedimenti adeguati per effettuare le sostituzioni alla luce della passata esperienza [...omissis...]*”.

⁵⁶ Appare utile ricordare che in data 23 giugno 2000 è stata presentata dal Commissario Europeo Loyola De Palacio, nel corso di una conferenza stampa tenutasi a Fiumicino alla presenza dell'allora Ministro dei trasporti Bersani, la Carta dei Diritti del Passeggero, con cui l'E.N.A.C., anche attraverso una costante opera di monitoraggio sul novero di azioni proposte e di aggiornamento effettuato a seguito dell'introduzione di modificazioni della normativa interna, comunitaria ed internazionale, si è prefissata lo scopo di fornire un efficace strumento di conoscenza degli strumenti di tutela dei diritti degli utenti del trasporto aereo.

informazioni necessarie per prendere contatto con l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento (in Italia l'E.N.A.C.).

Il tutto con particolare attenzione alle esigenze delle persone non vedenti ed ipovedenti, le quali devono essere informate «facendo ricorso a mezzi alternativi adeguati» (articolo 14, par. 3).

Tali disposizioni appaiono finalizzate con tutta evidenza a semplificare l'accesso alle informazioni necessarie al tempestivo esercizio dei diritti garantiti dal regolamento e, quindi, a supplire agli scompensi legati al problema delle così dette «asimmetrie informative» (vedi *infra*, par. 2.3).

Sensibilmente differente la vecchia normativa, ritenuta (evidentemente) inadatta a tutelare compiutamente i diritti dei passeggeri.

Sui vettori incombeva infatti l'obbligo «preventivo» di stilare e trasmettere alla Commissione ed a ciascuno stato membro interessato le regole da seguire in caso di negato imbarco e quindi di renderle disponibili presso le agenzie ed i banchi di accettazione.

Oltre a ciò, una volta rifiutato effettivamente l'imbarco, ai passeggeri doveva essere consegnata una scheda contenente le informazioni in tema di compensazione pecuniaria⁵⁷.

Paragrafo 1.14: la qualificazione giuridica della condotta. La tesi dell'inadempimento contrattuale.

Pur in un'ottica di tutela dei passeggeri, il vecchio reg. (CEE) 295/91 del 4 febbraio 1991 prevedeva un sistema di compensazione per negato imbarco, senza per questo «dichiarare l'illegittimità della pratica dell'overbooking»⁵⁸.

Abbiamo inoltre potuto apprezzare come anche i lavori preparatori al regolamento, pur sottolineando la «spiacevolezza» della condotta, ne apprezzano i benefici effetti di riduzione delle tariffe aeree.

⁵⁷ M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo* cit., 164.

⁵⁸ L. TULLIO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Studi* cit., 11.

Che ci si trovi dinanzi ad una condotta contrattuale indesiderata si evince (oltre che dal sentire comune) dalla semplice lettura del regolamento, la quale consente di individuare facilmente il *leitmotiv* dell'intero provvedimento: la necessità di garantire un efficace livello di protezione dei passeggeri ⁵⁹, a fronte di comportamenti forieri di «gravi disagi e fastidi» ⁶⁰.

Rimane però da chiedersi se la disciplina prevista dal Legislatore europeo al fine di elevare il livello di protezione dei passeggeri, nei casi di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo, sia da ricondurre entro l'alveo dell'inadempimento contrattuale, oppure se rientri nella normale fisiologia del rapporto negoziale ⁶¹.

Un primo argomento a favore della tesi dell'inadempimento viene individuato principalmente nel dettato dell'art. 12, par. 1, del regolamento, che fa salvi «i diritti del passeggero a un risarcimento supplementare» dal quale potrà essere detratto il «risarcimento concesso ai sensi» del medesimo regolamento. Dal momento che, sul piano sistematico, il diritto al risarcimento del danno appare intimamente legato al concetto di responsabilità, il dato letterale della sopra indicata disposizione condurrebbe ad identificare nei mezzi compensativi, previsti dalla disciplina in analisi, altrettante ipotesi di misure risarcitorie erogate a fronte della mancata (o inesatta) esecuzione della prestazione dedotta in contratto.

A favore della tesi legata all'inadempimento delle obbligazioni assunte dal vettore vi è in secondo luogo l'oggetto della prestazione principale del contratto di trasporto, consistente nel trasferire (alle condizioni previste dal titolo) persone e/o cose da un luogo ad un altro.

⁵⁹ Si vedano – a titolo esemplificativo - il primo, quarto, quinto e sesto considerando.

⁶⁰ Secondo considerando.

⁶¹ La maggior parte della dottrina riconduce tali condotte entro l'alveo del mancato o inesatto adempimento del contratto di trasporto. «Il passeggero, al verificarsi dell'inadempimento considerato rilevante, acquisisce un diritto soggettivo ad ottenere la tutela offerta, cumulativamente o alternativamente, dalla norma, sia con riferimento alla compensazione, che all'assistenza a terra, che alla possibilità di ottenere una restituzione del prezzo pieno del biglietto o un altro volo». Le parole sono di E. G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo*, cit., 207.

Chi condivide tali brevi riflessioni e, di conseguenza, aderisce alla tesi che individua nelle fattispecie disciplinate dal regolamento in analisi altrettante ipotesi di mancato adempimento, ne fa conseguire che, nel caso di negato imbarco e di cancellazione del volo ⁶², ci si troverà dinanzi ad un caso di totale inadempimento del vettore, nell'eventualità in cui il passeggero non possa (o preferisca non) avvalersi di un volo successivo, sarà invece considerato un caso di inesatto adempimento «qualora il passeggero accetti di effettuare il viaggio con un volo successivo» (ipotesi tipizzata dalla stessa disciplina comunitaria) ⁶³. Inesatto adempimento dovrebbe essere infine considerata anche la ritardata partenza (pur oltre i limiti temporali stabiliti dall'art. 6, par. 1, del regolamento), ciò in ragione del fatto che, se l'obbligazione deve essere eseguita con determinate modalità ed entro prestabiliti limiti di tempo, eventuali discrepanze tra la «prestazione ideale» e quella «reale» non possono di certo dar luogo ad un'ipotesi di esatto adempimento. Il regolamento stabilisce in tal caso i tempi di attesa oltre i quali il ritardo diviene rilevante e determina l'applicazione delle misure compensative ⁶⁴.

⁶² Salvo l'ipotesi di trasporto aereo di linea, il quale garantirebbe la possibilità di imbarcarsi su un volo successivo e quindi darebbe adito ad una fattispecie riconducibile all'inesatta esecuzione dell'obbligazione oggetto di contratto, più che all'inadempimento totale della prestazione.

⁶³ Le parole sono di E. G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo*, cit. 208; S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, cit., 484.

⁶⁴ «Una certa analogia, quanto al riferimento alle soglie di rilevanza del ritardo, va registrato con l'art. 404 cod. nav., ove, seppur con riguardo al trasporto marittimo, vengono individuati limiti di tempo della partenza superati i quali al passeggero è riconosciuta la facoltà di risolvere il contratto». Le parole sono di E. G. ROSAFIO, *Overbooking, cancellazione e ritardo*, cit., 210. La disciplina in tema di ritardo assume aspetti di rilevante interesse anche perché rappresenta «l'unica aerea di sovrapposizione» tra la Convenzione di Montreal e la normativa comunitaria (le parole virgolettate sono di M. LOPEZ DE GONZALO, ved. la presente nota *infra*). A tale proposito si rileva che la recente sentenza della Corte di Giustizia UE del 10 gennaio 2006, C – 344/04, oltre ad affrontare questioni relative ad eventuali vizi del procedimento di adozione del regolamento (peraltro non ravvisati nel caso concreto), ha stabilito che: l'art. 6 è compatibile con le disposizioni degli artt. 19, 22 e 29 della Convenzione di Montreal, il medesimo art. 6 ed il 5 rispondono alle esigenze di certezza di diritto ed, insieme al 7, anche all'obbligo di motivazione ed ai principi di proporzionalità e della parità di trattamento. Per un commento alla citata pronuncia della Corte di Giustizia cfr. M. LOPEZ DE GONZALO, *I giudici comunitari confermano il nuovo «Regolamento overbooking»*, in *Diritto del Turismo*, II, 2006, 165 ss.

Parte della dottrina ha però sottolineato «l'atteggiamento di benevolo riconoscimento» alla criticabile condotta della sovraprenotazione, considerata in fondo una pratica quasi inevitabile in un'ottica di contenimento dei prezzi dei voli e, nel contempo, di controllo degli effetti del *no-show*.

Ciò premesso appare in tutta la sua evidenza il rischio che si giungano a legittimare sia la pratica della sovraprenotazione che quella della sovravendita.

Pur in assenza di una norma che riconduca esplicitamente tali comportamenti alla categoria dell'inadempimento contrattuale, nessun dubbio sussiste, secondo l'orientamento maggioritario, sulla loro illiceità⁶⁵.

In verità viene evidenziato come le condotte non assumano rilevanza patologica in sé e per sé considerate, ma vengano prese in considerazione qualora alla sovraprenotazione ed alla sovravendita segua il mancato imbarco e, quindi, l'inadempimento del contratto di trasporto⁶⁶.

Rimane da chiedersi se anche la sovraprenotazione cui non segua il negato imbarco sia da considerare una condotta illecita.

Parte della dottrina sottolinea come l'accettazione di prenotazioni in eccedenza rispetto all'effettiva disponibilità dei posti configura un comportamento gravemente lesivo dei principi di buona fede e correttezza, dal momento che il vettore si prefigura ed accetta (unilateralmente) il rischio di non poter dare esecuzione a tutte le prestazioni⁶⁷.

La citata dottrina effettua quindi un'interessante analisi delle posizioni giuridiche delle parti contrattuali, esaminando innanzitutto le possibili situazioni in cui si può venire a trovare il passeggero:

- 1) una prima (irrilevante sotto il profilo patologico, dal momento che configura il normale *iter* contrattuale) si ha nell'ipotesi in cui il passeggero prenota e acquista il biglietto «in numero», rimane «in numero» e viene imbarcato;

⁶⁵ Vedi *supra* nt. 3.

⁶⁶ M. DEIANA *Riflessioni sulla sovraprenotazione nel trasporto aereo* cit., 30 ss.

⁶⁷ M. DEIANA *Riflessioni sulla sovraprenotazione nel trasporto aereo* cit., 36 ss.

- 2) due ipotesi sostanzialmente simili che si hanno qualora il passeggero prenota e acquista «in numero», passa «in sovrannumero» e non viene imbarcato, e quando prenota e acquista «in sovrannumero», rimane «in sovrannumero» e non viene imbarcato (in entrambi i casi non pare vi siano mezzi di tutela preventivi, ma solo successivi al mancato imbarco, il quale assume rilevanza giuridica ai sensi del regolamento, il quale non distingue tra casi di negato imbarco conseguenti a prenotazioni e vendite «in numero» e «in sovrannumero»);
- 3) un'ultima ipotesi considerata più stimolante che si profila quando il passeggero prenota e acquista il passaggio «in sovrannumero», transita «in numero» e viene imbarcato. In tale ipotesi il passeggero non sta acquistando il diritto, bensì la probabilità di essere trasportato. Si sostanzierebbe quindi un errore essenziale sull'identità dell'oggetto del contratto, il quale è causa di annullamento del contratto, con la conseguenza che il passeggero che venga a conoscenza di tale circostanza nel periodo compreso tra il perfezionamento del contratto di trasporto e la data della partenza potrà agire per ottenere l'annullamento dell'atto, la restituzione di quanto versato e il risarcimento del danno.

Nessuna rilevante tutela sembra potersi riconoscere, in assenza dell'individuazione di un danno risarcibile, nell'ipotesi in cui il passeggero non venga a conoscenza del fatto che ha acquistato un passaggio «in sovrannumero» (o decida comunque di non agire per ottenere l'annullamento del contratto) e venga trasportato regolarmente a destinazione. Potrà tutt'al più assumere rilevanza la mala fede del vettore nella fase di formazione e di esecuzione del contratto, ai sensi degli articoli 1337 e 1375 c.c.

La citata dottrina (cfr. nt. 66-67) prosegue la propria analisi analizzando la posizione del vettore. Sotto tale profilo viene operata una profonda distinzione tra due ipotesi:

- 1) prenotazione e vendita di biglietti «in numero», cui non consegue alcun vizio del contratto: il vettore vende un bene esistente e disponibile e l'oggetto del contratto corrisponde esattamente a quanto promesso alla controparte

(unicamente nell'ipotesi di successiva prenotazione e/o vendita «in sovrannumero» si profilerà un'ipotesi di mala fede nell'esecuzione del contratto, che esporrà il passeggero quantomeno al rischio di vedersi negare l'imbarco);

- 2) prenotazione e vendita di biglietti «in sovrannumero», di cui il vettore risponderà ai sensi dell'art. 1337 c.c., ma (soprattutto) ai sensi dell'art. 1439 c.c., in ragione del fatto che il comportamento fraudolento del vettore induce in errore il passeggero, al quale non viene venduto il passaggio, ma la mera eventualità del trasporto ⁶⁸. La tutela offerta al passeggero sarà allora quella dell'annullamento del contratto e del risarcimento del danno. Azioni non perseguibili successivamente all'esecuzione della prestazione ⁶⁹.

L'autore evidenzia però la debolezza dei rimedi contrattuali adottati per contrastare l'*overbooking*, giungendo a profilare due possibili misure da assumere *de iure condendo*:

- 1) una prima consisterebbe nel prevedere in tutte le ipotesi di sovrapprenotazione e sovravendita (quantunque non causa di negato imbarco) l'applicazione di una consistente sanzione pecuniaria. Tale rimedio presenta evidenti limiti applicativi legati al fatto che difficilmente le ipotesi di sovrapprenotazione e sovravendita vengono ad evidenza se non legate alla successiva negazione dell'imbarco;
- 2) una seconda consisterebbe nell'informare i passeggeri in sovrannumero della possibilità di vedersi negare l'imbarco, consentendogli, quindi, di negoziare condizioni contrattuali più favorevoli (quale, a titolo esemplificativo, la riduzione del prezzo del biglietto). Ciò porterebbe da un lato alla possibilità per i vettori di ricorrere lecitamente alla pratica dell'*overbooking* al fine di ottimizzare i profitti e dall'altro di ricorrere anticipatamente al criterio

⁶⁸ Cfr. in giurisprudenza Giudice di Pace di Cagliari, 23 ottobre 2001, in *Dir. trasp.*, III, 2002, 981 ss. con nota di BAGLIACCA.

⁶⁹ L'autore sottolinea i profili penalistici della condotta del vettore, il quale, ponendo in essere artifici e raggiri, induce l'ignaro passeggero ad acquistare una prestazione certamente non eseguibile, al fine di trarne, seppur temporaneamente, un illecito vantaggio (il pagamento del prezzo del biglietto). Ciò con indubbio nocumento della controparte, sia nell'ipotesi (evidente) di negato imbarco, sia in quella (meno palese) in cui la si esponga al rischio di non essere trasportata. M. DEIANA *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo cit.*, 38 s.

volontaristico, negando l'imbarco unicamente a quei soggetti che hanno accettato consapevolmente il rischio di non essere trasportati (anticipando al momento della prenotazione l'applicazione dell'articolo 4, par. 1, del regolamento ⁷⁰).

Paragrafo 1.15: la qualificazione giuridica della condotta. La tesi minoritaria.

Parte della dottrina dissente dall'orientamento maggioritario e sottolinea che il regolamento, pur riconoscendo la necessità di proteggere il passeggero da condotte vettoriali indesiderate, in nessuna parte riconduce il negato imbarco, la cancellazione od il ritardo del volo, all'inadempimento del contratto di trasporto o all'illecito *tout court*, e neanche, più semplicemente le fa oggetto di divieti o riprovazione ⁷¹.

Le argomentazioni poste a fondamento di tale tesi vengono supportate dall'osservazione secondo la quale il Legislatore comunitario ben avrebbe potuto qualificare come illecite le sopra riportate condotte del vettore e non limitarsi a considerarle «causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri».

Se da un lato la normativa comunitaria appare avere come scopo principale la protezione del contraente debole (il passeggero), dall'altro viene posto in rilievo come l'attuale regolamento (al pari del vecchio) non va oltre una presa d'atto circa il verificarsi di condotte foriere di importanti disagi e la regolamentazione delle conseguenze.

Un'altra considerazione è legata al fatto che – stando a tale orientamento - non appare possibile individuare sul piano positivo un'obbligazione originata dal

⁷⁰ M. DEIANA *Riflessioni sulla sovrapprenotazione nel trasporto aereo* cit., 39 s.

⁷¹ M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, in Atti del Convegno dal titolo «Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea», Sassari 15 - 16 aprile 2005, a cura di L. MASALA ed E. G. ROSAFIO, Milano, 2006, 125.

contratto di trasporto aereo, rispetto alla quale le condotte oggetto della presente analisi possano essere qualificate quale inadempimento.

Viene quindi rilevato che un esplicito riferimento al danno (e quindi alla responsabilità) causato dal ritardo, nonché dall'«inadempimento nell'esecuzione del trasporto», era contenuto (anteriormente alla riforma della parte aeronautica del codice della navigazione ⁷²) nell'art. 942 cod. nav. ⁷³

A tale proposito non può non essere sottolineato come al di sotto dei limiti temporali stabiliti dall'art. 6, par. 1, del regolamento, i passeggeri non acquisiscono il diritto ad avvalersi dei mezzi compensativi, con la conseguenza che difficilmente il ritardo contenuto entro tali archi temporali può essere considerato – quantomeno sotto il profilo degli effetti - mancato o inesatto adempimento ⁷⁴.

In merito alla cancellazione del volo viene rilevato che in tali ipotesi l'inadempimento parrebbe manifestarsi in tutta la sua evidenza.

Eppure a tale proposito viene effettuata (come già rilevato) una distinzione tra voli di linea e non, ed affermato che solo in riferimento ai secondi si può eventualmente parlare di inadempimento, mentre in relazione ai primi, la

⁷² Il D.Lgs. 9 maggio 2005 n. 96 (rubricato: «Revisione della parte aeronautica del Codice della navigazione, a norma dell'articolo 2 della L. 9 novembre 2004, n. 265») ed il D. Lgs. 15 marzo 2006 n. 151 (concernente: «Disposizioni correttive ed integrative al D.Lgs. 9 maggio 2005, n. 96, recante la revisione della parte aeronautica del codice della navigazione») sono intervenuti, tra gli altri, anche sul libro III, titolo I, Cod. Nav. stabilendo, da un lato, all'art. 947, I co., che «In caso di negato imbarco, di soppressione o ritardo della partenza, di interruzione del viaggio, anche per cause di forza maggiore, il passeggero ha i diritti previsti dalla normativa comunitaria» ed introducendo, dall'altro, il combinato disposto degli artt. 941 (in tema di «norme applicabili») e 949 *bis* (rubricato: «responsabilità del vettore per mancata esecuzione del trasporto»), i quali introducono un rinvio alle «norme comunitarie ed internazionali in vigore nella Repubblica» per quanto concerne la disciplina del «trasporto aereo di persone e di bagagli, compresa la responsabilità del vettore per lesioni personali del passeggero» ed un regime di responsabilità del vettore in relazione ai «danni derivati dalla mancata esecuzione del trasporto del passeggero o del suo bagaglio».

⁷³ Per ulteriori considerazioni cfr. M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 126 ss.

⁷⁴ Sotto tale profilo la norma speciale si pone sulla falsariga di quella generale, nel non considerare giuridicamente rilevante qualsivoglia ritardo nell'esecuzione della prestazione, bensì solo quello cui si possa attribuire una non scarsa importanza, avuto riguardo all'interesse del creditore. M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 127.

possibilità per il vettore di imbarcare i passeggeri su un volo successivo porterebbe a ricondurre la fattispecie ad un'ipotesi di inesatto adempimento del tutto simile al ritardo ⁷⁵.

Con la conseguenza che anche la cancellazione concretizzatasi in un mero ritardo contenuto entro i limiti temporali delineati dall'art. 6 del regolamento difficilmente potrebbe essere considerata inadempimento, o, quantomeno, del mancato adempimento non avrebbe gli effetti ⁷⁶.

Ulteriori spunti di riflessione vengono offerti dalla distinzione operata tra cancellazione imputabile e cancellazione non imputabile al vettore (la quale, individuando un'esimente che esclude il fatto illecito, dà luogo ad una causa di impossibilità della prestazione non qualificabile quale inadempimento).

Appare utile evidenziare che, alla luce del regolamento, tale partizione perde però buona parte del proprio significato, quantomeno sotto il profilo delle conseguenze giuridiche, posto che la cancellazione per causa legata «a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso» (art. 5, par. 3) esclude unicamente il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7, ma non le misure di cui ai successivi articoli 8 (avente ad oggetto il «diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo) e 9 (relativo alla c. d. «assistenza a terra»). «Tale avvicinamento tra le conseguenze di un fatto che senz'altro non è inadempimento, e le conseguenze di una cancellazione imputabile, potrebbe così indurre qualche dubbio sulla natura da assegnare a quest'ultima vicenda» ⁷⁷.

Per quanto riguarda infine il caso di negato imbarco, parrebbe manifestarsi in tutta la sua evidenza l'approccio «permissivista» del Legislatore comunitario, il

⁷⁵ Cfr. sul punto E. G. ROSAFIO, *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone*, cit. 474 ed ID., *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, cit., 209; S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, cit., 478 ss.

⁷⁶ Cfr. M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 128.

⁷⁷ Le parole sono di M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 129.

quale si limita ad affermare che «il numero di persone non consenzienti a cui viene negato l'imbarco continua ad essere eccessivamente elevato» (terzo considerando) e ad individuare mezzi compensativi, senza per questo ricondurre tale condotta alla categoria dell'illecito contrattuale.

La presa d'atto circa una condotta oramai consolidata nel panorama trasportistico, assume nel caso di specie una particolare valenza, legata alla generale riconducibilità della fattispecie alle ipotesi di sovrapprenotazione e sovravendita, condotte disciplinate, ma non vietate, dal Legislatore comunitario e, per tale ragione, secondo un determinato orientamento, difficilmente riconducibile alla categoria dell'inadempimento ⁷⁸.

Secondo il percorso logico seguito dall'autore il fatto che i vettori prevedano una sorta di disimpegno (per le ipotesi di sovrapprenotazione e negato imbarco) nel regolamento contrattuale, che tali condotte non siano sempre sufficientemente stigmatizzate, che esse assumano giuridica rilevanza in relazione all'applicazione delle misure assistenziali e compensative, porta a ricondurre tali eventi all'integrazione del contratto ⁷⁹.

Sotto tale profilo l'avvertimento introdotto dai vettori nel dettato contrattuale, secondo il quale si da conto della possibilità che si possa incorrere in un negato imbarco conseguente a sovrapprenotazione, è paragonabile ad manifestazione di volontà di non impegnarsi al trasporto su un volo prestabilito, cosicché l'accettazione di tali condizioni contrattuali da parte del passeggero produce quale effetto la riconducibilità del negato imbarco da sovrapprenotazione alla fisiologia del contratto di trasporto ⁸⁰.

Il passeggero posto dinanzi ad un'ipotesi di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo eccedente le cinque ore potrà optare tra la possibilità di

⁷⁸ Cfr. a tale proposito G. SILINGARDI, *Attività di trasporto aereo e controlli pubblici*, Padova, 1984, 218 s.

⁷⁹ Precisamente alla disciplina prevista dagli artt. 1339 e 1374 c.c.

⁸⁰ M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 131.

considerare risolto il contratto e la fruizione delle prestazioni alternative previste dall'art. 8 del regolamento ⁸¹.

L'ultima argomentazione a favore della tesi volta ad escludere la riconducibilità delle condotte disciplinate alla categoria dell'inadempimento contrattuale discende dall'analisi e dall'interpretazione del testo del regolamento, con particolare riferimento all'art. 12 (in verità posto – come si è visto - a fondamento anche dell'orientamento contrario), in tema di risarcimenti supplementari ⁸².

In nessuna parte del provvedimento (a parte il sopra riportato articolo) viene difatti indicato il termine risarcimento ⁸³.

Si tratta invero di capire se sia ivi da intendere quale conseguenza naturale del mancato (o inesatto) adempimento del contratto di trasporto.

Una prima lettura conduce a ritenere che il diritto al risarcimento supplementare possa discendere unicamente dal verificarsi di un fatto illecito, del mancato adempimento delle prestazioni oggetto del contratto di trasporto.

Eppure la norma in esame (così come l'intero provvedimento) si limita a disciplinare gli effetti delle condotte vettoriali, senza per questo qualificare (o considerare) detti comportamenti quali illeciti contrattuali.

L'analisi del dato testuale della norma non può prescindere dalla considerazione che, nel nostro ordinamento, non trova dimora l'istituto del risarcimento

⁸¹ «Ma la risoluzione non è risoluzione per inadempimento, bensì risoluzione determinata da un atto di volontà del passeggero, nell'esercizio di una facoltà attribuita dal contratto di trasporto. Dalla risoluzione discendono dunque non un risarcimento del danno, ma quelle misure assistenziali e compensative che sono previste negli artt. 7 ss. del regolamento 261/2004/CE». M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 132 s.

⁸² Il citato articolo, rubricato «Risarcimenti supplementari», recita testualmente: «Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento. Fatti salvi principi e norme pertinenti del diritto nazionale, inclusa la giurisprudenza, il paragrafo 1 non si applica ai passeggeri che hanno rinunciato volontariamente ad una prenotazione ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1».

⁸³ In verità altra parte della dottrina sembrerebbe riconoscere nelle misure previste dal regolamento altrettante obbligazioni di carattere risarcitorio. Cfr. L. MORELLO, *La nuova disciplina dell'overbooking nel Regolamento CE n. 261/2004*, in *Contratto e Impresa / Europa*, II, 2004, 1274.

punitivo, ovvero la misura del risarcimento del danno non può eccedere l'effettivo pregiudizio patito dalla parte lesa. Di conseguenza appare assolutamente ovvio che nella liquidazione del risarcimento del danno supplementare, al fine di evitare il superamento dell'effettivo pregiudizio, non possa non tenersi conto di quanto versato ai sensi del regolamento. Cosicché dal risarcimento ottenuto secondo le regole generali deve (non «può») essere detratto quanto conseguito ai sensi della normativa comunitaria.

Tale lettura della norma, nella sua riproduzione di una regola generale, svuoterebbe il contenuto normativo della disposizione speciale.

Le riflessioni condotte dalla citata dottrina giungono al risultato di ritenere più logica l'interpretazione secondo cui il «risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento» non debba essere inteso in senso tecnico «e che la disposizione vada letta come se dicesse che, nel caso di commissione da parte del vettore di un fatto illecito fonte di responsabilità, se quel fatto ha nel contempo determinato il vettore a provvedere alle forme assistenziali e compensative previste dal regolamento, queste ultime hanno l'effetto di ridurre il danno di cui, per altro titolo, si possa chiedere il risarcimento: danno dal quale vanno dunque scomputate»⁸⁴.

L'analisi dei rimedi previsti dalla disciplina in commento ha condotto altra parte della dottrina a ritenere tali istituti «difficilmente riconducibili allo schema classico delle norme in tema di responsabilità del vettore e di risarcimento pecuniario del danno da inadempimento». In tale prospettiva gli obblighi di riprotezione e di assistenza previsti dagli artt. 8 e 9 consentono al passeggero di ottenere alcune utilità che sopperiscono alle prestazioni contrattuali disattese dal vettore, mentre la compensazione pecuniaria prevista dal precedente art. 7, nell'assolvere ad «una funzione riparatoria e compensativa, assimilabile ad un risarcimento (forfetizzato) del danno», appare rispondente anche ad «una

⁸⁴ Le parole sono di M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, cit., 135.

funzione deterrente e sanzionatoria o di strumento di coercizione indiretta dell'adempimento»⁸⁵.

Paragrafo 1.16.: la qualificazione giuridica dei rimedi

Secondo parte della dottrina il riconoscimento del diritto di richiedere al vettore il maggior danno subito a causa del mancato imbarco lascia desumere «che la natura del compenso [riconosciuta dal reg. (CEE) n. 295/91, n.d.s.] è quella di acconto anticipato forfetario per i danni (supposti *iuris et de iure*) che subirà il passeggero non consenziente, mentre nel caso del volontario si può forse parlare di una vera e propria transazione»⁸⁶.

Nella proposta di regolamento depositata all'inizio dell'*iter* normativo la misura della compensazione pecuniaria oscillava tra un minimo edittale di 750 euro ed un massimo di 1500 (ovvero circa il doppio della maggior parte delle tariffe *business* adottate in Europa).

La previsione di importi di una certa consistenza rispondeva da un lato all'esigenza di dissuadere i vettori dal ricorrere alla pratica dell'*overbooking* e dall'altro alla necessità di garantire un elevato livello di tutela del passeggero nell'ipotesi in cui il vettore ponga in essere tale condotta.

Il *quantum* della compensazione è stato in seguito notevolmente ridotto dal Consiglio nella Posizione comune (CE) n. 27 del 18 marzo 2003 (G.U.U.E. del 27 maggio 2003).

Nonostante alla riduzione della misura della compensazione pecuniaria sembri corrispondere la diminuzione dell'efficacia generalpreventiva della disposizione, la previsione «di un risarcimento forfetario in forma di acconto accresce grandemente la tutela del passeggero, sollevato dalla difficoltà di provare il danno subito al verificarsi del negato imbarco e della cancellazione del volo»⁸⁷.

⁸⁵ Le parole sono di M. LOPEZ DE GONZALO, *I giudici comunitari*, cit. 168.

⁸⁶ L. TULLIO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Studi cit.*, 13.

⁸⁷ M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 180. In ordine alla qualificazione della compensazione quale acconto (sotto l'abrogata disciplina) cfr. S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, cit., 758 s.

In tale rimedio la citata dottrina individua le due funzioni tipiche della clausola penale, seppur con alcune sostanziali differenze.

La prima risiede nel fatto che, al contrario dell'ipotesi prevista dagli artt. 1382 ss. c.c., il giudice non potrà operare una riduzione della penale nell'ipotesi in cui l'obbligazione principale sia stata in parte eseguita (non sembra infatti che la misura prevista dalla normativa comunitaria possa essere considerata eccessiva).

Il secondo tratto peculiare viene individuato nella possibilità di ottenere (fatta salva l'ipotesi in cui il negato imbarco e la cancellazione comportino un mero ritardo nell'adempimento della prestazione) unitamente alla compensazione il riavviamento, sotto questo profilo la disciplina speciale deroga a quella generale (art. 1383 c.c.) consentendo il cumulo della penale e della prestazione principale⁸⁸.

La possibilità inoltre di agire per ottenere il risarcimento supplementare ai sensi dell'art. 12 rappresenta una deroga al principio dall'art. 1382, I co., c.c. nella parte in cui limita l'ammontare del risarcimento alla penale, fatta salva l'ipotesi in cui sia stata prevista, tramite un apposito accordo, la risarcibilità del danno ulteriore.

Al pari dell'ipotesi precedente il rimborso del prezzo del biglietto viene considerato quale risarcimento del danno emergente patito dal passeggero, conseguente all'inadempimento delle prestazioni oggetto di contratto. A tale proposito viene posto in evidenza come il Legislatore abbia scelto di introdurre una presunzione *iuris et de iure* di grave inadempimento del contratto di trasporto, da cui discende il diritto di richiedere la risoluzione del contratto, qualora si verificano le situazioni tipiche disciplinate dal regolamento⁸⁹.

⁸⁸ L'importante deroga alla disciplina generale trova la propria ragione nella più volte richiamata funzione deterrente della normativa comunitaria. Sotto questo profilo il concorso tra le prestazioni potenzia l'effetto dissuasivo della norma, facendo ricadere l'externalità dell'inadempimento sul vettore. Vedi M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, cit., 182.

⁸⁹ M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo nella nuova disciplina comunitaria*, cit., 175. S. GIACOBBE, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, cit., 153.

In ordine all'assistenza a terra prevista dall'art. 9 la dottrina si divide infine tra chi vi riconosce i tratti peculiari del «risarcimento del danno patrimoniale che il passeggero subisce durante l'attesa della partenza del volo»⁹⁰, e chi, al contrario, sostiene che «l'obbligo di assistenza nasce come una prestazione di solidarietà sociale e non come un'obbligazione a contenuto patrimoniale con carattere risarcitorio e/o sanzionatorio»⁹¹.

Paragrafo 1.17 l'effettività della tutela e il sistema sanzionatorio

Al fine di garantire l'effettività del regolamento il Legislatore comunitario ha previsto che ogni stato membro designi l'organismo responsabile dell'applicazione della disciplina.

L'attribuzione di poteri di controllo ad enti nazionali dovrebbe scongiurare l'imperfetta applicazione dei mezzi compensativi verificatasi sotto l'egida dell'abrogata disciplina [si veda la Relazione alla Proposta di Regolamento citata alla nota 5].

In tardiva attuazione dell'art. 16, par. 3, del regolamento e dell'art. 3 della L. 18 aprile 2005 n. 62 (rubricato: «Delega al Governo per la disciplina sanzionatoria di violazioni di disposizioni comunitarie»), è stato quindi emanato il D. Lgs. 27 gennaio 2006 n. 69 (pubblicato nella G. U. 6 marzo 2006 n. 54), il quale ha introdotto nel nostro ordinamento un impianto sanzionatorio volto a disciplinare le ipotesi di inosservanza della sopra richiamata normativa comunitaria.

Ricordiamo che nei confronti dell'Italia (ma anche dell'Austria, del Belgio, del Lussemburgo, di Malta e della Svezia) è stato avviato (Doc. IP/05/858, recante «La Commissione europea in difesa dei diritti dei passeggeri aerei») il procedimento d'infrazione per mancato rispetto (per l'appunto) dell'art. 16 del regolamento.

⁹⁰ M. PIRAS, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo nella nuova disciplina comunitaria*, cit. 177. In tale strumento di tutela (come nell'imbarco su un volo successivo a quello negato) l'autore ravvisa i caratteri tipici del risarcimento in forma specifica.

⁹¹ V. CORONA, *La natura delle prestazioni di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo*, in *Dir. trasp.*, 2006, 872.

L'indagine della Commissione è scaturita dall'aumento esponenziale delle segnalazioni dei passeggeri aerei (decuplicate rispetto al periodo precedente l'entrata in vigore del regolamento), nelle quali si lamenta l'inefficienza delle autorità nazionali di vigilanza e la loro incapacità di far fronte alle rimostranze dei passeggeri.

Le informazioni acquisite dagli organismi comunitari hanno evidenziato la mancata adozione (alla data degli accertamenti) di sanzioni effettive, efficaci e persuasive per le ipotesi di violazione della normativa comunitaria da parte dei vettori aerei.

L'avviamento della procedura di infrazione sottolinea la volontà di evitare ulteriori ritardi nell'attuazione della disciplina comunitaria in oggetto e, quindi, nella predisposizione di un efficace apparato normativo a tutela dei passeggeri aerei nei casi di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato.

Infatti, nonostante l'adozione del regolamento (CEE) n. 295/91, il numero di viaggiatori non consenzienti cui veniva negato l'imbarco continuava ad essere (alla data di pubblicazione del regolamento, n.d.s.) eccessivamente elevato, così come il numero di persone il cui volo veniva cancellato senza preavviso o subiva ritardi prolungati.

La normativa attualmente in vigore appare indirizzata a garantire il potere di «presentare reclamo» presso gli organismi designati «in merito ad una presunta violazione» del regolamento (art. 16, par. 2), cui può conseguire l'irrogazione di sanzioni amministrative (art. 16, par. 3).

Nel nostro Paese l'organismo deputato all'applicazione delle sanzioni previste dal decreto è l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ovvero il medesimo soggetto riconosciuto responsabile dell'applicazione del regolamento in Italia – art. 2 del D. Lgs.).

La prima sanzione, prevista dall'art. 3 del decreto in analisi (compresa tra un minimo edittale di 10.000 euro ed un massimo di 50.000), concerne la violazione dell'art. 4 del regolamento.

Nella specie la sanzione viene comminata:

- qualora, nell'ipotesi in cui sia ragionevolmente prevedibile di dover negare l'imbarco ad un certo numero di passeggeri, il vettore non faccia in primo luogo appello ai volontari, i quali manifestino la propria disponibilità a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare;
- nell'ipotesi in cui, nonostante il sopra richiamato appello, debba essere negato l'imbarco ai passeggeri non consenzienti e non vengano loro corrisposte le somme dovute a titolo di compensazione pecuniaria, non siano garantiti il diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo e non venga prevista la così detta «assistenza a terra» prevista dall'art. 9.

Una sanzione del medesimo ammontare della precedente è prevista nelle ipotesi di violazione delle disposizioni in tema di cancellazione del volo.

Ricordiamo che in tali casi il vettore aereo deve offrire ai passeggeri:

- il rimborso del prezzo del biglietto o l'imbarco su un volo alternativo;
- la consueta assistenza a terra;
- la compensazione pecuniaria ai sensi dell'art. 7 del regolamento, a meno che i passeggeri non siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima della prevista partenza; ovvero tale comunicazione sia stata resa in un arco di tempo compreso tra due settimane e sette giorni prima della partenza, purché sia offerto al passeggero di raggiungere il luogo di destinazione non oltre le quattro ore successive al previsto orario di arrivo (qualora la comunicazione circa questa possibilità sia stata effettuata non oltre le due ore antecedenti la prevista partenza); oppure nel caso in cui la comunicazione circa la cancellazione del volo sia avvenuta meno di sette giorni prima della partenza, ma sia stato offerto, almeno un'ora prima del decollo, ai viaggiatori un volo alternativo con arrivo ritardato di non più di due ore rispetto a quanto originariamente previsto.

In ogni caso di cancellazione del volo il passeggero deve essere informato circa le alternative di trasporto disponibili.

Sanzioni di misura nettamente inferiore (comprese tra 2.500 e 10.000 euro) sono previste nel caso di mancato rispetto delle procedure in materia di ritardo prolungato.

Più precisamente:

- qualora il ritardo sia di almeno due ore per le tratte non superiori a 1.500 chilometri, di tre o più ore per tutte le tratte intracomunitarie superiori a tale chilometraggio e per quelle extracomunitarie comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri, di 4 ore ed oltre per tutte le altre ipotesi, il vettore deve garantire pasti e bevande, nonché i consueti mezzi di telecomunicazione;
- nell'ipotesi di ritardo pari o superiore alle cinque ore il vettore deve rimborsare il prezzo del biglietto ed un volo di rientro verso il luogo di partenza iniziale;
- nei casi di ritardo di almeno un giorno deve essere offerta la sistemazione in albergo ed il relativo trasporto.

Sarà punito con una sanzione compresa tra 1.000 e 5.000 euro il vettore che dovesse esigere dal passeggero un supplemento di prezzo nel caso di sistemazione in una classe superiore a quella prevista nel biglietto o che, nel caso di sistemazione in una classe inferiore, non provveda al rimborso, entro il termine di sette giorni: del 30% del prezzo del biglietto per le tratte pari o inferiori a 1.500 chilometri, del 50% per i viaggi intracomunitari superiori a tale chilometraggio (con esclusione dei collegamenti tra il territorio europeo e i dipartimenti francesi d'oltre mare, i quali ricadono nella successiva ipotesi di rimborso) e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 chilometri, nonché del 75% del prezzo per tutti gli altri casi.

Decisamente più elevata la sanzione (compresa tra 10.000 e 50.000 euro) per i casi in cui i vettori aerei omettano, nell'esecuzione degli obblighi previsti dal regolamento, di dare la precedenza alle persone con mobilità ridotta (oltre ai loro accompagnatori ed ai cani da accompagnamento), nonché ai bambini non accompagnati.

L'ultima sanzione (compresa tra 2.500 e 10.000 euro) è prevista nel caso di mancato rispetto della disciplina in tema di obblighi informativi.

Nella specie tale sanzione verrà applicata nel caso in cui il vettore ometta: *a*) di affiggere nella zona riservata alla registrazione l'avviso (chiaramente visibile e leggibile) relativo ai diritti del passeggero nei casi di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo eccedente le due ore, *b*) di consegnare, nel caso in cui si verifichi una di queste «condotte indesiderate», un opuscolo informativo contenente le disposizioni in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza a terra, nonché le informazioni necessarie per contattare l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento (in Italia – appare utile ricordare - l'E.N.A.C.).

La ripartizione delle maggiori entrate (di cui beneficerà anche il citato ente) derivanti dall'applicazione delle sanzioni previste dal decreto in analisi sarà disciplinata da un decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti.

La procedura adottata dall'E.N.A.C. al fine di dare attuazione al sistema sanzionatorio sopra indicato è contenuta nella circolare denominata APT-23, la quale prevede nell'ordine: una fase di accertamento intrapresa d'ufficio o a seguito di segnalazioni o reclami presentati dai passeggeri; la notifica della contestazione della violazione al vettore aereo; l'eventuale ricevimento da parte del vettore delle proprie difese e controdeduzioni; l'emissione di un'ordinanza motivata di archiviazione o di ingiunzione di pagamento.

I dati ufficiali diffusi dall'E.N.A.C. (si vedano i comunicati stampa pubblicati sul sito www.enac-italia.it) consentono di tirare le somme sul grado di effettività raggiunto dalla disciplina in esame: la sezione dedicata alla Carta dei diritti del Passeggero nel sito web dell'ente ha contato oltre 64.000 accessi nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2005 ed il 30 giugno 2006; le richieste di informazioni ricevute dagli operatori del numero verde sono state circa 25.000; i

reclami presentati dai passeggeri sono stati complessivamente 2.134 (1.002 per ritardi, 994 per cancellazione dei voli e 138 per *overbooking*).

Gli ultimi dati disponibili denotano una maggiore presa di coscienza dei passeggeri, i quali hanno fatto registrare, nel periodo compreso tra il 1° gennaio ed il 30 novembre 2006, 2.017 reclami per vettori nazionali e 540 per vettori esteri. Tali reclami hanno ad oggetto nel 40% dei casi ritardi, nel 35% cancellazioni, nel 10% smarrimento o danneggiamento di bagagli, nell'8% *overbooking* e nel 7% rimostranze varie. Gli accessi al *link* della Carta dei Diritti del Passeggero sono stati invece 53.259 (cui si aggiungono 18.951 al numero verde).

A fronte di tali reclami l'E.N.A.C. ha: concluso la prima fase di accertamento per 91 infrazioni, emesso 29 ordinanze ingiuntive di pagamento ed avviato 62 procedimenti di approfondimento ⁹².

Il semplice raffronto di tali numeri consente di sollevare qualche legittimo dubbio sul grado di rispondenza alle aspettative della disciplina.

Per intenderci: appare ragionevole supporre che i sopra citati reclami siano stati inoltrati a seguito dell'acquisizione (se non in virtù del rilascio degli opuscoli informativi all'interno delle strutture aeroportuali, quantomeno a seguito dei contatti telefonici e/o telematici con l'E.N.A.C.) delle necessarie informazioni sui diritti dei passeggeri. Ebbene, in attesa di uno studio più approfondito sul tema (ed, eventualmente, di una proposta di modifica della disciplina), appare davvero difficile credere che un sistema in cui alla presentazione di migliaia di reclami sia seguita la comminazione di appena ventinove sanzioni, sia in grado di dissuadere i vettori dal mancato rispetto della normativa comunitaria e, quindi, di garantire un efficace regime di protezione dei passeggeri.

⁹² Sul sito http://www.enac-italia.it/comunicati/comsta_21.asp?selpal=751 sono disponibili i dati relativi al dettaglio delle contestazioni suddiviso per aeroporti (ultimo accesso in data 14 settembre 2007).

Capitolo 2: profili economici

Paragrafo 2.1: le motivazioni di carattere economico addotte dalla Commissione europea

Sarà il tempo a dirci se l'intervento normativo in esame avrà raggiunto lo scopo di indurre i vettori aerei ad un diligente adempimento delle obbligazioni assunte (o quantomeno i passeggeri al conseguimento di un soddisfacente «accomodamento» dei propri interessi), giungendo, quindi, al risultato di consentire a creditore e debitore (passeggero e vettore), di «adottare una combinazione di misure di diligenza che sia ottima dal punto di vista dell'economia generale»⁹³.

In attesa di uno studio avente ad oggetto la quantità e le modalità delle richieste di accesso ai mezzi compensativi (anche in relazione al numero di liti riconducibili alle fattispecie rilevanti), appare corretto affermare che il provvedimento in analisi sembrerebbe rispondere (quantomeno nelle intenzioni del Legislatore comunitario) all'esigenza di una corretta allocazione delle risorse.

E' la stessa Commissione europea che, nella relazione alla proposta di regolamento presentata nel dicembre del 2001, afferma come la norma in esame sia indirizzata da un lato a limitare lo scorretto utilizzo delle pratiche di negato imbarco e cancellazione del volo e dall'altro al raggiungimento di una situazione che contemperi le diverse posizioni contrattuali⁹⁴.

⁹³ Ciò accade quando il costo delle misure di diligenza (assunzione di nuovo personale, acquisto di nuove velivoli, etc.) «sia inferiore alla conseguente riduzione del peso della responsabilità contrattuale». P. TRIMARCHI, *Sul significato economico dei criteri di responsabilità contrattuale*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1970, 512 s. e in *Analisi economica del diritto privato*, cit., 197.

⁹⁴ Tale obiettivo può essere raggiunto, precisa la Commissione, unicamente tramite l'adozione, da un lato, di misure che dissuadano «sia i vettori aerei che gli operatori turistici (designati col termine collettivo «operatori»)» dal negare l'imbarco ai passeggeri e cancellare i voli, nonché la previsione, su un altro versante, di incentivi «intesi ad instaurare» un equilibrio tra il vantaggio che i vettori ricavano sul piano economico ed il costo che i passeggeri subiscono a causa dell'abuso di tali pratiche. Cfr. la Relazione alla Proposta di Regolamento citata alla nt. 5, p.to 5.

Il limite connaturato al regolamento (CEE) n. 295/91 (ed alla proposta di modifica presentata nel 1998) risiedeva nel fatto che la fissazione di compensazioni forfetarie prescindeva dal «fatto che ogni passeggero ha una propria valutazione personale del disagio subito e della perdita di tempo»; con la conseguenza che taluni potrebbero essere interessati a rinunciare al volo «dietro una compensazione, modesta ma soddisfacente», mentre altri «insisterebbero sul rispetto della prenotazione a dispetto di qualsiasi compensazione, anche generosa». Vieppiù la precedente disciplina non esaminava il caso di chi subisce i disagi legati a ritardi prolungati ⁹⁵.

La Commissione, nel tentativo di garantire un equilibrato componimento degli interessi in gioco, spinge la propria analisi verso la valutazione delle ragioni che conducono i vettori aerei a negare l'imbarco ai passeggeri, affermando che, «pur essendo attualmente applicata con troppa leggerezza, la pratica del negato imbarco non può essere del tutto eliminata, per due motivi».

Il primo è legato a problemi operativi, quali: 1) la necessità di trasferire su un volo successivo i passeggeri che non possono prendere il volo oggetto di prenotazione a causa della soppressione (o ritardo) della corrispondenza e 2) l'esigenza (ad esempio per ragioni di sicurezza) di sostituire il velivolo con altro di minore capienza. In tali casi «i passeggeri trasferiti generano una domanda di posti imprevista, che talvolta impone di negare l'imbarco ai passeggeri del volo successivo» ⁹⁶.

Il secondo motivo è legato agli effetti del *no-show* ⁹⁷, che conduce gli operatori ad effettuare un calcolo probabilistico avente ad oggetto i passeggeri che non si presenteranno all'imbarco e, quindi, ad accettare prenotazioni in sovrannumero, onde evitare di viaggiare con il velivolo parzialmente vuoto.

⁹⁵ Relazione cit., p.to 6.

⁹⁶ Relazione cit., p.to 7.

⁹⁷ Ovvero, come anticipato *supra* al paragrafo 1.1, la tendenza di un certo numero di passeggeri a non presentarsi alla partenza di un volo per il quale hanno confermato la prenotazione. Cfr. Relazione cit., p.to 8.

Se ai vettori venisse negata la possibilità di praticare prenotazioni in eccesso, resterebbero posti inoccupati, con la conseguenza che il calo dei profitti produrrebbe l'aumento dei prezzi dei biglietti.

Si tratta quindi di garantire da un lato ai vettori «una certa flessibilità operativa» e dall'altro di prevedere misure volte a dissuaderli «dal puntare a tassi di occupazione eccessivamente elevati», costringendoli a ricercare «un congruo equilibrio tra prenotazioni in eccesso e *no-show*»⁹⁸.

Tale flessibilità verrebbe raggiunta tramite il ricorso al sistema volontaristico e, quindi, perseguendo il raggiungimento di un accordo tra gli operatori, che prevedono di dover negare l'imbarco, ed i passeggeri disposti a rinunciare volontariamente alla prenotazione in cambio di determinati vantaggi (pecuniari o di altro tipo), i quali «rispecchierebbero il valore che ogni passeggero attribuisce alla perdita di tempo e al disagio subiti»⁹⁹.

La misura dell'indennizzo da versare, invece, in favore di coloro che, contro la propria volontà, si vedano negare l'imbarco dovrebbe essere nel contempo «sufficientemente elevata da compensare il ritardo e i disagi e da dissuadere gli operatori dal ricorrere alla pratica della sovrapprenotazione» in modo da incidere in maniera significativa sui proventi, sconsigliandone, sul piano patrimoniale, l'utilizzo.

La proposta della Commissione (ved. *supra*, paragrafo 1.16) in relazione alla compensazione pecuniaria si è attestata inizialmente sulla somma di 750 euro (ovvero circa il doppio della maggior parte delle tariffe *business* per le tratte intraeuropee) per i voli inferiori ai 3.500 km e 1.500 euro per i voli con chilometraggio pari o superiore a tale limite.

⁹⁸ Relazione cit., p.ti 9 e 10.

⁹⁹ Il sistema volontaristico ha prodotto importanti risultati (quantomeno sotto il profilo numerico) negli Stati Uniti. Le statistiche relative ai vettori aerei principali ha dimostrato che nel 2000 i passeggeri cui è stato negato l'imbarco contro la loro volontà ha rappresentato lo 0,1 per mille del totale, mentre il numero dei volontari è stato circa venti volte superiore rispetto a quello dei passeggeri vittime di mancato imbarco. Relazione cit., p.ti 11 e 12.

I livelli di indennizzo dianzi menzionati, uniti al criterio volontaristico, avrebbero dovuto (se approvati) da un lato intervenire sui proventi dei vettori, riducendoli nei casi di negato imbarco (con la conseguenza di dissuadere i vettori dal ricorrere troppo spesso a tale pratica, rendendola l'eccezione e non la regola) e, dall'altro, garantire la necessaria elasticità nel ricorso alla sovrapprenotazione, quale rimedio al naturale aumento dei prezzi conseguente alla parziale mancata occupazione dei posti disponibili sul velivolo ¹⁰⁰.

Un sistema compensativo analogo viene previsto in tema di cancellazione del volo; in tal caso il ricorso alla compensazione pecuniaria viene stemperato dalla possibilità per i vettori di informare anticipatamente i passeggeri, cosicché i medesimi possano «prendere, se lo desiderano nuove disposizioni» ¹⁰¹.

Un discorso a parte meritano, secondo la Commissione, i ritardi, i quali, pur forieri di notevoli disagi per i passeggeri, sono spesso imputabili al sistema di gestione del traffico aereo ed alla ridotta capacità degli aeroporti, più che a problemi organizzativi dei vettori.

Per tale ragione la Commissione, nel prendere atto in ogni caso dell'intollerabile condotta tenuta da alcuni operatori, i quali spesso abbandonano i passeggeri negli aeroporti per consistenti periodi di tempo, ha ritenuto di dover applicare a tali ipotesi solo taluni mezzi compensativi (si veda la possibilità di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o, in alternativa, l'imbarco su un altro volo verso la destinazione o di rientro al luogo di partenza iniziale, a seconda

¹⁰⁰ Relazione cit., p.ti 13, 14, 15 e 16. Nel parere del Comitato economico e sociale del 17 luglio 2002, pubblicato sulla G.U.C.E. del 7 ottobre 2002, [COM (2001), 784 def. – 2001/0305 (COD) (2002/C 241/05)], p.to 4.1.1., viene però evidenziato che parametrare il livello della compensazione pecuniaria al prezzo normale del biglietto in *business class* punirebbe «molto più pesantemente» gli operatori dei voli regionali o non di linea (generalmente effettuati con aerei che hanno un numero massimo di 60 posti e senza *business class*), rispetto alle altre categorie di vettori. Nel testo licenziato dal Parlamento europeo e dal Consiglio la misura della compensazione pecuniaria viene difatti notevolmente ridotta ed ulteriormente diversificata in relazione alla lunghezza della tratta.

¹⁰¹ Relazione cit., p.to 22.

dell'interesse del singolo passeggero, nelle ipotesi di ritardi eccedenti un dato limite temporale), fatta salva la cosiddetta assistenza a terra ¹⁰².

La stessa Commissione prevede in ogni caso la possibilità, all'esito di un periodo di monitoraggio sul numero dei casi di negato imbarco e di cancellazione dei voli e delle risultanze di una relazione sul funzionamento del sistema previsto dal regolamento, di prevedere l'adozione di nuove misure «qualora i vantaggi per i passeggeri non risultino convincenti» ¹⁰³.

Paragrafo 2.2.1: spunti di analisi economica della normativa, verso il raggiungimento di un equilibrio Pareto-efficiente

Qualunque sia la tesi dottrinale in ordine alla natura giuridica dei mezzi compensativi cui si ritiene di aderire, non appare azzardato affermare che le misure previste dal regolamento per arginare «i gravi disagi e fastidi» causati ai passeggeri dal negato imbarco, dalla cancellazione del volo e dai ritardi prolungati, tendono al raggiungimento di una situazione Pareto-ottimale (o quantomeno Pareto-superiore rispetto allo *status quo ante*) sotto il profilo della soddisfazione delle preferenze delle parti contrattuali ¹⁰⁴.

¹⁰² Relazione cit., p.ti 23, 24 e 25.

¹⁰³ Relazione cit., p.to 27.

¹⁰⁴ Può essere utile ricordare che una società (o, comunque, un gruppo di individui) non si trova in una situazione ottimale se esiste almeno un cambiamento capace di migliorare la posizione di un soggetto senza causare nocimento ad un altro. La valutazione circa il miglioramento o il peggioramento di una posizione soggettiva dipende da diversi fattori. Più precisamente non sarà unicamente l'aspetto economico (e materiale in genere) a guidare la scelta personale, ma anche il benessere psicologico ed emotivo, nonché «quelli che potrebbero essere chiamati preferenze e giudizi». Potrà allora accadere che un soggetto prediliga una posizione ad un'altra, ritenendo (pur in assenza di riscontri oggettivamente apprezzabili) di essere avvantaggiato dal peggioramento della posizione altrui, oppure perché l'alternativa prevede un miglioramento, non giustificato, delle condizioni della controparte. Per un approfondimento sul punto, cfr., G. CALABRESI, *L'inutilità di Pareto: un tentativo di andare oltre Coase*, in *Analisi economica del diritto privato*, cit., 21, nt. 15; A. NICITA, V. SCOPPA, *Economia dei contratti*, Roma, 2005, 17 ss. Per un'analisi critica dei limiti insiti della teoria paretiana, cfr., H.-B. SCHÄFER AND C. OTT, *The economic analysis of civil law*, titolo originale: *Lehrbuch der ökonomischen Analyse des Zivilrechts*, traduzione dal tedesco all'inglese di M. BRAHAM, Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA, 2004, 23 ss. F. DENOZZA, *Norme efficienti, L'analisi economica delle regole giuridiche*, Milano, 2002, 25 ss. L'anima efficientista del regolamento si palesa vieppiù dalla lettura del nono, decimo, undicesimo, tredicesimo e diciassettesimo considerando, il cui dettato è, rispettivamente, il

Appare di tutta evidenza che soddisfare tutte le esigenze (anche di carattere soggettivo) delle parti di un rapporto giuridico rischia di essere obiettivo ben arduo da raggiungere ¹⁰⁵.

Può infatti accadere che alcuni soggetti siano portati a contrastare uno spostamento Pareto-superiore, semplicemente perché, pur in assenza di costi, una differente situazione andrebbe a ledere la propria sfera emotiva.

La necessità di soddisfare non solo il portafogli dei passeggeri, ma anche le aspettative per così dire «metamateriali» dei medesimi, traspare dalla terminologia utilizzata dal Legislatore comunitario in vari passaggi del regolamento (per alcuni esempi si vedano l'art. 9 in tema di assistenza ai passeggeri, nel quale ci si riferisce alla somministrazione di «pasti e bevande in

seguinte: «Il numero di passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco dovrebbe essere ridotto obbligando i vettori aerei a fare appello a persone che rinuncino volontariamente alla prenotazione, in cambio di determinati benefici, invece di negare l'imbarco ai passeggeri, e accordando una piena compensazione pecuniaria ai passeggeri a cui viene in conclusione negato l'imbarco»; «I passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo, usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto, o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti e dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo»; «Occorrerebbe che anche i passeggeri che dietro richiesta rinunciano volontariamente alla prenotazione avessero la possibilità di annullare il volo, usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto, o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti, in quanto sono confrontati a difficoltà analoghe a quelle dei passeggeri non consenzienti a cui viene negato l'imbarco»; «I passeggeri il cui volo è cancellato dovrebbero poter ottenere il rimborso del prezzo del biglietto o avere la possibilità di proseguire il viaggio con un volo alternativo in condizioni soddisfacenti, e dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza durante il periodo di attesa di un volo successivo» ed infine «I passeggeri il cui volo subisce un ritardo di durata definita dovrebbero beneficiare di un'adeguata assistenza e dovrebbero avere la possibilità di annullare il volo usufruendo del rimborso del prezzo del biglietto o di proseguirlo in condizioni soddisfacenti».

¹⁰⁵ Ciò perché l'imposizione di limiti alle «possibili esplicazioni dell'attività umana suscettibili di avere effetti su altri, e quindi di creare conflitto» (le cosiddette «risorse»), quale può essere la tutela della propria sfera giuridica nei rapporti intersoggettivi, «[...] omissis...» ha costi evidenti per tutti coloro che subiscono l'esistenza del limite, ma anche la rimozione di tali limiti ha costi altrettanto evidenti per coloro che subiscono gli effetti dell'altrui libertà»; F. DENOZZA, *Norme efficienti*, cit., 4 s. Sotto tale profilo appare utile ricordare che «uno dei problemi principali dell'economia è la questione relativa alle modalità con cui la società può fare uso delle proprie scarse risorse in maniera da conseguire il più elevato livello di soddisfazione delle esigenze. Se ciò verrà raggiunto, l'economia è detta efficiente; se ciò non avviene, si sprecano le risorse. Che evitare lo spreco sia considerato socialmente desiderabile significa che una preoccupazione fondamentale dell'economia normativa è di proporre regole ed istituzioni che conducono ad uso efficiente delle risorse». HANS-BERND SCHÄFER AND CLAUD OTT, *The economic analysis of civil law*, cit., 3.

congrua relazione alla durata dell'attesa», nonché i considerando citati alla nt. 104).

Risalendo un po' più a monte vi è da rilevare che la norma comunitaria presenta tutte le sembianze di una presa d'atto. Appare, infatti, del tutto ovvio che in una perfetta dinamica contrattuale alla prenotazione corrisponda una puntuale esecuzione della prestazione.

E' stato tuttavia evidenziato che il trasporto aereo, nonostante i vantaggi apportati dalla liberalizzazione, disattende frequentemente le aspettative dei passeggeri, i cui programmi vengono perturbati da ritardi, soppressione dei voli e mancati imbarchi ¹⁰⁶.

La normativa in esame pare quindi indirizzata ad offrire una serie di prestazioni (nonché, in presenza dei relativi requisiti, il risarcimento del danno subito), atte a soddisfare le aspettative disattese dall'imperfetta esecuzione delle prestazioni a carico del vettore.

Appare utile ricordare che in termini economici gli scambi imposti vengono considerati tendenzialmente meno efficienti delle transazioni di mercato. Queste ultime non sono però sempre possibili (o di facile attuazione), conseguentemente si rende necessario un intervento legislativo che imponga (o guidi) le parti verso uno scambio che altrimenti non si verificherebbe, o si attuerebbe con un meccanismo meno efficiente nell'allocazione delle risorse.

Paragrafo 2.2.2: incentivi alla cooperazione, spostamenti efficienti e compensazione

Il regolamento sembra come anticipato soddisfare la c.d. teoria dell'*agency game* ¹⁰⁷. L'accesso ai mezzi compensativi non esclude difatti - fatta eccezione

¹⁰⁶ Relazione cit., p.to 1.

¹⁰⁷ Con la «teoria dei giochi» è possibile analizzare il rapporto di causa-effetto tra i comportamenti degli individui. Il termine gioco indica quella situazione in cui uno o più soggetti cui è rimesso il potere decisionale influiscono sulla propria e/o altrui sfera di interessi. Sotto un dato profilo la teoria dei giochi si prefigge lo scopo di analizzare la ripartizione del prodotto della cooperazione, (o dell'appropriazione), nel mondo degli affari. Un gioco in grado di rappresentare l'essenza di molti rapporti di carattere economico è il così

per la rinuncia volontaria alla prenotazione nel caso di negato imbarco - il ricorso alla tutela risarcitoria supplementare¹⁰⁸. Cosicché tale soluzione diviene la «mossa» migliore per il viaggiatore, al quale viene garantita la possibilità di addivenire, anche in virtù di un adeguato ristoro dei danni, ad una soddisfacente composizione degli interessi in gioco.

D'altro canto tutto ciò non può che riflettersi positivamente anche sui vettori aerei, poiché un adeguato livello di protezione offerto ai passeggeri sarà, per essi, un forte invito ad «investire» risorse nella contrattazione. Il costo dei mezzi compensativi ed il rischio di subire un'azione risarcitoria – elevando il costo della responsabilità – costituiscono difatti una sensibile spinta verso l'adempimento, con la conseguenza che prenderà corpo la «soluzione unica (ed efficiente, n.d.s.) dell'*agency game* con contratto vincolante», vale a dire: la «cooperazione»¹⁰⁹.

detto «dilemma del prigioniero», o «gioco della fiducia». In tale gioco una parte muove per prima scegliendo tra due possibilità: non contrarre, in tal caso il gioco finisce per entrambi i soggetti, i quali ottengono la loro utilità di riserva (che può essere normalizzata a zero), oppure offrire fiducia alla controparte, con la conseguenza che, se la controprestazione viene adempiuta, entrambi i soggetti traggono vantaggi dalla cooperazione; viceversa, nel caso di comportamenti opportunistici, il difetto di sinallagma produrrà, per la parte inadempiente, un vantaggio superiore rispetto a quello che si sarebbe, eventualmente, ottenuto con l'adempimento, ed un *pay-off* negativo per chi invece ha onorato il contratto. In assenza di misure volte ad incentivare la cooperazione, il rischio di subire una perdita a causa dell'altrui condotta opportunistica, condurrebbe una parte a non concedere fiducia all'altra. Conseguentemente si addiverrebbe ad una situazione di stallo negli scambi contrattuali e l'equilibrio Pareto-efficiente non potrebbe essere raggiunto. Cfr. sul punto A. NICITA, V. SCOPPA, *Economia dei contratti*, cit., 116 s. Per ulteriori approfondimenti sul tema, cfr. R. GIBBONS, *Teoria dei giochi*, Bologna, 1992; R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 206 ss. R.C. PICKER, D.G. BAIRD, R. GERTNER, *Game Theory and the Law*, Harvard University Press, Cambridge Mass. and London, 1994; H. KERKMEESTER, "Game Theory as a method in Law and Economics", in *Essays in Law and Economics*, v. 2, Edited by B. Bouckaert & G. De Geest, 1995, 267-285.

¹⁰⁸ Cfr. art. 12, par. 2, regolamento.

¹⁰⁹ R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 209. In verità è cosa nota che sulla scelta del debitore incidono sia il costo dell'adempimento, che il grado di «imperfezione» del risarcimento. Nella pratica giuridica il risarcimento dei danni differisce sovente da quello ideale (vuoi per la difficoltà di fornire un adeguato fondamento probatorio, vuoi perché la quantificazione può non essere agevole), con la conseguenza che il «promittente» può non essere invogliato ad adempiere ed il «promissario» poco incline a concludere il contratto.

Da non tacere l'eccezione rappresentata dal combinato disposto degli artt. 4, par. 1, e 12, par. 2: la rinuncia alla prenotazione da parte dei volontari «in cambio di benefici da concordare» «qualora (il vettore aereo) possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo» (è il caso della sovrapprenotazione), potrebbe facilmente condurre a considerare la cooperazione inefficiente.

In altre parole: qualora i costi del mancato imbarco (benefici per i passeggeri) dovessero essere inferiori al vantaggio conseguito dalla vendita di biglietti in sovrannumero (cui si accompagnerebbe la ragionevole certezza di non volare con l'aereo parzialmente vuoto), sottrarsi all'adempimento diverrebbe la soluzione più efficiente.

Appare chiaro a questo punto della trattazione come l'intento del Legislatore europeo sia quello di creare, a fronte degli inadeguati risultati ottenuti con la precedente disciplina, regole di integrazione efficienti, ovvero norme che consentano di intervenire sul contratto in maniera tale da permettere ad entrambe le parti di trarre vantaggio dalla presenza di disposizioni che determinano l'abbattimento dei costi transattivi (minimizzando i costi legati all'intero *iter* contrattuale), tanto più in una dinamica negoziale quale è quella dei contratti per adesione ¹¹⁰.

¹¹⁰ Può risultare opportuno effettuare un breve richiamo ad un tema piuttosto caro sia all'analisi economica del diritto, che alla scienza giuridica «pura»: l'integrazione del contratto. E' noto che i contratti (come d'altronde la stessa Legge) possono presentare lacune e che, nella maggior parte dei casi, gli ordinamenti giuridici forniscono agli interpreti i mezzi per sopperire a tali vuoti, consentendo la definizione delle controversie. Può però accadere che le clausole esplicitate in un contratto siano in contrasto con quanto stabilito dal Legislatore al fine di colmare i vuoti legislativi. Le disposizioni finalizzate a colmare i vuoti contrattuali (cioè quelle regole che «entrano in gioco in assenza di clausole espresse di contenuto contrario») sono dette di *default*. La terminologia utilizzata dalla letteratura giuseconomica non deve però condurre ad identificare *sic et simpliciter* la nozione di *default rule* con la categoria della norma dispositiva. E' bene ricordare che negli ordinamenti di *common law* non è conosciuta la distinzione tra norme imperative e dispositive, vieppiù i giuseconomisti statunitensi applicano la nozione di *default rule* sia al formante legislativo, che a quello giurisprudenziale. Cfr. sul punto R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 224 ss.

Sarà il tempo a dirci se la disciplina comunitaria in esame ridurrà realmente tali costi, introducendo regole di integrazione del contratto efficienti e, di conseguenza, favorendo la cooperazione tra vettori e passeggeri. Certo è che la possibilità di accedere sia ai mezzi compensativi, che all'ulteriore risarcimento dei danni, parrebbe soddisfare la necessità di evitare comportamenti opportunistici (antagonisti dell'affidamento) da parte delle compagnie aeree e di incoraggiare quindi l'impegno reciproco (e ciò anche in considerazione del fatto che l'art. 15 espressamente prevede l'«irrinunciabilità» e l'inderogabilità dei diritti garantiti ai passeggeri dal provvedimento).

Con tale disposizione il Legislatore comunitario interviene (vietandoli) sia su eventuali accordi volti a derogare agli obblighi stabiliti nei confronti dei passeggeri (art. 15, I par.) - con particolare riferimento alla previsione di «clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto» – sia sulla scorretta informazione circa i diritti del passeggero, cui sia conseguita l'accettazione di «una compensazione inferiore a quella prevista dal regolamento» (art. 15, II par.)¹¹¹.

Ciò in ragione della presa di coscienza relativa (ed alla volontà di rimediare) al fallimento dei precedenti assetti normativi in tema di negato imbarco nei trasporti aerei di linea¹¹².

Sotto un certo profilo colpisce che la normativa appaia indirizzata (pur nel rispetto dell'esigenza di creare incentivi efficienti per l'allocazione delle risorse) ad una distribuzione del *surplus* dello scambio sbilanciata a favore dei vettori aerei.

Per intenderci: alla possibilità per i viaggiatori di ottenere (oltre ai mezzi compensativi) unicamente il risarcimento dei danni e non, in quanto non menzionato dal provvedimento, l'adempimento del contratto (il quale, peraltro, perde spesso di utilità pratica in considerazione della possibilità di accedere ad

¹¹¹ Ciò al fine di evitare le conseguenze negative (e, quindi, l'inefficienza del contratto) causate dalla così detta «asimmetria informativa». Cfr. R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 235 ss. e 294 ss.

¹¹² Cfr. terzo e quarto considerando.

altre innumerevoli opportunità contrattuali in tempi ragionevoli, a fronte di defatiganti azioni giudiziarie volte ad ottenere l'adempimento), potrebbe conseguire – in presenza di costi transattivi di modesta entità - la distribuzione del *surplus* a favore del vettore ¹¹³.

Un altro discorso in ordine alla sovrapprenotazione ed alla sovravendita (condotte preordinate all'eliminazione – o alla riduzione – del rischio di non occupare il velivolo in ogni ordine di posti e, come tale, è bene evidenziarlo, intimamente legate all'ipotesi di negato imbarco) deve essere effettuato, in un'ottica giuseconomica, con riferimento alla prevedibilità del danno.

E' noto che nel nostro ordinamento il risarcimento viene escluso per i danni non prevedibili al tempo in cui è sorta l'obbligazione, fatto salvo il caso di inadempimento doloso, cui consegue l'obbligo di risarcire anche il danno non prevedibile.

Per intenderci: secondo la teoria maggioritaria il limite della prevedibilità previsto dall'art. 1225 c.c. (nel caso di inadempimento non doloso) garantisce che «la responsabilità del debitore sia proporzionata all'utilità attesa dal creditore» ¹¹⁴.

La norma non consente il risarcimento dei pregiudizi legati a circostanze di carattere eccezionale o a caratteristiche peculiari del creditore, limitando la responsabilità in caso di inadempimento alle conseguenze lesive normalmente collegate alle prestazioni oggetto del negozio ¹¹⁵.

¹¹³ Al contrario, una forma di tutela che non consenta al promittente una scelta differente dall'adempimento favorirebbe (sotto il profilo della distribuzione del *surplus*) il promissario. Eventualità che lasciando la determinazione dei prezzi al mercato (e non ai giudici) presenta il pregio di ridurre i costi transattivi. R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 341 ss.

¹¹⁴ R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 362.

¹¹⁵ Il collegamento con concetti giuridici tipici degli ordinamenti di *common law*, quali la *foreseeability* ed i *consequential damages* appare piuttosto evidente. In verità è stato evidenziato come l'interpretazione dell'art 1223 c.c., che ha esteso il risarcimento del danno anche alle conseguenze mediate ed indirette dell'inadempimento, abbia di fatto privato di gran parte del proprio significato il requisito della prevedibilità previsto dal successivo art. 1225. Il discorso presenta ovvie ricadute sul piano giuseconomico. Dal problema delle così dette «asimmetrie informative», secondo cui in un rapporto obbligatorio solamente il creditore è in

L'impossibilità di quantificare anzitempo l'ammontare del risarcimento (supplementare) del danno per equivalente renderebbe assai rischiosa per il vettore la scelta concernente l'inadempimento nei confronti di un (o più di un) passeggero, in considerazione della possibilità che tale risarcimento azzeri o addirittura oltrepassi il *surplus* di cui si potrebbe avvantaggiare. Con la conseguenza che il vettore, dinanzi a tale situazione di incertezza, potrebbe decidere di non preconstituirsì (con la sovrapprenotazione) una possibile ragione di inadempimento, rinunciando così ad una scelta certamente più efficiente in termini economici.

Abbiamo sinora visto come la normativa europea appaia tesa ad ottenere spostamenti efficienti, anche a mezzo dell'abbattimento dei costi transattivi e (ci si augura) del raggiungimento di posizioni Pareto-ottimali (o quantomeno superiori rispetto a quelle di partenza).

La compresenza di differenti soggetti (si pensi al caso del negato imbarco per sovrapprenotazione, dal quale discende l'esecuzione della prestazione nei confronti dei soggetti imbarcati ed il mancato trasporto – quantomeno con il volo oggetto di prenotazione - dei soggetti rimasti a terra), richiede però il confronto con altri modelli efficientistici.

grado, in qualità di probabile unico profondo conoscitore delle possibili reali conseguenze dell'inadempimento, discende una forte difficoltà per il debitore di quantificare l'ammontare dell'eventuale risarcimento, con dirette conseguenze sulla scelta del livello delle precauzioni (le quali potrebbero essere o eccessive, o sottodimensionate) e, quindi, con rilevanti negative ripercussioni sull'efficienza del rapporto contrattuale. Tutto ciò, sommato alla possibilità di un innalzamento dei costi informativi, porta il creditore (ampiamente tutelato dall'applicazione estensiva del concetto di danno risarcibile) a non incentivare la richiesta di particolari precauzioni al debitore, con conseguente inefficiente allocazione dei rischi, cui appare possibile rimediare (la disciplina comunitaria è tuttavia tassativa nel negare tale ipotesi) tramite la «negoziante di una clausola di limitazione della responsabilità». La soluzione a tale problematica potrebbe, quindi, essere basata sia su una ritrovata applicazione del criterio di prevedibilità del danno da inadempimento, sia su un maggiore scambio di informazioni tra le parti contrattuali, le quali, comunicandosi l'un l'altra la possibilità del verificarsi di danni di eccezionale valore, potrebbero predisporre adeguate misure di protezione e, quindi, conseguire una più corretta allocazione dei rischi. Cfr. sul punto R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 363.

Uno schema di valutazione, pertinente alla presente analisi, viene proposto dal test di Kaldor-Hicks, secondo cui uno spostamento può essere considerato efficiente solo quando coloro che ne traggono profitto sono in grado di compensare, ricavandone comunque un vantaggio, la lesione patita dai danneggiati ¹¹⁶.

Se l'assetto normativo delineato sarà capace di incidere sui costi transattivi (relativi alla risoluzione di probabili controversie) le parti contrattuali addiverranno volontariamente ad una situazione sia Kaldor-Hicks, che Pareto-superiore. Ciò in ragione del fatto che, in assenza di costi transattivi (o prossimi allo zero) coloro che conseguono un'utilità (nel caso di sovrapprenotazione, il vettore aereo) potranno procedere all'adeguata compensazione delle parti lese (i passeggeri cui viene negato l'imbarco).

In verità i costi transattivi esistono ed esisteranno sempre ¹¹⁷ ed è per questo che il Legislatore comunitario è intervenuto delineando la disciplina in analisi, ciò al fine di addivenire a posizioni che siano nel contempo Pareto-superiori e Kaldor-Hicks efficienti.

Un nodo cruciale è dato dal fatto che «gli spostamenti Kaldor-Hicks superiori hanno conseguenze distributive non neutrali» ¹¹⁸.

Una soluzione al problema può essere individuata nel tentativo di condurre le parti verso spostamenti volontari, i quali, ovviamente, non possono non discendere da analisi e comparazioni interpersonali.

In quest'ottica la rinuncia volontaria alla prenotazione nel caso di negato imbarco (art. 4, par. 1, regolamento), le alternative di trasporto previste

¹¹⁶ Cfr. sul punto G. CALABRESI, *L'inutilità di Pareto: un tentativo di andare oltre Coase*, cit., 28 s.; H.-B. SCHÄFER AND C. OTT, *The economic analysis of civil law*, cit., 30.

¹¹⁷ La classificazione dei costi transattivi è spesso oggetto di discussione. R. ELLICKSON, *The case for Coase and against «Coaseanism»*, in *Yale Law Journal*, IC, 1989, pp. 611, propone tre grandi gruppi di costi (con ulteriori partizioni): a) quelli legati all'interazione tra soggetti; b) quelli legati alla fase decisionale ed esecutiva ed infine c) informativi. Per ulteriori analisi circa i costi di transazione si veda O. WILLIAMSON, *The economic institutions of capitalism*, New York, The Free Press, 1985, 43-63, trad. it., F. ANGELI, *Le istituzioni economiche del capitalismo*, Milano, 1987 (nt. 73).

¹¹⁸ Cfr. sul punto G. CALABRESI, *L'inutilità di Pareto: un tentativo di andare oltre Coase*, cit., 33.

nell'ipotesi di cancellazione del volo (art. 5, parr. 1 e 2), l'imbarco su un volo alternativo [art. 8, paragrafo 1, lett. b) e c)], ma anche l'assistenza a terra (art. 9), appaiono tesi a favorire il raggiungimento di posizioni efficienti o, se non altro, migliorative rispetto allo *status quo ante* della parte lesa.

Paragrafo 2.3: l'informazione

Appare utile rilevare che l'insieme delle norme a tutela dei passeggeri perderebbe di efficacia se non accompagnata dalle disposizioni in tema di obblighi informativi.

La completa trasparenza informativa richiesta dalla teoria della concorrenza perfetta nella realtà difficilmente si realizza, soprattutto nelle ipotesi in cui la scelta del consumatore appare intimamente legata alla conoscenza dell'ambito di tutela offerto dall'ordinamento giuridico ¹¹⁹.

Assai più frequenti sono in realtà i casi di asimmetria informativa, ovvero quelle ipotesi in cui una parte dispone di una maggiore quantità di informazioni rispetto alla controparte ¹²⁰.

¹¹⁹ «Presupposto essenziale del mercato di concorrenza perfetta è l'ipotesi di assoluta trasparenza dell'informazione che, secondo la teoria classica, garantisce il raggiungimento dell'equilibrio. L'esistenza di problemi informativi implica delle deviazioni nello schema che porta all'equilibrio, [...omissis...]. Il cambiamento rispetto alla teoria tradizionale riguarda prima di tutto il fatto che se l'informazione non è disponibile per tutti i soggetti di un mercato, secondo il principio della scarsità, essa viene scambiata ad un certo prezzo, come qualunque altra merce. L'informazione, però, non può essere considerata alla stregua di qualsiasi altra merce poiché essa costituisce un elemento caratterizzante di ogni scambio: quindi in tutti i mercati in cui vi siano problemi informativi, l'acquisizione delle informazioni comporta un costo che rientra nella categoria dei costi di transazione che devono essere sostenuti per il coordinamento del mercato. [...omissis...]. Dal punto di vista economico si possono osservare di frequente situazioni in cui alcuni dei soggetti partecipanti ad una transazione sono più informati di altri: questa configurazione prende il nome di asimmetria informativa. [...omissis...]. Nel caso di cooperazione, la mancanza oppure l'asimmetrica distribuzione delle informazioni genera problemi di comunicazione e sorge l'esigenza di incentivare e tutelare la trasmissione di segnali. Nel caso di rapporti non cooperativi, l'acquisizione dell'informazione comporta un vantaggio individuale per una parte rispetto all'altra; l'attenzione si sposta quindi sulla tutela della parte che risulta essere svantaggiata dal punto di vista informativo». Le parole sono di D. Porrini, cfr. A. CHIANCONE – D. PORRINI, *Lezioni di analisi economica del diritto*, 3^a ed., Torino, 1998, 157.

¹²⁰ L'inefficienza della mancanza di informazioni (nel caso di scuola che verrà di seguito analizzato derivante dall'impossibilità per i due soggetti agenti di comunicare, ma la regola

Appare di tutta evidenza che il soggetto in possesso di un più elevato numero di informazioni si trovi in una posizione di vantaggio rispetto all'altro, il che potrebbe condurre facilmente a comportamenti opportunistici, ovvero la tendenza di una parte ad approfittare della condizione di maggior debolezza dell'altra al fine di forzare lo scambio a proprio vantaggio.

Si pensi al caso del passeggero cui venga negato l'imbarco, cancellato o ritardato il volo: nell'ipotesi in cui esso non dovesse essere messo nelle condizioni di accedere facilmente alle informazioni necessarie al fine di far valere i propri diritti, difficilmente il regolamento addiverrebbe ad un elevato grado di effettività e quindi ad un apprezzabile effetto generalpreventivo.

In altre parole: è facile pensare che poiché l'accesso ad una difesa tecnica appare legato alla corresponsione di (spesso non modesti) compensi legali, in mancanza

che ne discende potrà essere facilmente applicata a tutte le ipotesi in cui non tutte le parti dispongano di un'informazione completa) è il così detto «dilemma del prigioniero» (vedi, *supra*, nt. 107). In tale gioco due prigionieri, sospettati dello stesso reato, vengono tenuti entrambi in cella di isolamento. Tale modalità di detenzione non consente, ovviamente, loro di comunicare, con l'effetto che nessuno dei due sarà in grado di prevedere se l'altro confesserà accusando, di conseguenza, entrambi, oppure tacerà, evitando ad entrambi la galera (dal momento che gli inquirenti, in assenza di prove, possono contare unicamente sulla confessione al fine di ottenere la condanna degli imputati). Sul piano microeconomico, con tale esempio, la teoria dei giochi si prefigge lo scopo di analizzare i *pay-off* relativi alla combinazione dei rispettivi comportamenti. Come si può notare dalla tabella in calce alla presente nota la scelta migliore per entrambi i soggetti consiste nel non confessare, poiché in tal caso nessuno dei due potrà essere condannato. Tutte le altre combinazioni conducono, in diversa misura, all'applicazione della pena per ciascuno. Tale gioco dimostra che un livello di informazioni ottimale condurrebbe entrambe le parti a scegliere di non confessare, consentendo di ottenere il risultato più proficuo per entrambi: la scarcerazione. Il gioco, applicato ai rapporti di carattere privatistico, viene utilizzato per dimostrare che la cooperazione o, comunque, l'acquisizione di un elevato grado di conoscenza conduce a scelte efficienti sotto il profilo microeconomico. Per un approfondimento cfr. A. CHIANCONE – D. PORRINI, *Lezioni*, cit. 173 ss. FRANCESCO DENOZZA, *Norme efficienti*, cit., 102 ss.; R. COOTER – T. ULEN, *Law and Economics*, second edition, United States, 1997, 33 ss.

		Prigioniero B	
		Non confessa	Confessa
Prigioniero A	Non confessa	Pena nulla per A Pena nulla per B	Pena massima per A Pena minima per B
	Confessa	Pena minima per A Pena massima per B	Pena media per A Pena media per B

di una norma che impone di rendere ben visibili (e, quindi, facilmente accessibili) i testi contenenti i diritti dei passeggeri, il livello di consapevolezza circa l'ambito della tutela offerta dall'ordinamento giuridico sarebbe intimamente legato al grado di diligenza dei singoli soggetti.

Dal momento che appare ragionevole pensare che non tutti coloro che si apprestano ad effettuare un viaggio e/o che si imbattono in una delle condotte indesiderate disciplinate dal regolamento abbiano l'accortezza (ma anche la disponibilità ed il tempo) di attivarsi al fine di acquisire le informazioni necessarie al fine di una corretta ed efficace tutela dei propri interessi, l'intervento normativo volto a rendere obbligatoria l'affissione presso le zone di registrazione di avvisi ben visibili contenenti tali dati e la consegna di prospetti informativi recanti «le regole in materia di compensazione pecuniaria ed assistenza», qualora venga negato l'imbarco, cancellato o ritardato il volo, appare giustamente finalizzato ad eliminare (o quantomeno a ridurre la portata de) le asimmetrie informative.

Il riequilibrio degli «assetti informativi» assume una certa rilevanza (sotto differenti profili) sia nel caso in cui le parti adottino un comportamento cooperativo, sia nell'ipotesi in cui ciò non si verifichi.

Nell'ipotesi di cooperazione l'asimmetria informativa comporta problemi comunicativi, con la conseguenza che difficilmente, in assenza di strumenti atti a riequilibrare il livello di conoscenza di ciascuna parte, si addiverrà ad un'ottimale allocazione delle risorse in campo.

Nel caso di rapporti non cooperativi il diseguale grado di conoscenze acquisito da ciascuna parte produrrà un vantaggio di una nei confronti dell'altra. L'ordinamento giuridico interverrà quindi al fine di tutelare la parte più debole, tramite il riequilibrio delle rispettive posizioni contrattuali.

Paragrafo 2.4: il criterio di attribuzione della responsabilità

Il regolamento si presta ad ulteriori profili di analisi, in relazione ai criteri di attribuzione della responsabilità per inadempimento.

Ai giuristi (per così dire) «puri» viene naturale pensare che l'ordinamento non si può esimere dal predisporre adeguati strumenti di tutela e, quindi, di attribuzione della responsabilità nelle ipotesi di mancato o inesatto adempimento delle prestazioni contrattuali.

Sotto un'ottica microeconomica l'applicazione del teorema di *Coase*¹²¹, in assenza di costi di transazione, conduce al contrario a ritenere irrilevante il problema dei rimedi giuridici all'inadempimento, in ragione del fatto che nel libero mercato le parti addiverrebbero comunque spontaneamente ad una soluzione efficiente sotto il profilo economico.

L'esame delle fattispecie concrete ha però evidenziato che i costi di transazione si presentano nella stragrande maggioranza dei casi (si pensi alle ipotesi in cui per procurarsi le informazioni necessarie ad una migliore tutela dei propri interessi sia necessario corrispondere una data somma di danaro, alla necessità di affrontare lunghi e dispendiosi procedimenti giudiziari, ma anche alle esternalità negative per la collettività che spesso discendono dalla condotta dei privati). Con la conseguenza che l'analisi economica del diritto si è spinta a studiare il grado di efficienza raggiunto dai differenti criteri di attribuzione della responsabilità.

La scelta relativa a tale criterio appare rilevante sotto un duplice profilo, sia perché da essa dipende l'efficacia dissuasiva della norma, sia perché, una volta verificatosi l'inadempimento della prestazione, occorre intervenire al fine di arginare le conseguenze negative a carico dei soggetti interessati.

¹²¹ Ricordiamo che secondo l'autore in assenza di costi di negoziazione e transazione la contrattazione tra agenti economici porterà a soluzioni efficienti da un punto di vista sociale anche in presenza di esternalità e comunque siano strutturate le norme di legge. Cfr. R. H. COASE, *The Problem of Social Cost*, in *Journal of Law and Economics*, 1960; ristampato in . R. H. COASE, *The firm, the Market, and the Law*, University of Chicago Press, 1988, 95 e ss., traduzione italiana in . R. H. COASE, *Impresa, Mercato e Diritto*, a cura di M. GRILLO, Bologna, 1995, 41-72.

Secondo uno dei principi cardine su cui si fonda l'analisi economica della responsabilità contrattuale l'ordinamento giuridico deve condurre entrambe le parti contrattuali a porre in essere un livello di diligenza ottimale per il benessere della comunità, tale che si abbia la massima riduzione delle perdite conseguenti alla mancata esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto.

Più precisamente il creditore sarà invogliato ad adottare le misure necessarie ad eliminare (o a ridurre) le conseguenze negative dell'inadempimento del debitore qualora «il loro costo sia inferiore alla conseguente riduzione dei danni che il sistema giuridico lascia a suo carico»¹²².

In tale ottica il regolamento in analisi incentiva l'adozione di tali misure sotto un duplice profilo: prevedendo la possibilità per i passeggeri di chiedere il risarcimento del danno supplementare e attraverso la predisposizione di un sistema sanzionatorio nelle ipotesi di violazione del regolamento medesimo.

L'elevato costo dell'illecito vettoriale produce, sotto tale profilo, un effetto disincentivante, spingendo verso l'adozione di tutte le misure, preventive e successive, atte a ridurre la misura del *pay-off*.

L'effetto generalpreventivo della normativa viene supportato dal criterio di attribuzione della responsabilità¹²³.

¹²² Basti pensare all'impossibilità di estendere il risarcimento alle conseguenze del mancato adempimento che non possono prevedersi nel tempo in cui è sorta l'obbligazione (art. 1225 c.c.). Per un approfondimento sul tema P.TRIMARCHI, *Causalità giuridica e danno*, in L. VISINTINI (a cura di), *Risarcimento del danno contrattuale ed extracontrattuale*, Milano, 1984, 1, 6 s.

¹²³ Ricordiamo che il criterio della responsabilità oggettiva è considerato generalmente più efficiente rispetto a quello per colpa. Ciò perché consente di imputare tutti i danni al creditore, il quale sarà così spinto ad adottare un elevato livello di misure al fine di evitare gli effetti negativi del mancato adempimento della prestazione. A favore dell'adozione di tale regola di imputazione della responsabilità intervengono due ulteriori considerazioni: 1) il debitore è, generalmente, la parte contrattuale che può più efficacemente intervenire sull'esecuzione della prestazione e 2) egli può prevedere una copertura assicurativa per le ipotesi di inadempimento, introducendo nella controprestazione una quota del premio assicurativo. Alla responsabilità per colpa non può essere riconosciuta la medesima efficacia generalpreventiva, in ragione del fatto che per il debitore, al fine di liberarsi da responsabilità, sarà sufficiente dimostrare di aver posto in essere un livello di diligenza adeguato ai parametri stabiliti dalla normativa in materia e, quindi, dalla giurisprudenza (cui è rimessa la valutazione circa lo standard di diligenza richiesto in una data fattispecie). Conseguentemente il debitore sarà indotto ad adottare unicamente quei provvedimenti commisurati a tale livello di diligenza. In un'ottica

Il Legislatore comunitario ha introdotto un regime di responsabilità che se non coincide, molto si avvicina al criterio oggettivo.

Scrivere che: «gli obblighi che incombono ai vettori aerei operativi dovrebbero essere limitati o dovrebbero non applicarsi nei casi in cui un evento è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso» (quali casi di instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con il volo, rischi per la sicurezza) non equivale forse a prevedere un esonero dalla responsabilità per fatto esterno al debitore imprevedibile e, quindi inevitabile (caso fortuito), o comunque di portata tale da non poter essere contrastato (forza maggiore)?

Il criterio della responsabilità per colpa viene di fatto reintrodotta tramite la previsione di altre due ipotesi: 1) «le improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza» e 2) «gli scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo», eventi comunque prevedibili o, comunque, evitabili attraverso l'adozione di misure di diligenza di elevato livello.

Sembra comunque potersi affermare senza tema di smentita che il criterio di attribuzione della responsabilità adottato dal Legislatore comunitario appare in linea con i più elevati livelli di efficienza forniti dall'analisi economica del diritto privato.

giuseconomica, unicamente il criterio obiettivo di attribuzione della responsabilità consente di internalizzare adeguatamente i costi dell'inadempimento, trasferendo interamente il peso del danno sulla parte che non ha eseguito perfettamente la prestazione. A. CHIANCONE – D. PORRINI, *Lezioni*, cit. 95 ss.

Capitolo 3: L'ordinamento statunitense

Paragrafo 3.1: l'evoluzione storica della disciplina a tutela dei passeggeri

Sino al 1978 il Governo degli Stati Uniti regolamentò diversi ambiti del settore aeronautico commerciale (quali tariffe, rotte ed orari), attraverso il *Civil Aeronautics Board* (CAB), organo cui furono attribuite specifiche competenze finalizzate al miglioramento del livello di sicurezza, di efficienza e di convenienza del trasporto aereo.

Tale disciplina era stata pensata per evitare che la crescita della giovane industria aeronautica americana, all'epoca dominata da quattro vettori ¹²⁴, fosse contrastata da pratiche di concorrenza sleale.

Attraverso specifici provvedimenti furono regolati i procedimenti relativi al rilascio dei permessi operativi ai vettori, l'ingresso (e l'uscita) delle compagnie aeree in determinati settori del mercato (tramite l'intervento su rotte e frequenze dei voli), le tariffe relative al trasporto di persone e merci, la sicurezza, i finanziamenti, le fusioni, i cartelli tra vettori e la qualità dei servizi ¹²⁵.

Senonché gli interventi del CAB, volti a sottrarre ad alcuni concorrenti potenziali rotte, sconvolsero le regole del mercato, con la conseguenza che alcune compagnie aeree vennero a trovarsi in seria difficoltà economica.

Il forte malcontento che si sviluppò tra gli operatori del trasporto aereo portò il Congresso a discutere circa l'opportunità di rivedere le norme in materia ¹²⁶.

La riforma del settore venne attuata con l' "*Airline Deregulation Act of 1978*" (il così detto "*Deregulation Act*").

¹²⁴ American, Eastern, Transcontinental & Western Air (in seguito TWA) e United Air Lines.

¹²⁵ Cfr. Il *Civil Aeronautics Act of 1938*, Pub. L. No. 75-706, 401, 52 Stat. 973, 987; 1002(d), 52 Stat. at 1018-19; 408(a), 52 Stat. at 1000-02. In dottrina E. BLANCHARD, *Terminal 250: Federal Regulation of Airline Overbooking*, in *New York University Law Review*, 1801 ss.

¹²⁶ Per un approfondimento in merito all'evoluzione del trasporto aereo negli Stati Uniti cfr. R. BILSTEIN, *Flight in America: From the Wrights to the Astronauts*, Rev. ed. Baltimore, The Johns Hopkins University Press, 1994; R. E. G. DAVIES, *Airlines of the United States Since 1914*, Washington, D.C., Smithsonian Institution Press, 1983; T. A. HEPPEHEIMER, *Turbulent Skies: The History of Commercial Aviation*, New York, John Wiley & Sons, 1995.

Con tale provvedimento venne privato del potere di controllo su tariffe aeree e rotte il Governo Federale, e demandata l'attività di controllo del settore al Dipartimento dei Trasporti (DOT).

Al fine di evitare ingerenze nella politica federale di deregolamentazione, venne inoltre proibito ai singoli stati di intervenire su tariffe, rotte e servizi ai passeggeri ¹²⁷, con la conseguenza che fu limitata, quantomeno sino al 1995 ¹²⁸, la tutela dei diritti dei passeggeri nelle ipotesi di illecito civile e contrattuale ¹²⁹.

Le prime proposte normative a tutela dei diritti dei passeggeri rappresentano una reazione alla condotta delle compagnie aeree conseguente all'emanazione del *Deregulation Act* del 1978.

Lungi dal garantire un elevato livello dei servizi del trasporto aereo, la deregolamentazione, nata con l'esplicito intento di diffondere l'uso dell'aereo anche tra i ceti meno abbienti, ha prodotto un deterioramento dei servizi offerti dai vettori aerei ed una serie di sconvolgimenti del mercato caratterizzati da fusioni, incorporazioni e fallimenti, antagonisti di una regolare e corretta concorrenza.

Le prime proposte di riforma del sistema risalgono al 1987 ¹³⁰.

¹²⁷ A tale proposito cfr., A. K. WOOSTER, *Annotation, Construction and Application of §105 Airline Deregulation Act (49 U.S.C.A. 41713), Pertaining to Preemption of Authority Over Prices, Routes, and Services*, 149 *A.L.R. Fed.* 299, 1998.

¹²⁸ Con una pronuncia del 1995, la Corte Suprema degli Stati Uniti stabilì che il *Deregulation Act* non preclude i procedimenti presso le corti statali nel caso di inadempimento delle compagnie aeree. Cfr. *American Airlines v. Wolens*, 115 *S. Ct.* 817, 1995, con nota di S. HAVERKOS, *Crash and Burn - The Airlines' Preemption Defense Goes Down in Flames*, 64 *U. Cin. L. Rev.* 1141, 1996.

¹²⁹ Cfr. C. S. MORIN, *Flying the Not-So-Friendly Skies: Charas v. TWA's Definition of "Service" Under the ADA's Preemption Clause Exposes Airlines to Tort Liability*, 65 *J. Air L. & Com.* 497, 2000; J. T. HOUCHIN, *Harris v. American Airlines: Flying Through the Turbulence of Federal Preemption and the Airline Deregulation Act*, 51 *U. Miami L. Rev.* 955, 1997; L. GILES, *Interpreting the Airline Deregulation Act of 1978: Federal Preemption Over State Deceptive Advertising Laws*, 22 *Transp. L.J.* 87, 1994; E. W. MACLURE, *Morales v. Trans World Airlines, Inc.: Federal Preemption Provision Clips States' Wings on Regulation of Air Fare Advertising*, 71 *N.C. L. Rev.* 905, 1993.

¹³⁰ Per una disamina delle proposte presentate in tale anno, cfr., C. PREBLE, *House Panel Considers Reregulation of Airlines*, *Aviation Wk. & Space Tech.*, June 15, 1987, 74.

Esse miravano a disciplinare principalmente le ipotesi di ritardo e cancellazione dei voli, nonché le problematiche sottese ad una corretta informazione dei passeggeri.

Tra le altre proposte ricordiamo, in particolare, l'*Air Passengers Protection Act of 1987*, con cui il delegato Norman Y. Mineta (in seguito nominato Segretario del DOT) si proponeva di garantire:

- 1) una linea gratuita per i consumatori funzionante 24 ore su 24;
- 2) il divieto per i vettori aerei di modificare, senza ragionevole preavviso, i requisiti dei programmi *frequent flyer* con effetti peggiorativi per i partecipanti;
- 3) un comitato consultivo che riferisse al Segretario e al Congresso circa la capacità del sistema di controllo del traffico aereo ¹³¹.

Questa proposta non è mai stata trasformata in legge. Ciononostante ha condotto all'affermazione di una consuetudine che comporta la pubblicazione, ad opera del DOT, dei dati relativi al rispetto degli orari dei voli ed alle ipotesi di smarrimento o danneggiamento del bagaglio.

Allo stesso anno risale la proposta formulata da un'associazione privata (l'*Airline Passengers of America*), la quale in una sorta di carta dei diritti dei passeggeri si prefiggeva di regolamentare:

- 1) il traffico aeroportuale, favorendone la decongestione;
- 2) l'informazione a favore dei consumatori;
- 3) resoconti governativi relativi ai ritardi dei voli;
- 4) le procedure di reclamo presso il DOT.

Due anni dopo venne presentato in senato l'*Airline Regulation Act of 1989* (the *Regulation Act*). Esso aveva lo scopo di costituire un'agenzia federale indipendente denominata *Aviation Policy Board*, la quale in un'ottica di protezione del pubblico interesse, avrebbe regolato le tariffe e le rotte dei vettori aerei statunitensi.

¹³¹ Air Passenger Protection Act of 1987, S. 1485, 100th Cong. (1987).

Nel rispetto dei diritti del consumatore, il *Regulation Act*, se emanato, avrebbe:

- 1) obbligato il Segretario del DOT ad emettere regolamenti che imponessero alle compagnie aeree di pubblicare su ogni copertina dei biglietti una dichiarazione circa la possibilità di ottenere una puntuale prestazione da parte del vettore aereo;
- 2) prescritto al Segretario del DOT di fornire un servizio telefonico gratuito ininterrotto al fine di fornire al consumatore informazioni sullo stato di servizio dei vettori aerei, sui diritti del consumatore e le responsabilità dei vettori, nonché assistenza per la risoluzione delle controversie;
- 3) previsto l'approvazione di regolamenti volti a proibire ai vettori di cancellare i voli sulla base di qualsivoglia ragione economica (a meno che il vettore non avesse fornito un'adeguata informazione in merito, nonché servizi di trasporto alternativi per i passeggeri).

Tali proposte erano accomunate dalla volontà di aumentare il potere contrattuale dei passeggeri nei confronti delle compagnie aeree.

La deregolamentazione del settore portò, durante gli anni '80 e '90, ad una fase caratterizzata da fusioni e, soprattutto, da fallimenti di numerose compagnie aeree.

Sotto questo profilo, attraverso l'*Airline Bankruptcy Passenger Protection Act* del 1989, il Congresso si ripropose di garantire la riprotezione dei passeggeri che si fossero trovati in possesso di biglietti emessi da compagnie fallite.

Successivamente venne presentato l'*Airline Passenger Defense Act of 1990*, il quale, oltre all'istituzione di un ufficio per la difesa dei passeggeri, prevedeva che il Dipartimento dei Trasporti avrebbe dovuto emanare una serie di regolamenti in tema di sovravendita di biglietti, responsabilità per perdita e danneggiamento di bagagli e sistemi computerizzati di prenotazione¹³².

Tale proposta venne basata su cinque punti fondamentali, i quali prevedevano rispettivamente:

¹³² RAVICH TIMOTHY M., *Re-regulation and airline passengers' rights*, *Journal of Air Law and Commerce*, Summer 2002, 935 ss.

- 1) il divieto di cancellare i voli, per ragioni non attinenti alla sicurezza, entro le 72 ore dall'orario di partenza previsto ed un sistema compensativo nelle ipotesi di mancato rispetto di tale divieto;
- 2) un sistema informativo avente ad oggetto la ragione del ritardo e la durata approssimativa, in modo da consentire ai passeggeri di adottare eventuali contromisure;
- 3) l'elevazione del limite risarcitorio nelle ipotesi di perdita dei bagagli da 1.250 a 2.500 dollari;
- 4) un sistema compensativo a favore dei passeggeri cui il bagaglio fosse stato consegnato con tre (o più) ore di ritardo, nonché la semplificazione del sistema informativo e delle procedure di rimborso nelle ipotesi di perdita di bagaglio;
- 5) un termine di 30 giorni per l'adozione delle misure a favore dei passeggeri nelle ipotesi di perdita o danneggiamento di bagaglio.

Con tale proposta di legge (se approvata) si sarebbe inoltre istituito un nuovo ufficio all'interno del D.O.T. (*l'Office of Airline Passenger Advocacy*), con competenze specifiche in tema di controllo e di intervento sull'attività delle compagnie aeree¹³³, e la modifica del *Deregulation Act*, tramite l'introduzione di una nuova sezione, in tema di responsabilità dei vettori per inadempimento della prestazione di trasporto, da intitolare *Airline Passenger Consumer Protection*.

L'*Airline Competition and Passenger Protection Act of 1991* si riproponeva di obbligare da un lato le compagnie aeree a stilare rapporti mensili nei quali riportare le percentuali dei negati imbarchi, nonché le ragioni di eventuali ritardi e dall'altro di imporre loro di comunicare ai passeggeri ritardi, deviazioni e cancellazioni¹³⁴.

¹³³ Z. GARSEK, *Giving power back to the passengers: the airline passengers' bill of rights*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Summer 2001, 1193.

¹³⁴ H.R. 2037, 102d Cong. 1703(b) (1991). Con tale proposta (se approvata) si sarebbero obbligate le compagnie aeree a comunicare prima dell'imbarco ai passeggeri gli eventuali

Nell'estate del 1998, un'organizzazione privata, *The American Society of Travel Agents*, presentò la propria Carta dei diritti dei viaggiatori aerei, propugnando una regolamentazione del tutto simile alle moderne proposte. Con tale atto si volevano garantire:

- la veridicità e la completezza delle informazioni relative a prezzi dei servizi, orari e disponibilità di posti;
- posti confortevoli, spazi ragionevolmente capienti per il bagaglio, pasti sani e servizi sanitari puliti, il tutto in rapporto alla classe di servizio;
- assistenza puntuale e cortese per i viaggiatori in attesa di una coincidenza;
- informazioni puntuali, complete e veritiere, ed assistenza nelle ipotesi di ritardi, cancellazioni e cambi di apparecchi;
- puntuale e cortese assistenza per i disabili e i bambini non accompagnati;
- appropriata assistenza medica in volo;
- tutela giuridica per risolvere le controversie tra consumatori e compagnie aeree

135

ritardi eccedenti un'ora, nonché la durata approssimativa del ritardo, le ragioni e la possibilità di ottenere un rimborso del prezzo del biglietto.

¹³⁵ Di seguito si riporta il testo integrale della Carta dei Diritti dei Viaggiatori Aerei adottata dall'ASTA (disponibile sul sito http://www.astanet.com/govaffairs/trav_rights.asp). «**ASTA's Air Traveler's Bill of Rights** - As the association of professionals to whom the public looks for its travel information and advice, the American Society of Travel Agents ("ASTA") issues these principles, which we believe should govern air transportation. Travel agents, as the source of unbiased, comparative fare and schedule information, acknowledge the rising tide of consumer dissatisfaction with air travel. After consulting others with interests in these consumer issues, we state these principles in the hope that the airline industry will adopt them in practice as well as in name and thereby restore service and dependability to the traveling public to an acceptable level. The airlines use the public air space and public facilities to profit from the transport of millions of people who have no alternative but to use their services. These circumstances compel the airlines to accept a special public trust and responsibility to comply with minimum standards of courtesy, comfort, convenience, and service. All passengers should be treated with respect and awareness that they are the owners of the public air space. As an airline passenger, you have the right to:» truth in advertised prices, schedules and seat availability; » equal access to unbiased, comparative travel information and all fare and service options; » a comfortable seat, reasonable space for carry-on luggage, healthful meals, and clean sanitary facilities, regardless of class of service; » timely and courteous assistance in making connections; » use all, part or none of the segments on any ticket purchased; » timely, complete and truthful information and courteous assistance regarding delays, cancellations, and equipment changes; » timely and courteous assistance for the

disabled and unaccompanied children; » appropriate in-flight medical emergency assistance; and » access to the courts and state consumer laws to resolve disputes with airlines. **Truth in advertised prices, schedules and seat availability** - Airlines should attract consumers on the basis of fair representations about prices and services that are generally available in the marketplace. They should not lure consumers with offers that are available in such limited quantities that more consumers are misled or disappointed than benefited. **Equal access to unbiased, comparative travel information and all fare and service options** - Air transportation services should be available to everyone on an equal basis. Consumers must have access to the same information to make intelligent travel choices. The service a traveler receives, and the price paid, should not depend on owning a computer or preferring to receive information through other means. **A comfortable seat, reasonable space for carry-on luggage, healthful meals, and clean sanitary facilities, regardless of class of service** - An airline ticket entitles the passenger to a package of transportation services with several components. Among these are a comfortable seat, transportation of accompanying baggage, a place to put personal items that may be needed in flight, access to clean sanitary facilities, and to reasonable sustenance (i.e. meals) on long flights. The cost of a lower priced ticket fully compensates the airline for each of these basic components. While an airline may choose to sell some tickets at a lower price, it must not deny basic services to travelers or displace the lower fare passenger in favor of a passenger who pays more. Airlines can, of course, sell enhanced or even luxurious service and amenities to those willing to pay for them. Airlines should not create differentials in classes of service simply by making the lower-cost class so uncomfortable and unattractive that consumers are driven to pay premium prices for higher service categories in order to get the basic services to which they are already entitled. **Timely and courteous assistance in making connections** - When an airline's route structure requires one or more stops between origin and destination, the airline must assume responsibility for making the travel as seamless as possible. This requires clear, accurate directions to connecting flights and the assistance of airline personnel in making connections. **Use all, part or none of the segments on any ticket purchased** - Use of a combination of roundtrip tickets, a ticket with a point beyond the consumer's final destination, or only one leg of a roundtrip ticket is sometimes necessary to achieve the most economical travel under an airline's fare structure. Regardless of an airline's fare restriction policies, and in keeping with the treatment of all other consumer purchases, a consumer who purchases a ticket buys the right, but never the obligation, to travel to the points covered by the fare. **Timely, complete and truthful information and courteous assistance regarding delays, cancellations, and equipment changes** - The consumer keeps the bargain with the airline by paying for the ticket. If the airline fails to provide the transportation it promised, the consumer is entitled to know why, and to adjust travel plans accordingly. When an airline cancels a flight, regardless of the cause, it is often leaving the consumer in unfamiliar surroundings and without access to that person's usual resources. The airline must then assume responsibility for providing the consumer with the next available alternate transportation, assistance in contacting others who may be dependent upon the consumer's arrival, and, when appropriate to the circumstances, food and lodging. **Timely and courteous assistance for the disabled and unaccompanied children** - Airlines have a special responsibility to see to the well-being of passengers requiring assistance due to disabilities and of unaccompanied children. Such persons must never be abandoned or put in fear of being abandoned. **Appropriate in-flight medical emergency assistance** - The outcome of a serious in-flight medical emergency should not depend on the airline on which a passenger has chosen to travel. All airlines should commit themselves to prompt adoption of the highest level of in-flight care available, and to follow the best industry practices in effect for dealing with particular medical problems. **Access to the courts and state consumer laws to resolve disputes with airlines** - From time to time

Come si può facilmente notare tali proposte miravano da un lato ad elevare il livello di informazioni rese ai passeggeri e dall'altro a superare le austere politiche commerciali poste in essere dalle compagnie a seguito dell'approvazione del *Deregulation Act*, tramite il miglioramento dei servizi accessori al trasporto.

Le iniziative a tutela dei diritti dei passeggeri che seguirono si prefissarono l'obiettivo di garantire sia il miglioramento dei servizi ai passeggeri, sia il controllo del mercato tramite la regolamentazione della concorrenza tra vettori.

Tali obiettivi vengono perseguiti dalle proposte di legge a tutela dei passeggeri (*Passengers' Bill of Rights - PBOR*) attraverso la disciplina di quattro problematiche emerse durante il periodo di vigenza del *Deregulation Act*:

- 1) i ritardi,
- 2) la sovrapprenotazione,
- 3) la regolamentazione del regime delle tariffe aeree,
- 4) la stabilità del mercato ¹³⁶.

Nel febbraio 1999 alcuni membri del Congresso, spinti dalle proteste scatenate dai notevoli disservizi verificatisi il mese precedente a Detroit (oltre venti voli subirono consistenti ritardi nella medesima giornata), presentarono un pacchetto di norme.

Una di esse, il *Passenger Entitlement and Competition Enhancement Act of 1999*, prevedeva l'istituzione di un sistema informativo avente ad oggetto i diritti dei passeggeri ¹³⁷.

L'*Airline Deregulation and Disclosure Act of 1999* ¹³⁸, mirava a garantire ai passeggeri la restituzione del prezzo del biglietto ed il diritto di abbandonare il

disputes may arise about service or other issues between consumers and any business. The states have provided laws by which these disputes can be resolved, and courts, including small claims courts, to resolve them effectively. Airlines should not be exempt from the same consumer protection laws that apply to other businesses». Vedi anche Z.GARSEK, *Giving power back to the passengers*, cit., 1204.

¹³⁶ T. M. RAVICH, *Re-regulation*, cit., 944.

¹³⁷ H.R. 780, 106th Cong. (1999).

velivolo qualora il medesimo non fosse decollato entro due ore dall'orario prestabilito o fosse rimasto in sosta (in seguito all'atterraggio) per il medesimo lasso di tempo.

Una proposta alternativa, l'*Omnibus Airline Passenger Fair Treatment Act of 1999*¹³⁹, se approvata, avrebbe consentito ai passeggeri di abbandonare un aeroplano nel caso in cui esso fosse rimasto al cancello d'imbarco più di un ora rispetto all'orario di partenza previsto.

Sotto un altro profilo, il *Passenger Entitlement and Competition Enhancement Act of 1999*¹⁴⁰, mirava ad assicurare l'accesso ai necessari servizi, compresi cibo, acqua, toilettes ed assistenza medica d'emergenza a tutti i passeggeri, nonché obblighi informativi (definiti «atti a soddisfare i bisogni degli utenti ed accurati» e «basati sulle informazioni ragionevolmente disponibili ai vettori») a carico dei vettori, aventi ad oggetto eventuali disservizi. Oltre a ciò si prevedeva l'obbligo per i vettori di porre rimedio al negato imbarco «involontario» prevedendo soluzioni di trasporto alternative entro le due ore successive all'orario di arrivo previsto, oppure un rimborso o, ancora, un voucher per viaggi futuri¹⁴¹.

Il *Compare Airline Passenger Fairness Act* del 1999¹⁴², prevedeva che le aerolinee provvedessero a fornire (con ragionevole anticipo) notizie relative ai ritardi, deviazioni e cancellazione dei voli di linea (fatta eccezione per l'ipotesi relative a ragioni di sicurezza nazionale)¹⁴³.

¹³⁸ S. 603, 106th Cong. (1999).

¹³⁹ H.R. 2200, 106th Cong. 4(b)(2) (1999).

¹⁴⁰ H.R. 780, 106th Cong. (1999).

¹⁴¹ Per maggiori dettagli cfr. Cfr. Z. GARSEK, *Giving power back to the passengers*, cit., 1195 s.

¹⁴² S. 383, 106th Cong. (1999).

¹⁴³ La proposta prevedeva di: 1) informare i passeggeri, su richiesta, circa l'eventuale sovravendita di biglietti sul proprio volo; 2) permettere l'utilizzo parziale del biglietto, a dispetto delle ragioni che avrebbero condotto il passeggero a non sfruttare la rimanente parte; 3) consegnare il bagaglio entro 24 ore dall'arrivo del volo, fatte salve le ipotesi che potessero ragionevolmente giustificare il ritardo; 4) garantire, a prescindere dalla tecnologia utilizzata dal passeggero per la relativa richiesta, esaurienti informazioni relative alle tariffe applicate dal vettore; 5) fornire tempestive notizie circa le eventuali ipotesi di ritardo; 6) comunicare accuratamente le reali ragioni di ritardi, cancellazioni e deviazioni; 7) rifondere l'intero prezzo

L'*Aviation Consumer Right to Know Act of 1999*, prevedeva l'obbligo di diffondere annunci relativi alla prevista durata dei ritardi ¹⁴⁴.

L'*Airline Passenger Bill of Rights Act* del 1999 ¹⁴⁵, si riproponeva di sanzionare i ritardi definiti eccessivi (ovvero quelli che oltrepassavano di almeno due ore l'orario di partenza o di arrivo), nella misura del doppio del prezzo del biglietto per ogni ritardo compreso tra le due e le tre ore. Oltre tale lasso di tempo ogni ulteriore ora (o frazione di ora) sarebbe stata punita con un indennizzo pari al 100% del prezzo del passaggio. Tale proposta di legge prevedeva vieppiù una serie di misure volte a sanzionare le cancellazioni dei voli dettate da ragioni puramente commerciali (ovvero quelle non legate a ragioni di sicurezza) ¹⁴⁶.

L'*Airline Passenger Fairness Act* del 1999 ¹⁴⁷ si riproponeva di legittimare una pratica avversata dai vettori aerei, battezzata «biglietto nascosto». Accade spesso che un biglietto per volare dall'aeroporto A al B sia più costoso del biglietto che prevede lo spostamento dallo scalo A al C, attraverso B. Le compagnie aeree, al fine di contrastare tale pratica prevedono costi aggiuntivi (sia per i clienti, che per gli agenti di viaggi) qualora il passeggero avesse interrotto il viaggio verso C, decidendo di eleggere B quale luogo di destinazione finale. Ebbene la sopra richiamata proposta, se convertita in legge, avrebbe previsto l'obbligo per i vettori aerei di rimborsare il prezzo del passaggio non utilizzato.

del biglietto su richiesta effettuata dal passeggero entro le 24 ore dall'acquisto del medesimo; 8) consentire ai passeggeri di comparare le diverse offerte commerciali *frequent flyer*, al fine di permettere loro di effettuare una scelta consapevole tra le diverse compagnie. Cfr. Z. GARSEK, *Giving power back to the passengers*, cit., 1207.

¹⁴⁴ H.R. 908, 106th Cong. (1999).

¹⁴⁵ H.R. 700, 106th Cong. (1999).

¹⁴⁶ Tali misure prevedevano nel dettaglio: 1) il rimborso del prezzo del biglietto nelle ipotesi di cancellazione del volo legato a ragioni commerciali; 2) l'obbligo di inoltrare un rapporto al D.O.T., nel quale specificare il numero del volo cancellato, l'orario di partenza ed il fattore di carico del volo cancellato. Il Dipartimento dei Trasporti, a seguito di una breve istruttoria, avrebbe stabilito le ragioni della cancellazione e quindi dato corso alla (eventuale) procedura di rimborso del prezzo del biglietto. Cfr. Z. GARSEK, *Giving power back to the passengers*, cit., 1195.

¹⁴⁷ S. 383, 106th Cong. (1999).

Oltre a ciò si prevedeva lo specifico obbligo di informare i passeggeri nelle ipotesi di sovraprenotazione o sovravendita di biglietti ¹⁴⁸.

Sempre del medesimo anno l'*Airline Competition and Fairness Act of 1999* ¹⁴⁹, col quale, sulla falsariga delle prime proposte di intervento nel settore del trasporto aereo, si mirava ad intervenire sulle pratiche concorrenziali poco limpide. I maggiori vettori aerei miravano, infatti, tramite una politica commerciale basata sull'elevata disponibilità di posti a tariffe estremamente vantaggiose, ad eliminare i nuovi vettori dal mercato.

Tale proposta di legge avrebbe imposto ai vettori aerei dominanti di mantenere sia i prezzi ribassati, che l'aumentata capacità di trasporto, per i due anni successivi all'introduzione delle offerte.

L'*Airline Competition Preservation Act of 2000* ¹⁵⁰, fu invece pensato per regolamentare l'attività dei vettori dominati (ovvero quelli che gestivano più del 50% degli imbarchi su singoli aeroporti).

Paragrafo 3.2: la reazione dei vettori aerei

Le compagnie aeree contrastarono strenuamente l'approvazione di tali proposte di legge, pubblicizzando, da un lato, gli aspetti positivi della così detta auto-regolamentazione e quelli negativi delle proposte di ri-regolamentazione (ritenute non necessarie o, nella migliore delle ipotesi sovradimensionate) e spendendo, dall'altro, approssimativamente tre milioni di dollari in attività di *lobbying* tese ad osteggiare l'iter legislativo.

¹⁴⁸ Appare utile evidenziare che la pratica dell'*overbooking* non è vietata nemmeno negli Stati Uniti. A tale proposito il *Code of Federal Regulation* (14 C.F.R., 250.3) prevede che i vettori stabiliscano le regole di priorità nell'imbarco dei passeggeri e l'obbligo di fare appello ai passeggeri disposti a rinunciare volontariamente al volo prima di negare l'imbarco ai passeggeri non consenzienti.

¹⁴⁹ H.R. 1678, 106th Cong. (1999).

¹⁵⁰ H.R. 4978, 106th Cong. 2(e)(1) (2000).

A difesa delle posizioni assunte dai vettori aerei si mosse persino il personale dipendente di una delle maggiori compagnie aeree, la *Continental Airlines*¹⁵¹.

La maggiore associazione di categoria, l'*Air Transport Association* (ATA), definì le proposte di legge inadeguate a far fronte ai veri problemi del settore del trasporto aereo: tecnologia antiquata ed infrastrutture inadeguate a far fronte alla crescente richiesta di trasporto per aria.

Ciononostante il 17 giugno 1999, l'ATA manifestò la volontà delle maggiori aerolinee statunitensi di accogliere le istanze del Congresso volte ad adottare misure a tutela dei diritti dei passeggeri. In cambio il Congresso desistette dal convertire in legge le proposte a tutela dei diritti dei consumatori¹⁵².

La proposta delle compagnie aeree si concretizzò, alla fine del 1999, nel così detto *Customer Service Plan*. Con tale documento i vettori si impegnarono a:

- offrire al passeggero il più basso prezzo disponibile;
- informare i clienti di ritardi conosciuti, cancellazioni e deviazioni;
- consegnare il bagaglio puntualmente;
- aumentare i limiti nella quantificazione del danno conseguente al danneggiamento ed alla perdita di bagaglio;
- consentire ai passeggeri di cancellare liberamente le prenotazioni,
- disporre tempestivi rimborsi dei biglietti;
- accogliere in maniera appropriata le persone disabili ed i passeggeri con particolari necessità;
- far fronte alle necessità dei passeggeri durante le attese conseguenti a ritardi prolungati;
- trattare i passeggeri cui viene negato l'imbarco con correttezza;

¹⁵¹ T. M. Ravich, *Re-regulation*, cit. 952.

¹⁵² T. M. Ravich, *Re-regulation*, cit. 952.

- pubblicizzare gli itinerari di viaggio, le politiche di cancellazione dei voli, le regole per i clienti frequent flyer e la configurazione degli aeroplani;
- assicurare buoni servizi per i passeggeri anche qualora ci si avvalga di *code-share partners*;
- migliore gestione dei reclami dei clienti ¹⁵³.

A tale proposito l'allora ispettore generale del Dipartimento dei Trasporti evidenziò dinanzi al Congresso che in nessun punto l'impegno assunto dai vettori aerei si occupava delle problematiche che stavano alla base del malcontento generalizzato dei passeggeri, ovvero: i ritardi prolungati, il bagaglio non consegnato all'arrivo, le lunghe code ai *check-in* e le tariffe aeree piuttosto elevate su alcune tratte ¹⁵⁴.

L'unica contromisura che i vettori accettarono di adottare fu l'aumento del limite della responsabilità dei vettori per perdita, danneggiamento o ritardata consegna del bagaglio da 1.250 a 2.500 dollari ¹⁵⁵.

Seguì una campagna volta a: 1) pubblicizzare l'iniziativa (l'impegno in dodici punti fu pubblicato su internet dall'ATA), 2) migliorare il livello di informazioni disponibili per i passeggeri (alcuni vettori adottarono un sistema di comunicazione via telefono, tramite cercapersone o computer, finalizzato ad informare i passeggeri di eventuali cambiamenti nei piani di volo) ed, infine, 3) ridurre i tempi di attesa ai *check-in* ed agli imbarchi.

Alcune aerolinee riportarono infine su propri siti internet le percentuali dei voli atterrati con puntualità ¹⁵⁶.

¹⁵³ Quattordici vettori aderenti all'ATA (Alaska, Aloha, American, American Trans Air, America West Airlines, Continental, Delta, Hawaiian, Midwest Express, Northwest, Southwest, TWA, United, and US Airways) inserirono tali obblighi all'interno dei propri contratti di trasporto. Vedi sul punto R. I.R. ABEYRATNE, *Sustainability of air carriers and assurance of services*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Winter 2003, 18.

¹⁵⁴ *Air Carrier Flight Delays and Customer Service: Hearing Before the Subcomm. on Transp. of the Comm. on Appropriations*, 106th Cong. 5 (2000) (statement of Kenneth M. Mead, Inspector General, United States Department of Transportation).

¹⁵⁵ *14 C.F.R. 254.4 (2001)*. Limite elevato nel gennaio del 2007 a 3.000 dollari.

Nonostante tali interventi non prevedessero un intervento organico finalizzato al miglioramento dei mezzi di tutela offerti ai passeggeri, il Congresso decise di concedere approssimativamente un anno per dare attuazione all'impegno, attribuendo al DOT il compito di redigere un rapporto sulla condotta dei vettori .

Il 12 febbraio 2001, Kenneth M. Mead, l'Ispettore Generale del Dipartimento dei Trasporti, presentò il «Rapporto finale sui servizi per i clienti delle aerolinee» (il c.d. *Final Report*)¹⁵⁷.

In tale resoconto si dette atto di alcuni progressi conseguiti dai vettori aerei, ma si criticò l'assenza di specifici provvedimenti volti ad elevare il livello di tutela offerto ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione dei voli e ritardi.

La presentazione di numerose altre proposte di legge a tutela dei diritti dei passeggeri che seguì la pubblicazione del *Final report*¹⁵⁸, condusse le aerolinee ad integrare il *Customer Service Plan* con ulteriori diciassette punti a tutela dei diritti dei passeggeri¹⁵⁹.

¹⁵⁶ T. M. RAVICH, *Re-regulation*, cit., 954.

¹⁵⁷ *Office of the Inspector General, Dep't of Transp., Report No. AV-2001-020, Final Report on Airline Customer Service Commitment* (2001).

¹⁵⁸ Consumer-Friendly Airline Ticket Transfer Act, H.R. 1074, 107th Cong. (2001); Airline Customer Notification Act, H.R. 571, 107th Cong. (2001); Airline Customer Service Improvement Act, S. 319, 107th Cong. (2001); Aviation Consumer Right to Know Act of 2001, S. 332, 107th Cong. (2001); Fair Treatment of Airline Passengers Act, S. 483, 107th Cong. (2001); Airline Passenger Fair Treatment Act of 2001, H.R. 384, 107th Cong. (2001); Air Travelers Fair Treatment Act of 2001, H.R. 200, 107th Cong. (2001); Airline Competition and Passenger Rights Act of 2001, H.R. 907, 107th Cong. (2001); Aviation Competition Restoration Act, S. 415, 107th Cong. (2001); Airline Competition Preservation Act of 2001, S. 199, 107th Cong. (2001); Airline Competition and Fairness Act of 2001, H.R. 204, 107th Cong. (2001); Airline Competition Preservation Act of 2001, H.R. 142, 107th Cong. (2001); Aviation Delay Prevention Act, S. 633, 107th Cong. (2001); Airport Congestion Relief Act of 2001, H.R. 757, 107th Cong. (2001); Airline Merger Moratorium Act, S. 578, 107th Cong. (2001); Airline Merger Moratorium Act, H.R. 761, 107th Cong. (2001).

¹⁵⁹ I punti aggiuntivi prevedono l'impegno a: 1) incorporare gli originali dodici punti relativi ai servizi per i clienti in ogni contratto di trasporto delle compagnie aderenti; 2) stabilire misure interne volte a garantire l'adempimento delle prestazioni contrattuali; 3) cooperare con l'Ispettore Generale del DOT in occasione delle verifiche ufficiali; 4) stabilire obiettivi realmente perseguibili in un'ottica di riduzione dei cronici ritardi e cancellazione dei voli; 5) fornire dati sulla puntualità delle prestazioni accessibili dai clienti (tramite internet o telefono); 6) sviluppare un sistema per tracciare il percorso dei bagagli; 7) istituire un numero gratuito (o locale) per informazioni riguardanti il bagaglio smarrito o danneggiato; 8) definire

I «propositi legislativi» dei sostenitori dei PBOR vennero quindi bruscamente interrotti dagli eventi dell' 11 settembre.

Paragrafo 3.3.1: il contratto di trasporto aereo

Il fallimento delle iniziative a tutela dei passeggeri conducono ad un unico risultato: tutto ciò che non è disciplinato da specifiche disposizioni (si veda *infra* il *Code of Federal Regulations* – par. 3.4) può essere azionato unicamente se ricompreso nel regolamento contrattuale.

Sotto tale profilo appare utile evidenziare che la Corte Suprema degli Stati Uniti ha stabilito che il *Deregulation Act* non esclude l'esercizio dell'azione giudiziaria nelle ipotesi di inadempimento contrattuale ¹⁶⁰.

Ciò premesso i giudici americani non appaiono favorevoli al riconoscimento del diritto al risarcimento del danno esistenziale o psichico (da vacanza rovinata), qualora non accompagnato al danno fisico (o patrimoniale) ¹⁶¹.

una proposta di legge per aumentare la compensazione in caso di negato imbarco involontario; 9) presentare un'istanza al DOT per cambiare il metodo di calcolo e di redazione dei rapporti aventi ad oggetto le percentuali di bagagli smarriti o danneggiati, in modo che si tenga conto di coloro che non prendono in consegna il bagaglio; 10) istituire un gruppo di intervento gestito dalle aerolinee, dagli aeroporti e dalla *FAA* al fine di prestare soccorso ai passeggeri costretti a pernottare in prossimità dello scalo a causa di ritardi, cancellazioni o deviazioni; 11) istituire un secondo gruppo di intervento che intervenga al fine di coordinare, unitamente agli aeroporti locali ed alla *FAA*, i mezzi di intervento nei casi di ritardi prolungati; 12) istituire un altro gruppo di intervento per esaminare e consigliare un piano di verifica dell'efficienza dei monitors all'interno degli aeroporti; 13) applicare le più basse tariffe possibili ai sistemi di prenotazione dei biglietti tramite telefono, agenzia o biglietterie automatizzate; 14) stabilire un sistema per consentire ai passeggeri di sapere se il proprio volo partirà in ritardo o sarà cancellato, prima che si incammino verso l'aeroporto; 15) istituire gruppi di interesse presso le comunità di disabili e di persone con speciali necessità per fornire indicazioni sui servizi resi a favore dei passeggeri con invalidità; 16) condurre un'indagine annuale sui piani dei servizi ai passeggeri adottati dai *code-share partners* (fatta eccezione per i membri dell'*ATA* o i loro affiliati); 17) chiarire la terminologia usata nei piani di servizio per informare i passeggeri su le procedure adottate nelle ipotesi di attese che si protraggano per «prolungati periodi di tempo» e durante le emergenze. S. 319, 107th Cong. (2001).

¹⁶⁰ *American Airlines, Inc. v. Wolens*, 513 U.S. 219, 233-34 (1995). La sentenza è stata commentata da M. AZOULAY, *The Supreme Court's Reregulation of the Airline Industry*, 5 *Widener J. Pub. L.* 405, 407 (1996).

¹⁶¹ Vedi C. R. BARTH, 2005 *SMU Air Law Symposium Recent Developments in Aviation Law*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Spring 2005, 231 s. « (The plaintiff) sought compensation for damages arising out of a flight delay, and in particular for inconvenience and loss of a "refreshing, memorable vacation." The court granted American Airlines partial

In un'ottica giuseconomica è stato però rilevato che l'(eventuale - solo i vettori aderenti all'ATA hanno, infatti aderito all'iniziativa) incorporazione del *Customer Service Plan* nei contratti di trasporto rappresenta un'inefficiente allocazione delle risorse.

La teoria generale dei contratti soffre infatti di limiti congeniti: l'inadeguatezza ed i costi dei rimedi all'inadempimento delle prestazioni contrattuali.

Sotto un profilo puramente pratico l'esercizio dell'azione giudiziaria può essere più dispendioso, in termini di tempi e costi, dell'inadempimento contrattuale ¹⁶².

Oltre a ciò deve essere rilevato che alcuni vettori aerei hanno introdotto nei propri contratti di trasporto aereo delle clausole di esonero dalla responsabilità che renderebbero vana qualsivoglia azione nei propri confronti ¹⁶³.

I limiti insiti nella tutela giurisdizionale dei diritti e le clausole di esonero dalla responsabilità introdotte dai vettori nei propri contratti di trasporto rendono il contratto un'arma decisamente poco efficace nelle mani dei viaggiatori americani.

Segue - Paragrafo 3.3.2: cancellazioni e ritardi (la cosiddetta *Rule 240*)

Le compagnie aeree aderenti all'ATA si sono impegnate a fornire ai clienti “ *the best available information regarding known delays, cancellations and diversions*”, nonché a far fronte alle necessità (definite “*essential*”, quali: cibo, acqua, servizi igienici ed assistenza medica) dei clienti durante le attese di lunga durata a bordo dei veivoli. Ciascuna compagnia aerea stabilisce le proprie linee

judgment on the basis that the damages sought constituted an attempt to recover for psychological injury as no economic loss had occurred. On appeal, the Fifth Circuit affirmed the grant of summary judgment in favor of the carrier».

¹⁶² S. SOLOMON, 'D' is for Delay, in *Airways*, July 2001, 19.

¹⁶³ Le condizioni di contratto dell'*American Airlines* e dell'*American Eagle* in tema di ritardi, cancellazioni e deviazioni prevedono – ad esempio - che le due compagnie aeree informino puntualmente e frequentemente i clienti, che si trovano all'aeroporto o sull'aereo, in ordine ai ritardi, alle cancellazioni ed alle deviazioni conosciuti. D'altro canto si autoesimono da qualsivoglia responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare dal mancato rispetto di tale impegno. La versione integrale delle suddette condizioni di contratto è disponibile sul sito internet <http://www.aa.com/content/urls/groupterms.jhtml> (vedi *infra*, nt. 169).

di condotta nelle ipotesi in cui si renda necessario il pernottamento in loco dei passeggeri ¹⁶⁴.

Tale flebile forma di tutela appare legata al fatto che «le condizioni generali di trasporto stese dalla IATA stabiliscono espressamente che gli orari di partenza e di arrivo non fanno parte del contratto di trasporto» ¹⁶⁵.

Senonché nelle ipotesi di cancellazione di un volo e di ritardi la tutela dei viaggiatori è garantita dalla cosiddetta *Rule 240*, la quale rappresenta «un vestigio dei più vecchi regolamenti (antecedenti alla *deregulation* degli anni '70) ed impone alle aerolinee di riavviare i passeggeri senza costi aggiuntivi, nelle ipotesi di cancellazioni, ritardi o di mancate coincidenze» ¹⁶⁶.

Anche tale mezzo di tutela dei diritti dei passeggeri appare però fortemente limitativo, sia in ragione del fatto che non tutti i vettori aerei hanno previsto l'adozione di tali misure, sia perché le varie *Rules 240* (inserite, talvolta, nelle «condizioni di trasporto» dei singoli operatori) differiscono sensibilmente l'una dall'altra ¹⁶⁷.

Vediamo nell'ordine quali forme di tutela vengono offerte dai vettori statunitensi.

- L'*America West* prevede che, nelle ipotesi di ritardata partenza o arrivo e di cancellazione del volo, al passeggero venga fornita un'alternativa di trasporto. Se il ritardo dovesse essere causato dal vettore il passeggero verrà imbarcato su un altro volo della medesima compagnia, nella medesima classe (o in un'una

¹⁶⁴ ABEYRATNE RUWANTISSA I.R., *Sustainability of air carriers and assurance of services*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Winter 2003, 18.

¹⁶⁵ “The General Conditions of Carriage as laid down by the IATA expressly state that the times of departure and arrival do not form part of the contract of carriage” I.H. PH. DIEDERIKS-VERSCHOOR, *The Liability for Delay in Air Transport*, in *Air & Space Law*, XXVI/6,(November 2001), 302. Parte della dottrina, sin dalla prima metà del secolo scorso, preannunciò l'adozione di tali clausole contrattuali, giustificandone l'opportunità sulla base della perfettibile tecnica costruttiva degli aeromobili, all'epoca inadatta a garantire la celerità e, nel contempo, la sicurezza del volo. Cfr. C. SAVOIA, *La responsabilità civile del vettore aereo*, Roma, 1928, 72 s., 91.

¹⁶⁶ T. M. Ravich, *Re-regulation*, cit., 13.

¹⁶⁷ Disponibili sul sito <http://www.mytravelrights.com/travellaw.cfm?ai=3> (ultimo accesso ottobre 2007).

superiore), senza costi addizionali. Se ciò non dovesse essere possibile il riavviamento avverrà su un velivolo appartenente ad altra compagnia aerea.

Se la sistemazione su un altro volo dovesse essere disponibile unicamente in un classe inferiore, soddisfacente per il passeggero, l'*America West* provvederà al rimborso della differenza di prezzo del biglietto.

Se il ritardo dovesse essere causato da altro vettore, l'*America West* provvederà, unitamente all'altra compagnia aerea, al trasporto sul primo volo disponibile, senza costi aggiuntivi e nella medesima classe di servizio.

Se il riavviamento del passeggero non dovesse essere possibile il vettore provvederà al rimborso del *coupon* di volo inutilizzato ¹⁶⁸.

¹⁶⁸ La compagnia ha inserito nel proprio contratto di trasporto la seguente clausola (consultabile sul sito ufficiale del vettore: <http://www.usairways.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «IX. *DELAYED AND CANCELED FLIGHTS - US Airways' Responsibility for Schedules and Operations. US Airways undertakes to use its best efforts to transport the customer and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetables or elsewhere are not guaranteed and form no part of the terms of transportation. US Airways may substitute alternate carriers or aircraft and may alter or omit stopping places shown on the ticket in case of necessity. Schedules are subject to change without notice. US Airways is not responsible or liable for making connections, or for failing to operate any flight according to schedule, or for changing the schedule of any flight. Notification - In the event of a flight delay, cancellation or diversion, US Airways will provide the most current information available to customers in the airport or onboard an aircraft in a timely manner. Flight information may also be obtained through the US Airways web site (usairways.com) and the US Airways toll free flight information number (1-800-94 FLIFO). Extended Onboard Ground Delays - US Airways defines a long delay as starting at one hour from the time an aircraft pushes back from the gate. After one hour, real-time, automated systems alert operations managers so that the airline can manage the situation quickly and with accurate information. While away from the gate, US Airways flight crews communicate frequently with customers on board the airplane. US Airways' flights may be returned to the gate at any point during a delay depending on each flight's specific situation. At three hours, information about the flight is escalated through US Airways' senior operations management for a decision about returning to the gate. Inputs into that decision-making are based on situation-specific factors such as customer safety and comfort, airport capabilities, and crew status. Rebooking - When a ticketed customer holding confirmed reservations on a flight will be delayed because of a schedule irregularity (whether a missed connection, flight cancellation, omission of a scheduled stop, substitution of equipment or a different class of service or schedule change), US Airways will rebook the customer on its next available flight to the customer's ticketed destination without additional charge. If US Airways is unable to provide onward transportation, US Airways may attempt to rebook the customer on the next available flight of another airline with which US Airways has an agreement allowing the acceptance of each other's tickets. Alternate Transportation - If US Airways is not able to reroute customers on its flights or other airlines' flights, US Airways may offer the customer ground transportation to the destination. If the customer does not accept the ground transportation offered, US Airways will refund the value of the remaining*

La compagnia offre inoltre pasti (nelle ipotesi di cancellazione e ritardi che eccedano le quattro ore, purché non causati dalle condizioni meteorologiche o da altri eventi che fuoriescano dalla sfera di controllo del vettore), la sistemazione notturna (con le medesime cause di esclusione dianzi menzionate), nonché servizi dedicati a particolari categorie di passeggeri (quali minori accompagnati e persona che necessitino di assistenza, medica o personale).

- L'*American Airlines* prevede, nelle ipotesi di ritardo e cancellazione (nonché di perdita della coincidenza):

- 1) il diritto al riavviamento sul volo successivo (compatibilmente alla disponibilità di posti) senza costi aggiuntivi;

flight coupons to the stopover or destination. Amenities/Services for Delayed Customers - When a ticketed customer holds a confirmed reservation on a flight, US Airways may assume limited expenses incurred as a result of a flight cancellation or schedule irregularity resulting in a delay exceeding four hours, as outlined below. US Airways may also provide special amenities and services which, in US Airways' judgment, are required by certain customers such as unaccompanied children, customers requiring special assistance, and customers with medical conditions, in order to maintain the safety, health and welfare of such customers. Amenities will not be made available to a customer on any US Airways flight which is delayed or canceled in the metropolitan area where the customer resides or at the customer's destination, or stopover point. US Airways will provide a food voucher to customers whose flights have been canceled or delayed for four hours or more during normal meal times, when the delay is not due to Air Traffic Control, weather, or other circumstances beyond US Airways' control. The food voucher may be used at a restaurant in the airport or a hotel restaurant for customers who are also accommodated overnight. The value of the food voucher will vary according to whether it is for breakfast, lunch or dinner. In the event of a delay or cancellation, overnight accommodations will be arranged by US Airways at their expense for customers at connecting points whose flights are delayed or canceled because of circumstances within US Airways' control for whom no alternate transportation is available. Overnight accommodations will not be provided for customers whose flights are delayed or canceled due to circumstances beyond US Airways' control such as Air Traffic Control or weather. Overnight accommodations include a hotel and transportation to and from the hotel selected by US Airways. Food vouchers will be provided if the delay or cancellation causes the customer to miss dinner and/or breakfast. In the unusual event that alternate transportation or overnight accommodations cannot be provided, US Airways will endeavor to provide for customers' comfort by making sure food is available and arranging for customers' trips to resume as soon as possible. With respect to amenities made available by US Airways, including ground transportation and hotel accommodations, the vendor providing such service is not an agent, servant, employee, or in any manner under contract with US Airways to provide such goods and services. US Airways disclaims all liability for any acts or omissions of the vendor, its agents, servants, and employees resulting in personal injury or death, or loss of or damage to property. Information about US Airways' accommodations policies are available from authorized US Airways agents or on the US Airways web site (usairways.com)».

- 2) se vi dovesse essere disponibilità di posti su un volo che parte prima di quello su cui è stata prevista la nuova sistemazione (anche nell'ipotesi in cui gli unici posti disponibili si trovino in prima classe) il passeggero acquisterebbe il diritto a tale migliore sistemazione;
- 3) se l'alternativa offerta su un volo *American Airlines* non viene accettata dal passeggero, questi può chiedere di essere trasportato da un altro vettore senza costi aggiuntivi;
- 4) se esiste un'alternativa di trasporto su un volo di un'altra compagnia che giunga a destinazione in tempi più ristretti, il passeggero ha diritto ad essere trasportato da tale vettore senza costi aggiuntivi, anche se l'unica sistemazione disponibile si trova in prima classe;
- 5) se nessuna alternativa di trasporto viene accettata dal passeggero l'*American Airlines* rifonderà il prezzo del biglietto.

Qualora la cancellazione del volo o il ritardo siano dovuti a cause di forza maggiore (condizioni meteorologiche avverse, «atti di Dio», insurrezioni, guerre, scioperi, regolamenti governativi, carenze di personale o di carburante, o altri fatti non previsti dall' *American Airlines*, il vettore sarà obbligato unicamente al rimborso del prezzo del biglietto.

Qualora necessario l'*American Airlines* provvede alla sistemazione in albergo, salvo che i disservizi si verificano nella città di provenienza del passeggero o in un aeroporto nelle vicinanze.

Altri servizi verranno erogati per far fronte alle necessità di particolari categorie di passeggeri, quali invalidi, persone anziane, minori accompagnati, etc.¹⁶⁹

¹⁶⁹ Pur adottando la sopra riportata versione della *Rule 240*, la compagnia ha inserito, nelle proprie condizioni di trasporto, la seguente clausola (cfr. il sito <http://www.aa.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «**DELAYS, CANCELLATIONS AND DIVERSIONS:** *American Airlines and American Eagle will provide customers at the airport and onboard an affected aircraft with timely and frequent updates regarding known delays, cancellations and diversions and will strive to provide the best available information concerning the duration of delays and to the extent available, the flight's anticipated departure time. We are not responsible for any special, incidental or consequential damages if we do not meet this commitment. When cancellations and major delays are experienced, you will be rerouted on our next flight with available seats. If the delay or cancellation was caused by events within*

- La **Continental Airlines** prevede, nell'ipotesi di ritardo causato da irregolarità imputabili al vettore, che questi si impegni al fine di riavviare il passeggero nella medesima classe di servizio e senza costi aggiuntivi.

Se il posto dovesse essere disponibile su un volo della *Continental Airlines*, ma in una differente classe di servizio accettabile per il passeggero, non verranno applicate differenze di prezzo unicamente nell'ipotesi in cui tale volo giunga a destinazione prima di quanto previsto.

Su richiesta del cliente la sistemazione potrà avvenire anche su velivoli appartenenti ad altri vettori.

La sistemazione in albergo è garantita per ritardi eccedenti le quattro ore (e compresi nella fascia oraria intercorrente tra le 10:00 p.m. e le 6:00 a.m.), fatta eccezione per una serie di ipotesi aggiuntive in cui il pernottamento non viene offerto (ovvero qualora il ritardo è dovuto alle condizioni meteorologiche del luogo di partenza o di arrivo, ad attività legate al controllo del traffico aereo o, infine, in una serie di casi che prevedano deviazioni predeterminate dal vettore).

Sono previsti inoltre una serie di servizi di terra, quali: pasti, trasporto dall'aeroporto all'albergo (e viceversa) e comunicazioni telefoniche. Il vettore farà fronte inoltre alle esigenze di particolari categorie di vettori, quali minori non accompagnati e disabili ¹⁷⁰.

our control and we do not get you to your final destination on the expected arrival day, we will provide reasonable overnight accommodations, subject to availability. In extreme circumstances, it is possible that a flight will cancel while on the ground in the city to which it was diverted. When this happens you will be rerouted on the next American Airlines or American Eagle flight with available seats, or in some circumstances on another airline or some other alternative means of transportation. If we are unable to reroute you, reasonable overnight accommodations will be provided by American Airlines or American Eagle, subject to availability. American Airlines and American Eagle will provide amenities for delayed passengers, necessary to maintain the safety and/or welfare of certain passengers such as customers with disabilities, unaccompanied children, the elderly or others to whom such amenities will be furnished consistent with special needs and/or circumstances».

¹⁷⁰ Di seguito si riporta il testo della clausola avente ad oggetto la disciplina delle cancellazioni e dei ritardi predisposta dalla compagnia aerea (cfr. <http://www.continental.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «C) *Change in Schedule - When a Passenger's Ticketed flight is affected because of a Change in Schedule, CO will, at its election arrange one of the following: 1) Transport the Passenger on its own flights, subject to availability, to the Destination, next Stopover point, or transfer point shown on its portion of the Ticket, without Stopover in the*

same class of service, at no additional cost to the Passenger, provided that a Passenger who paid a Coach fare will only be transported on a flight in First Class or Business First Class Service subject to seat availability and if such flight will provide an earlier arrival than CO's next flight on which coach space is available; 2) Reroute Passengers over the lines of one or more carriers when a Change in Schedule results in the cancellation of all CO service between two cities; 3) Advise the Passenger that the value of his or her Ticket may be applied toward future travel on Continental within one year from the date of issue without a change or reissue fee; or 4) Provide a refund in accordance with Rule 27 A) if the Passenger is not transported as provided in C) 1) or 2) above and does not choose to apply the value of his or her Ticket toward future travel as provided in C) 3) above. D) Force Majeure Event In the event of a Force Majeure Event, CO without notice, may cancel, terminate, divert, postpone, or delay any flight, right of carriage or reservations (whether or not confirmed) and determine if any departure or landing should be made, without any liability on the part of CO. CO may reschedule passenger on another available CO flight or refund any unused portions of the ticket in the form of a travel certificate. E) Schedule Irregularity 1) Liability Except to the extent provided in this Rule and the Warsaw Convention, CO shall not be liable for any Schedule Irregularity. 2) Delay, Misconnection or Cancellation a) When a Passenger's ticket is affected because of a Schedule Irregularity caused by CO, CO will take the following measures: (i) Transport the Passenger on its own flights, subject to availability, to the Destination, next Stopover point, or transfer point shown on its portion of the Ticket, without Stopover in the same class of service, at no additional cost to the Passenger, provided that a Passenger who paid a Coach fare may only be transported on a flight in First Class or Business First Class Service subject to seat availability and if such flight will provide an earlier arrival than CO's next flight on which coach space is available; or (ii) At the Passenger's request, provided that the tariff covering the original transportation permits routing via the carrier which will transport the Passenger, CO will reaccommodate the Passenger in the same class of service on the next available flight on another carrier, or combination of carriers, if the length of the delay to the Passenger's destination exceeds two hours. b) In the event a Passenger misses an onward connecting flight on which space is reserved because the Delivering Carrier did not operate its flight due to a Schedule Irregularity or Change in Schedule, the Delivering Carrier is responsible to arrange for carriage of Passenger or to make a refund. 3) CO will provide a refund in accordance with Rule 27 A), if the Passenger is not transported as provided in C) 2) above. F) Amenities for Delayed passengers 1) Lodging The Passenger will be provided one night's lodging, or a maximum allowance for one night's lodging as established by each location, when a CO flight on which the Passenger is being transported incurs a Schedule Irregularity and the Passenger incurs a delay that is expected to exceed four hours during the period 10:00 p.m. to 6:00 a.m. EXCEPTION: Lodging will not be furnished: a) To a Passenger whose trip is interrupted at a city which is his/her permanent domicile, or b) When the destination city airport that is designated on the Passenger's Ticket and the city airport that the Passenger is diverted to are both within the following city groups: (i) Baltimore, MD (BWI)/Washington D.C. Dulles (IAD)/Washington D.C. National (DCA) (ii) Brownsville, TX (BRO)/Harlingen, TX (HRL)/McAllen, TX (MFE) (iii) Burbank, CA (BUR)/Los Angeles, CA (LAX)/Ontario, CA (ONT)/Orange County, CA (SNA)/Long Beach, CA (LGB) (iv) Chicago, IL O'Hare (ORD)/Chicago, IL Midway (MDW) (v) Colorado Springs, CO (COS)/Denver, CO (DEN) (vi) Dallas, TX Dallas-Ft. Worth International (DFW)/Dallas, TX Love Field (DAL) (vii) Ft. Lauderdale, FL (FLL)/Miami, FL (MIA)/West Palm Beach, FL (PBI) (viii) Houston, TX Bush Intercontinental (IAH)/Houston, TX Ellington AFB (EFD)/Houston, TX Hobby(HOU) (ix) Oakland, CA (OAK)/San Francisco, CA (SFO)/San Jose, CA (SJO) (x) Newark, NJ Newark International (EWR)/New York, NY La Guardia (LGA)/New York, NY Kennedy (JFK)/White

- La **Delta Airlines** prevede, nelle medesime ipotesi di cosiddette «*schedule irregularity*»:

- 1) il riavviamento sul volo immediatamente successivo (compatibilmente con la disponibilità di posti) senza costi aggiuntivi;
- 2) nelle ipotesi in cui sia disponibile un posto (anche in prima classe) su un volo *Delta Airlines* che giunga a destinazione prima di quello prescelto dal passeggero, questi ha diritto di selezionare quest'ultimo sempre senza costi aggiuntivi;
- 3) se il volo *Delta Airlines* non è corrisponde alle esigenze di trasporto del passeggero, questi ha diritto a sceglierne un'alternativa di trasporto offerta da un altro vettore (anche in tale ipotesi senza sovrapprezzo);
- 4) se un altro vettore offre un volo alternativo che giunga a destinazione prima di quello reso disponibile dalla *Delta Airlines* il cliente può optare per tale alternativa (anche se il posto si trova in prima classe e sempre senza costi aggiuntivi);
- 5) se nessuna delle sopra riprodotte alternative di trasporto viene accettata dal passeggero *Delta Airlines* provvede a rifondere il prezzo del biglietto.

Per quanto concerne le ipotesi di forza maggiore le condizioni sono le medesime previste dalla *American Airlines*.

Plains, NY (HPN) (xi) London, UK Gatwick (LGW)/London, UK Heathrow (LHR) c) When such interruption is due to circumstances outside CO's control such as weather condition and air traffic control delays. 2) Meals Passengers will be provided with one meal, per Passenger, if the delay caused by CO to the Passenger under this Rule will extend beyond normal meal hours. When lodging is furnished in accordance with 1) above, the Passenger may be provided up to two meals. 3) Ground Transportation When lodging is furnished in accordance with 1) above and ground transportation is not furnished by the hotel, CO will provide ground transportation to the place of lodging via public conveyance. 4) Communication CO will provide one three-minute long distance telephone call when the delay caused by CO under this Rule is expected to exceed two hours. 5) Passengers with Special Needs During a Schedule Irregularity, CO will provide such amenities as are necessary to maintain the safety and/or welfare of certain Passengers such as Qualified Individuals with Disabilities, unaccompanied minors, or the elderly. 6) Extraordinary Circumstances on Board Aircraft CO will use reasonable efforts to provide food, water, restroom facilities and access to medical treatment for Passengers on board an aircraft that is on the ground for an extended period without access to the terminal, consistent with Passenger and employee safety and security concerns».

Nelle ipotesi di ritardo eccedente le due ore la compagnia aerea offre una telefonata di tre minuti. Qualora il ritardo si protragga per quattro ore ed oltre verranno somministrati pasti. Qualora necessario verrà offerto il pernottamento in albergo ed il trasporto da e per l'aeroporto. Particolari condizioni sono previste per i passeggeri della «*Business Class and Coach Passengers*».

Tali mezzi compensativi non verranno erogati nel caso in cui il ritardo sia causato dalle condizioni meteorologiche, a meno che non si tratti di una coincidenza, oppure se l'aereo è stato fatto atterrare in un punto diverso dalla località di partenza, arrivo o di sosta.

Sulla falsariga di altre compagnie particolari servizi verranno erogati per far fronte alle necessità di determinate categorie di passeggeri, quali invalidi, persone anziane, minori accompagnati, etc.¹⁷¹

La *Frontier Airlines*, fatto salvo quanto di seguito riportato, dichiara di non rispondere del mancato rispetto o la modifica degli orari dei voli, nonché per il cambiamento dell'equipaggiamento utilizzato su ciascun volo, sia che il passeggero venga, o meno, informato.

Nelle ipotesi di cancellazioni o ritardi, dovuti alla condotta del vettore, l'assistenza fornita è simile a quella offerta dagli altri vettori (riavviamento sul primo volo disponibile, anche di altra compagnia, senza costi aggiuntivi e rifusione del prezzo del biglietto, qualora *Frontier* non sia in grado di provvedere in tal senso).

La sistemazione in alloggio viene garantita in alternativa al rimborso delle spese per la sistemazione, qualora:

- a) a seguito di una deviazione si verifichi un ritardo eccedente le quattro ore (e ricompreso nella consueta fascia oraria notturna),
- b) a causa del ritardo il passeggero perda la coincidenza e non siano previste alternative di trasporto sino alle 6:00 a.m. del giorno successivo.

¹⁷¹ Le condizioni di trasporto sono del tutto simili a quelle adottate da *American Airlines* (cfr. *supra* nt. 169).

Il pernottamento non viene invece garantito qualora:

- a) il viaggio venga interrotto in una città che disti meno di cento miglia dal domicilio «permanente» del passeggero, oppure
- b) qualora l'interruzione sia legata alle condizioni meteorologiche locali o ritardi nel controllo del traffico aereo.

Per ritardi collocati in determinate fasce orarie verranno forniti pasti e sarà consentito al passeggero di effettuare una comunicazione telefonica.

Sulla falsariga di quanto previsto dalle altre compagnie aeree, particolari servizi verranno forniti per garantire il benessere e la sicurezza di alcune categorie di passeggeri ¹⁷².

¹⁷² All'interno del proprio «Contratto di trasporto» (consultabile sul sito <http://www.frontierairlines.com> - ultimo accesso ottobre 2007) la compagnia ha inserito una clausola denominata, per l'appunto, «Rule 240». Di seguito si riporta il testo integrale: «A. General - The provisions of this rule apply to any ticketed passenger with a confirmed reservation on a flight who does not use the ticket for one of the reasons named below. B. Schedule Irregularity - When a passenger is delayed because of a schedule irregularity (or a carrier cancels the passenger's reservation according to Rule 135 – Cancellation of Reservations): 1) Liability a) Except to the extent provided in this rule, Frontier is not liable for failure to operate any flight according to schedule or for changing the schedule or type of equipment used on any flight, with or without notice to the passenger. b) In the event of a force majeure, Frontier may cancel, divert or delay any flight without liability except to refund a ticket in the original form of payment in accordance with Rule 260 – Involuntary Refunds. 2) Delay, Misconnection or Cancellation - To the extent possible, Frontier will provide onward transportation to passengers delayed or misconnected due to schedule irregularities or cancellation of flights or service. a) If the delay or misconnection is caused by Frontier, Frontier will transport the passenger without stopover on its next available flight in the same or higher booking class, at no additional cost to the passenger. If Frontier is unable to provide onward transportation that arrives within four hours of the passenger's original itinerary, or at the passenger's request, Frontier will arrange for the passenger's transportation on another carrier or combination of carriers with whom Frontier has agreements for such transportation. i. International Operations: When scheduled service is disrupted for any operations out of a foreign country, Frontier will transport only on a scheduled carrier whose flight will immediately leave the foreign country and then connect within a United States airport to the passenger's final destination. When scheduled service is interrupted in the United States, Frontier will transport only on a scheduled carrier that enters into the passenger's foreign destination airport. Frontier will not re-accommodate a passenger on a flight that connects at a destination within a foreign country. Frontier will not re-accommodate a passenger on a charter operator. b) If Frontier is unable to arrange alternate air transportation acceptable to the passenger, the cost of the unused flight coupons will be refunded in accordance with Rule 260 – Involuntary Refunds. c) Frontier has no obligation to accept another carrier's ticket that does not reflect a confirmed reservation on Frontier, unless the issuing carrier reissued the ticket for any changes in routing. In the event the other carrier is not able to do so, Frontier

L'*Hawaiian Airlines* si impegna a porre in essere ogni sforzo di diligenza necessario al fine di rendere note ai passeggeri in possesso di una prenotazione confermata le ipotesi di ritardo, cancellazione (e deviazione) dei voli nel più breve lasso di tempo possibile. Il giorno della partenza, sia all'interno degli aeroporti che sui velivoli, gli impiegati della compagnia aerea forniranno notizie aggiornate sullo stato dei voli ogni venti minuti.

Anche l'*Hawaiian Airlines* garantisce, nelle ipotesi di ritardo imputabile al vettore, il riavviamento (eventualmente su velivoli appartenenti ad altra compagnia aerea) nella medesima classe di servizio e senza costi aggiuntivi, o, se il posto si rende disponibile in una classe inferiore, esso deve essere

reserves the right to reroute passengers only over its own route system between the points named on the original ticket. C. Schedule Change - When a passenger is delayed because of a change in Frontier's schedule, Frontier will arrange to: 1) Transport the passenger over its own route system to the destination, next stopover point or connecting point shown on its portion of the ticket, without stopover when possible, and at no additional cost to the passenger. 2) Reroute passengers holding ticketed reservations over the lines of one or more carriers with whom Frontier has agreements for such transportation at no additional cost to the passenger when a schedule change results in the cancellation of all Frontier service between two cities; 3) Refund the cost of the ticket or unused portion of the ticket in accordance with Rule 260 – Involuntary Refunds. D. Amenities/Services for Delayed Passengers 1) Lodging Passengers will be provided one night's lodging when a Frontier flight on which the passenger is being transported is: a) Diverted between the hours of 10:00 p.m. and 6:00 a.m. to an unscheduled point with a delay expected to exceed four hours. b) Late causing a passenger to miss a connecting flight and alternate transportation is not available until after 6:00 a.m. the next day. EXCEPTION 1: Hotel accommodations will not be furnished: a. To a passenger whose trip is interrupted at a city that is within 100 miles of the passenger's permanent residence. b. To a passenger whose trip is interrupted at any point en route when the interruption is due to local, en route or destination weather conditions or any traffic control delays. NOTE 1: Frontier uses the following chart as a guideline during lengthy delays and irregular operations. When a flight is delayed or cancelled due to weather, air traffic control (or other extraordinary circumstances), Frontier will do everything possible to reroute its passengers. Amenities outlined below do not always apply in every situation and customers are advised to check weather conditions along their route so that they can plan accordingly. (Refer to Rule 35 – Refusal to Transport.) 2) Ground Transportation - Any ground transportation provided will be via public transportation. 3) Extraordinary Circumstances - Frontier will provide amenities consistent with special needs or circumstances, as it deems reasonably necessary to maintain the safety and/or welfare of certain passengers such as those individuals with a disability or unaccompanied children. 4) Meals - Passengers will be provided with one meal, per Passenger, if the delay caused by Frontier to the Passenger extends beyond normal meal hours. NOTE 1: Frontier uses the following chart as a guideline for providing meal services during delays. Time of Day 5 a.m. to 11 a.m. - 11 a.m. to 5 p.m. - 5 p.m. to 8 p.m. - 8 p.m. to 5 a.m. Snack USD 5.00 »

accettabile per il passeggero e deve consentire l'arrivo a destinazione in un lasso di tempo inferiore al previsto.

Il pernottamento in albergo (ed i relativi servizi di collegamento) viene garantito unicamente nell'ipotesi in cui il ritardo ecceda le quattro ore, si verifichi tra le 10:00 p.m. e le 6:00 a.m. e non sia disponibile alcun volo alternativo. L'alloggio non verrà offerto qualora l'interruzione del servizio si verifichi nella città di residenza del passeggero.

I pasti verranno forniti nell'ipotesi di ritardo eccedente le quattro ore.

In luogo dei sopra riportati mezzi compensativi il passeggero potrà beneficiare (su richiesta) di un credito per l'acquisto di biglietti emessi dalla medesima compagnia entro il termine di un anno dalla richiesta.

Sono previste eccezioni all'erogazione dei mezzi compensativi nelle ipotesi in cui il ritardo o la cancellazione sia dovuta a ragioni meteorologiche, fatta salva l'ipotesi in cui l'aereo sia costretto ad atterrare in una località differente da quelle di partenza o di arrivo del passeggero, o che si debba far fronte alle esigenze di particolari categorie di passeggeri (minori non accompagnati, disabili, etc.).

Ipotesi di esclusione totale sono gli «atti di Dio», sommosse, divieti e regolamenti governativi, guerre, ostilità, vertenze con i lavoratori, congestioni del traffico aereo, chiusure di aeroporti e mancate coincidenze dovute a ritardi di altri vettori ¹⁷³.

¹⁷³ Di seguito si riporta la «Rule 240» inserita nel Contratto di trasporto (consultabile sul sito: <http://www.hawaiianair.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «*Contract of Carriage : Rule 240 - FLIGHT DELAYS/CANCELLATIONS (CONFIRMED PASSENGERS) – A. General* The provisions of this rule apply to a passenger who has a ticket and a confirmed reservation on a flight which he/she does not use for one of the reasons named below. HA will make every attempt to notify passengers of any flight delays, cancellations or diversions as soon as any decision to make such a change is confirmed. On the day of departure, in either the airport or onboard the aircraft, HA employees will update passengers at minimum every twenty (20) minutes on the status of the flight. [...omissis...] C. **Schedule Irregularity** - When a passenger will be delayed because of a schedule irregularity or a carrier cancels the passenger's reservation according to Rule 135 (Cancellation of Reservations). 1. Any carrier causing such delay or in the case of a misconnection, the original receiving carrier(s) will transport the passenger without stopover on its (their) next flight on which space is available in the same

class of service as the passenger's original outbound flight at no additional cost to the passenger. If space is available on a flight(s) of a different class of service acceptable to the passenger, such flight(s) will be used without stopover at no additional cost to the passenger, only if it (they) will provide an earlier arrival at the passenger's destination, next stopover point, or transfer point. 2. If the carrier causing such delay, or in the case of misconnection the original receiving carrier(s) is unable to provide onward transportation acceptable to the passenger, any other carrier or combination of connecting carriers, at the request of the passenger will transport the passenger without stopover on its (their) next flight(s) in the same class of service as the passenger's original outbound flight; or if space is available on a flight(s) of a different class of service acceptable to the passenger, such flight(s) will be used without stopover at no additional cost to the passenger, only if it (they) will provide an earlier arrival at the passenger's destination, next stopover point or transfer point, or The carrier causing the schedule irregularity will provide a refund in accordance with Rule 260 (Involuntary Refunds) if applicable. D. **Amenities/Services for Delayed Passengers** - The carrier will assume the expenses outlined below for all passengers incurred as a result of cancellation, delay or interruption of any flight on which a passenger holds confirmed reservations. Passengers will be informed of the available amenities when a delay is expected to exceed 4 hours. 1. **Hotel Rooms** - HA will provide one-night's lodging at accommodation selected by HA when a passenger's delay is expected to exceed 4 hours and extend into the period 10:00 pm through 6:00 am, and no scheduled alternate transportation is available to the passenger's destination or stopover point. HA will not provide lodging for passengers who reside in the city where the interruption occurs. 2. **Meals** - Passengers will be furnished one meal voucher if the delay will extend beyond the four (4) hours. No alcoholic beverages will be furnished to any passengers. 3. **Local Ground Transportation** will be provided to the downtown area or from/to local hotel whichever is applicable. 4. **Communications** - One long distance telephone call will be allowed between any two points in the United States. In lieu of the above, and subject to passenger's approval, HA will compensate the passenger with credit valid for the purchase of transportation. The credit will be valid for travel only on HA within 365 days of the date of issue and will apply only to online transportation via HA, may not be endorsed to or accepted by any other carrier and is not refundable to, saleable by, transferable by or assignable by the passenger. **EXCEPTION 1:** The provisions above do not apply to passengers holding confirmed reservations, on a flight which is delayed or cancelled because of U.S. weather bureau observations or forecasts indicating that environmental conditions will be such that at the time or arrival or departure of the flight either the airport may be closed, or that weather conditions will be less than minimum allowed for landing or takeoff as required by the Federal Aviation Administration. If an attempt is made to conduct the flight, all passengers will be informed that an attempt will be made. **NOTE:** The above exception does not apply and amenities will be provided to: 1. A passenger who is deplaned at a point other than his/her destination or point of origin. 2. A passenger whose onward transportation on the carrier is delayed or cancelled at a connecting point intermediate to his/her destination. A passenger who in the carrier's best judgment requires such amenities and services because of special circumstances, i.e., unaccompanied children, elderly persons, invalids or incapacitated and/or ill passengers, and qualified individuals with a disability, in order to maintain the safety, health and welfare of such passengers. **EXCEPTION 2:** When an HA flight is delayed or cancelled because U.S. Weather Bureau observations or forecasts indicating that environmental conditions at the airport of destination will be such that, at the time of arrival of the flight, either the airport may be closed, or that weather conditions will be less than minimum allowed for landing as required by the Federal Aviation Administration, passengers originating travel on such a flight will be given that information before departure of the flight. After all passengers have been informed that 1) indications are the flight will be unable to land

La *Northwest Airlines* garantisce, nelle ipotesi di ritardo riconducibili alla propria sfera operativa, il riavviamento senza costi aggiuntivi (se la sistemazione viene trovata in una classe superiore), con rimborso di parte del prezzo del biglietto, qualora la sistemazione sia disponibile unicamente in una classe inferiore e venga accettata dal passeggero. Ipotesi di esonero dalla responsabilità sono tutte le cause di forza maggiore, ovvero: condizioni meteorologiche, gli «atti di Dio», guerre, ostilità, scioperi, vertenze con i lavoratori, regolamenti governativi, carenze di carburante, o altri fatti non previsti dalla compagnia aerea ¹⁷⁴.

*at their destination or stopover point and 2) that if the flight does not land, HA will not provide amenities of any kind, those passengers who nevertheless elect to travel may be boarded. Passengers who hold confirmed reservations and who have come to the airport to board that flight to that point but elect not to travel after being so informed, will be provided ground transportation from the airport, back to their residence/hotel, but no other amenities will be provided. Passengers making direct connections from another HA flight or any other carrier will be provided full amenities, whether they elect to remain at the connecting point or whether they elect to travel and are landed at a point other than their final destination or stopover point. **EXCEPTION 3:** The services and amenities described above will not be provided for flight interruption, cancellation or delay caused by acts of God, riots, civil commotions, government embargoes or regulations, wars, hostilities, disturbances, adverse weather conditions, labor disputes, air traffic congestion, airport closure or interline misconnection due to delay of other carriers. E. If extended delays (over two- (2) hours) are encountered for passengers already boarded, HA will attempt to arrange for deplaning. If that is not possible or deplaning would only lengthen the delay, HA will provide food (snack mix, pretzels etc.), water, juice and/or soft drinks, rest room facilities and access to medical treatment, consistent with passenger and employee safety. F. **LIABILITY OF CARRIER-** Except to the extent provided in this rule, no carrier will be liable for failing to operate any flight according to schedule or for changing the schedule of any flight, with or without notice to the passenger. G. Notwithstanding the provisions of this rule, the carrier will not accept for any purposes under this rule, passenger tickets or related transportation documents issued by any carrier which is in substantial default of its interline obligations or whose aviation certificate has been revoked or suspended by the Federal Aviation Association. **EXCEPTION:** Notwithstanding the provisions of this paragraph, tickets issued by the defaulting carrier will be accepted solely for transportation over the lines of another carrier provided such tickets were issued by such defaulting carrier in its capacity as agent for the other carrier and specified transportation via that carrier. When tickets are accepted, no adjustments in fare will be made which would require the other carrier to refund money to the passenger. H. The carrier will not be responsible for any consequential damages or incidental costs incurred by the passengers such as, but not limited to, loss of ages/income/salaries».*

¹⁷⁴ Di seguito si riporta la versione integrale della «Rule 240» adottata dalla Northwest (<http://www.nwa.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «**B) SCHEDULE IRREGULARITY 1) WHEN A PASSENGER WILL BE DELAYED BECAUSE OF A SCHEDULE IRREGULARITY INVOLVING A NW FLIGHT, OR NW CANCELS THE PASSENGER'S RESERVATION**

PURSUANT TO RULE 135 (CANCELLATION OF RESERVATIONS), PARAGRAPHS A) OR D), THE FOLLOWING WILL APPLY: A) WHERE NW CAUSES SUCH DELAY OR, IN THE CASE OF A MISCONNECTION WHERE NW WAS THE ORIGINAL RECEIVING CARRIER, NW WILL TRANSPORT THE PASSENGER WITHOUT STOPOVER ON ITS NEXT FLIGHT ON WHICH SPACE IS AVAILABLE IN THE SAME CLASS OF SERVICE AS THE PASSENGER'S ORIGINAL OUTBOUND FLIGHT AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER. B) WHEN NW CAUSES SUCH DELAY OR, IN THE CASE OF A MISCONNECTION TO NW BY THE ORIGINAL RECEIVING CARRIER WHERE NW IS UNABLE TO PROVIDE ONWARD TRANSPORTATION ACCEPTABLE TO THE PASSENGER, NW WILL, WITH CONCURRENCE OF THE PASSENGER, ARRANGE FOR THE TRANSPORTATION ON ANOTHER CARRIER OR COMBINATION OF CARRIERS WITH WHICH NW HAS AGREEMENTS FOR SUCH TRANSPORTATION. THE PASSENGER WILL BE TRANSPORTED WITHOUT STOPOVER ON ITS/THEIR NEXT FLIGHT(S), IN THE SAME CLASS OF SERVICE AS THE PASSENGER'S ORIGINAL OUTBOUND FLIGHT AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER. C) IF SPACE IS ONLY AVAILABLE ON A FLIGHT(S) OF A HIGHER CLASS OF SERVICE, SUCH FLIGHT(S) WILL BE USED, ONLINE AND WITH NO UNTICKETED STOPOVER PERMITTED, AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER. D) IF SPACE IS ONLY AVAILABLE AND USED ON A NW FLIGHT(S) OF A LOWER CLASS OF SERVICE THAT IS ACCEPTABLE TO THE PASSENGER NW WILL PROVIDE A REFUND OF THE DIFFERENCE IN FARES PURSUANT TO RULE 260 (REFUNDS-INVOLUNTARY). E) IF NW IS UNABLE TO ARRANGE ALTERNATE AIR TRANSPORTATION ACCEPTABLE TO THE PASSENGER, NW SHALL REFUND THE FLIGHT COUPON(S) FOR THE UNFLOWN PORTION(S) IN ACCORDANCE WITH RULE 260 (REFUNDS-INVOLUNTARY). F) SCHEDULE IRREGULARITY DOES NOT INCLUDE FORCE MAJEURE EVENTS AS DEFINED IN PARA. G). 2) NW WILL NOTIFY CUSTOMERS AT THE AIRPORT AND, IF POSSIBLE, ON BOARD AN AFFECTED AIRCRAFT, IN A TIMELY MANNER, OF THE BEST AVAILABLE INFORMATION REGARDING KNOWN DELAYS, CANCELLATIONS AND DIVERSIONS. IN ADDITION, NW HAS ESTABLISHED AND IMPLEMENTED POLICIES FOR ACCOMMODATING PASSENGERS DELAYED OVERNIGHT. A CLEAR AND CONCISE STATEMENT OF NW'S POLICIES IN THESE RESPECTS WILL ALSO BE MADE AVAILABLE TO CUSTOMERS UPON THEIR DISEMBARKING THE AIRCRAFT. A) AIRPORT AND ON-BOARD ANNOUNCEMENTS I) IN THE EVENT OF ANY TYPE OF A SERVICE DISRUPTION, NW WILL MAKE TIMELY, ACCURATE AND INFORMATIVE ANNOUNCEMENTS AT 15 MINUTE INTERVALS. TO ENHANCE ITS ABILITY TO ACHIEVE THIS, NW HAS FORMAL COMMUNICATIONS PROCEDURES IN PLACE, ENCOMPASSING ITS SYSTEMS OPERATIONS CONTROL CENTER, MAINTENANCE, GROUND OPERATIONS AND FLIGHT CREW, AND HAS STANDARDIZED ANNOUNCEMENT STANDARDS. II) ANNOUNCEMENTS WILL INCLUDE AN APPROPRIATE APOLOGY, THE SPECIFIC REASON FOR THE DELAY, THE EXPECTED LENGTH OF THE DELAY AND THE STATUS OF ANY CONNECTIONS IF APPLICABLE. III) THE CAPTAIN WILL MAKE AN ANNOUNCEMENT ON BOARD THE AIRCRAFT NO MORE THAN FIVE MINUTES AFTER SCHEDULED DEPARTURE TIME IF THE AIRCRAFT HAS NOT YET LEFT THE GATE. THIS ANNOUNCEMENT WILL PROVIDE SPECIFIC INFORMATION TO THE CUSTOMERS ON-BOARD AS TO THE CAUSE OF THE DELAY AND THE EXPECTED DEPARTURE TIME. C) AMENITIES/SERVICES FOR DELAYED PASSENGERS 1) AS APROPRIATE IN EXTRAODINARY CIRCUMSTANCES AND CONSISTENT WITH PASSENGER AND EMPLOYEE SAFETY AND SECURITY CONCERNS, NW WILL MAKE EVERY REASONABLE EFFORT TO PROVIDE FOR FOOD, WATER, RESTROOM FACILITIES AND ACCESS TO MEDICAL TREATMENT FOR

PASSENGERS ABOARD AN AIRCRAFT THAT IS ON THE GROUND FOR AN EXTENDED PERIOD OF TIME WITHOUT ACCESS TO THE TERMINAL. NW WILL PREPARE CONTINGENCY PLANS TO ADDRESS SUCH CIRCUMSTANCES AND WORK WITH OTHER CARRIERS AND THE AIRPORT TO SHARE FACILITIES AND MAKE GATES AVAILABLE IN AN EMERGENCY. 2) AMENITIES WILL BE OFFERED TO PASSENGERS WHOSE TRANSPORTATION VIA NW HAS BEEN INVOLUNTARILY INTERRUPTED. NW WILL PROVIDE EACH AFFECTED PASSENGER WITH A SERVICE RECOVERY PACKET (OTHER THAN AS A RESULT OF A FORCE MAJEURE EVENT AS DEFINED IN PARA. G), WHEN: A) A SCHEDULE IRREGULARITY CAUSES A DELAY OF BETWEEN TWO TO FOUR HOURS, OR B) A SCHEDULE IRREGULARITY CAUSES A CANCELED FLIGHT, OR C) IN INSTANCES OF A DELAY OF FOUR HOURS OR LONGER. DOMESTIC PACKETS CONTAIN: I) AN AMENITY COUPON OFFERING THE CHOICE OF NW WORLDPERKS MILES OR A BEVERAGE ON BOARD THE AIRCRAFT. II) A TRAVEL DISCOUNT CERTIFICATE VALID TOWARD THE PURCHASE OF FUTURE TRAVEL. INTERNATIONAL PACKETS CONTAIN: I) AN AMENITY COUPON WITH A HIGHER VALUE OF NW WORLDPERKS MILEAGE. II) A TRAVEL DISCOUNT CERTIFICATE VALID TOWARD THE PURCHASE OF FUTURE TRAVEL. NOTE: NW SERVICE RECOVERY PACKETS ARE AVAILABLE IN ALL NW SERVICE LOCATIONS EXCEPT AMSTERDAM (WHERE PASSENGERS ARE ACCOMMODATED ACCORDING TO KLM POLICIES) WHICH INCLUDE PROVISIONS FOR MEALS, HOTEL AND GROUND TRANSPORTATION. IF A SCHEDULE IRREGULARITY OF MORE THAN FOUR HOURS OCCURS, OTHER THAN AS A RESULT OF A FORCE MAJEURE EVENT (AS DEFINED IN PARA. G), THE DOMESTIC AMENITY COUPON VALUE FOR MILEAGE AND MEALS IS DOUBLED (FROM 500 WORLDPERKS MILES TO 1000 WORLDPERKS MILES AND FROM \$5.00 USD FOR A MEAL TO \$10.00 USD). 3) ACCOMMODATING CUSTOMERS OVERNIGHT A) OCCASIONALLY, NW IS UNABLE TO ACCOMMODATE A CUSTOMER ON A FLIGHT ON THE SAME DAY OF DEPARTURE, RESULTING IN THE PASSENGER NOT BEING ABLE TO TRAVEL. IN THESE CIRCUMSTANCES, WHEN OVERNIGHT ACCOMMODATIONS ARE REQUIRED, NW WILL MAKE EVERY EFFORT TO PROVIDE HOTEL ACCOMMODATIONS REASONABLY NEAR THE AIRPORT AND PROVIDE A VOUCHER FOR MEALS FOR ALL AFFECTED PASSENGERS. EXCEPTION: HOTEL ACCOMMODATIONS WILL NOT BE FURNISHED TO A PASSENGER WHOSE TRIP IS INTERRUPTED AT A CITY WHICH IS THEIR PERMANENT RESIDENCE. B) IN THE EVENT DELAYED OR CANCELED FLIGHTS ARE CAUSED BY CIRCUMSTANCES BEYOND NW'S CONTROL (SUCH AS FORCE MAJEURE EVENTS AS DEFINED IN PARA. G), NW WILL MAKE EVERY EFFORT TO OFFER DISCOUNTED HOTEL ACCOMMODATIONS FOR ALL CUSTOMERS. THE EXPENSE FOR THESE ACCOMMODATIONS WILL REMAIN THE RESPONSIBILITY OF EACH CUSTOMER. 4) GROUND TRANSPORTATION COMPLIMENTARY GROUND TRANSPORTATION BETWEEN THE AIRPORT AND DOWNTOWN AREA, BUS DEPOT, OR HOTEL WILL BE PROVIDED BY NW. ADDITIONALLY, WHEN THE DESTINATION ON THE PASSENGER TICKET IS A POINT SHOWN IN COLUMN 1 AND FLIGHT ON WHICH THE PASSENGER IS BEING TRANSPORTED TERMINATES AT A POINT IN COLUMN 2, NW WILL PROVIDE COMPLIMENTARY TRANSPORTATION TO THE ORIGINAL DESTINATION AIRPORT. SUCH TRANSPORTATION WILL BE PROVIDED BY AN INDEPENDENT CONTRACTOR IN THE BUSINESS OF PROVIDING SUCH TRANSPORTATION, AND NW DOES NOT ASSUME RESPONSIBILITY FOR THE TRANSPORTATION OF THE PASSENGER OR THEIR BAGGAGE BETWEEN SUCH AIRPORTS. THE COUPONS WILL HAVE NO REFUND VALUE WHEN TICKET COUPONS HAVE BEEN ISSUED TO COVER THIS SERVICE AND WHEN SUCH SERVICE HAS NOT BEEN USED. AND THE FLIGHT

WHEN THE ON WHICH THE DESTINATION PASSENGER IS BEING DESIGNATED ON THE TRANSPORTED TICKET IS: TERMINATES AT: BWI WAS (DCA OR IAD AIRPORT) CHI (ORD OR CHI (ORD OR MDW MDW AIRPORT) MDW AIRPORT) FLL MIA HOU IAH IAH HOU LAX BUR/ONT/SNA MIA FLL NYC (ISP/JFK/LGA/ NYC (ISP/JFK/LGA/ EWR/HPN AIRPORTS) EWR/HPN/AIRPORTS) SFO OAK/SJC SNA BUR/LAX/ONT WAS (IAD OR BWI/WAS (IAD DCA AIRPORT) OR DCA AIRPORT) AMEN/SER FOR DELAYED PSGR - 74 K D) SCHEDULE CHANGES WHEN A PASSENGER WILL BE DELAYED BECAUSE OF A CHANGE IN NW'S SCHEDULE, NW WILL ARRANGE TO: 1) TRANSPORT THE PASSENGER OVER ITS OWN LINES TO THE DESTINATION, NEXT STOPOVER POINT OR TRANSFER POINT SHOWN ON ITS PORTION OF THE TICKET, WITH NO UNTICKETED STOPOVER BEING PERMITTED, AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER, OR EXCEPTION 1: WHEN A SCHEDULE CHANGE RESULTS IN THE CANCELLATION OF NW'S SINGLE-PLANE/CONNECTING SERVICE BETWEEN TWO CITIES AND NO ALTERNATIVE SERVICE ACCEPTABLE TO THE PASSENGER IS AVAILABLE OVER THE LINES OF NW, A PASSENGER HOLDING CONFIRMED RESERVATIONS AND VALID NW TICKETS WHO IS AFFECTED BY THE SCHEDULE CHANGE WILL BE REROUTED BY NW OVER THE LINES OF ONE OR MORE OTHER CARRIERS AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER, PROVIDED THAT SUCH NEW ROUTING IS APPLICABLE VIA A PUBLISHED DIRECT LOCAL OR JOINT FARE OF ANY SUCH SCHEDULED CARRIER(S). EXCEPTION 2: WHEN A SCHEDULE CHANGE RESULTS IN THE COMPLETE DISCONTINUATION OF ALL NW SERVICE AT A CITY, NW WILL ARRANGE TO REROUTE PASSENGERS HOLDING CONFIRMED RESERVATIONS AND VALID TICKETS ON NW TO/FROM SUCH CITY, OVER THE LINES OF ONE OR MORE OTHER CARRIERS, AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER. EXCEPTION 3: SCHEDULE CHANGES DO NOT INCL FORCE MAJEURE EVENTS AS DEFINED IN PARA. G 2) REFUND IN ACCORDANCE WITH RULE 260 (REFUNDS-INVOLUNTARY). EXCEPTION: SCHEDULE CHANGES DO NOT INCLUDE MAJEURE EVENTS AS DEFINED IN PARA. G). NOTE: IN THE EVENT THAT NW CHANGES THE TIME OF DEPARTURE OR ROUTING OF A FLIGHT IN A MANNER THAT DOES NOT CONSTITUTE A SCHEDULE CHANGE AS DEFINED HEREIN WHETHER OR NOT THE SAME FLIGHT NUMBER IS RETAINED, NW WILL TRANSPORT THE PASSENGER ON THE RESCHEDULED FLIGHT AT NO ADDITIONAL COST TO THE PASSENGER. E) WHEN PASSENGERS ARE INVOLUNTARILY REROUTED OVER LINES OF NW BY OTHER CARRIERS, NW WILL HAVE NO OBLIGATION TO ACCEPT ANOTHER CARRIER'S TICKET WHICH DOES NOT REFLECT A CONFIRMED RESERVATION ON NW UNLESS THE ISSUING CARRIER REISSUES THE TICKET FOR ANY CHANGES IN ROUTING. IN THE EVENT SUCH CARRIER IS NOT AVAILABLE TO DO SO, NW RESERVES THE RIGHT TO REROUTE PASSENGERS ONLY OVER ITS OWN LINES BETWEEN THE POINTS NAMED ON THE ORIGINAL TICKET. IN THE EVENT THAT SUCH CARRIER IS IN SUBSTANTIAL DEFAULT OF ITS INTERLINE OBLIGATIONS OR HAS VOLUNTARILY OR INVOLUNTARILY BECOME THE SUBJECT OF BANKRUPTCY PROCEEDINGS (THE DEFAULTING CARRIER), THE PROVISIONS OF NOTE 1 BELOW WILL APPLY: NOTE: NOTWITHSTANDING THE PROVISIONS OF THIS RULE: 1) UNLESS ORDERED BY AN APPROPRIATE COURT, NW WILL NOT ACCEPT FOR ANY PURPOSES UNDER THIS RULE, PASSENGER TICKETS OR RELATED TRANSPORTATION DOCUMENTS ISSUED BY ANY CARRIER WHICH IS IN SUBSTANTIAL DEFAULT OF ITS INTERLINE OBLIGATIONS OR WHICH VOLUNTARILY OR INVOLUNTARILY HAS BECOME THE SUBJECT OF BANKRUPTCY PROCEEDINGS EXCEPT UNDER THE FOLLOWING CONDITIONS: TICKETS ISSUED OR REVALIDATED ON THE DEFAULTING CARRIER'S TICKET STOCK PRIOR TO THE

DATE OF THE FILING OF THE BANKRUPTCY PETITION OR THE DATE OF DEFAULT WILL BE ACCEPTED OVER SECTORS WHERE NW IS SHOWN AS THE CARRIER IF THE PASSENGER HOLDS CONFIRMED RESERVATIONS FOR THE NW FLIGHT(S). 2) NW RESERVES THE RIGHT TO REFUSE TO HONOR THOSE FLIGHT COUPONS OF SUCH OTHER CARRIERS THAT ARE ISSUED FOR FREE TRANSPORTATION OR THAT ARE RESTRICTED TO THAT CARRIER'S ONLINE-ONLY TRANSPORTATION. 3) IN THE EVENT OF A STRIKE OR WORK STOPPAGE WHICH CAUSES ANY CANCELLATION OR SUSPENSION OF FLIGHT OPERATIONS OF ANY CARRIER WITH WHICH NW HAS AN INTERLINE AGREEMENT, NW WILL ACCEPT THE FLIGHT COUPONS OF SUCH CARRIER FOR CONFIRMED RESERVED SPACE ONLY IF THE FLIGHT OR FLIGHTS OF NW REQUESTED HAVE SEATS AVAILABLE AT THE TIME OF THE REQUEST IN THE RESERVATION INVENTORY CODE IN WHICH NW REQUIRES PASSENGERS TRAVELING AT THE FARE TYPE SHOWN ON THE FLIGHT COUPONS TO BE BOOKED. F) REMEDIES THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY FOR A PASSENGER WHO HAS A CLAIM UNDER THIS RULE (RULE 240NW) SHALL BE THE EXPRESS AMENITIES PROVIDED IN THIS RULE. THE PASSENGER SHALL HAVE NO OTHER CLAIMS OF LAW OR EQUITY FOR ACTUAL, COMPENSATORY, OR ANY OTHER TYPE OF DAMAGES (WHATEVER THEY MAY BE CALLED OR HOWEVER THEY MAY BE DESCRIBED). G) NW MAY, IN THE EVENT OF A FORCE MAJEURE EVENT, WITHOUT NOTICE, CANCEL, TERMINATE, DIVERT, POSTPONE, OR DELAY ANY FLIGHT OR THE RIGHT OF CARRIAGE OR RESERVATION OF TRAFFIC ACCOMMODATIONS AND DETERMINE IF ANY DEPARTURE OR LANDING SHOULD BE MADE, WITHOUT ANY LIABILITY FOR ANY SUCH ACTION EXCEPT TO REFUND IN THE ORIGINAL FORM OF PAYMENT IN ACCORDANCE WITH THE INVOLUNTARY REFUND RULES, ANY UNUSED PORTION OF THE TICKET. AS USED IN THIS RULE "FORCE MAJEURE EVENT" MEANS: 1) ANY CONDITION BEYOND NW CONTROL (INCLUDING BUT WITHOUT LIMITATION, METEOROLOGICAL CONDITIONS, ACTS OF GOD, RIOTS, CIVIL COMMOTION, EMBARGOES, WARS, HOSTILITIES, DISTURBANCES, OR UNSETTLED TICKETS ON A FLIGHT THAN THERE ARE AVAILABLE SEATS ON THAT FLIGHT, NW WILL TAKE THE ACTIONS SPECIFIED IN THE PROVISIONS OF THIS RULE. *IN NO CASE SHALL ANY PASSENGER BE ENTITLED TO ANY DAMAGES (ACTUAL, COMPENSATORY, PUNITIVE) FOR DENIED BOARDING. THIS RULE 245 SHALL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY FOR ALL PASSENGERS UNDER THIS SECTION. A A) DEFINITIONS FOR THE PURPOSE OF THIS RULE: 1) AIRPORT MEANS THE AIRPORT AT WHICH THE DIRECT OR CONNECTING FLIGHT ON WHICH THE PASSENGER HOLDS CONFIRMED RESERVED SPACE IS PLANNED TO ARRIVE OR SOME OTHER AIRPORT SERVING THE SAME METROPOLITAN AREA THAT IS SERVED BY THE FORMER, PROVIDED THAT TRANSPORTATION TO THE OTHER AIRPORT IS ACCEPTED (I.E., USED) BY THE PASSENGER. 2) ALTERNATE TRANSPORTATION MEANS AIR TRANSPORTATION (BY AN AIRLINE LICENSED BY THE C.A.B.) OR OTHER TRANSPORTATION USED BY THE PASSENGER WHICH, AT THE TIME THE ARRANGEMENT IS MADE, IS PLANNED TO ARRIVE FLT CHANGES/CANCELLATION – 75 (CONT) INTERNATIONAL CONDITIONS), ACTUAL, THREATENED OR REPORTED OR BECAUSE OF ANY DELAY, DEMAND, CIRCUMSTANCES OR REQUIREMENT DUE, DIRECTLY, OR INDIRECTLY, TO SUCH CONDITION; OR 2) ANY STRIKE, WORK STOPPAGE, SLOWDOWN, LOCKOUT, OR ANY OTHER LABOR-RELATED DISPUTE INVOLVING OR AFFECTING NW SERVICE; OR 3) ANY GOVERNMENT REGULATION, DEMAND, OR REQUIREMENT; OR 4) ANY SHORTAGE OF LABOR, FUEL, OR FACILITIES OF NW; OR 5) ANY FACT NOT REASONABLY FORESEEN, ANTICIPATED, OR PREDICTED BY NW ».

La *Southwest Airlines* è il solo grande vettore statunitense a non aver adottato una propria versione della *Rule 240*. Ciononostante nel proprio contratto di trasporto è stata prevista una specifica disciplina nelle ipotesi di ritardi e cancellazione dei voli ¹⁷⁵.

¹⁷⁵ Si riporta di seguito la tutela offerta dalla Southwest (<http://www.southwest.com> - ultimo accesso ottobre 2007): «*Irregular Operations Delays and Cancellations Southwest always does its best to operate our flights as scheduled. Sometimes, events beyond our control or situations we could not anticipate prevent us from doing so. If, for any reason, your Southwest Airlines flight does not operate as scheduled, we will, at your request, refund the unused portion of your fare, or we will assist you by arranging to transport you to your destination on another Southwest flight with available seats. If you elect to take an alternate Southwest flight, we will not charge you any more money even if your ticket for the disrupted flight has usage limits or fare restrictions. Because Southwest offers high-frequency service in most of the markets we serve, we can usually accommodate our inconvenienced Customers within a reasonable amount of time. Departure Delays Southwest Airlines will not begin the boarding process if we know that your flight will be delayed at the gate for two or more hours. In the event of a delay of known duration, we will commence boarding no sooner than 30 minutes in advance of a firm, revised estimated time of departure (EDT). This will ensure that our Customers have access to airport facilities, telephones, food and beverage outlets, Customer Service assistance, and other essential services during the course of an extended delay. Once the affected flight is available for boarding, a general boarding announcement will be made in the departure gate area, and a “final call” for that flight will be made in the general terminal area where permitted. However, it is important to remember that general terminal announcements typically cannot be heard in airport concession areas, restaurants, cocktail lounges, outdoor smoking areas, and in some cases restrooms. Delays on the Aircraft Onboard delays are situations we always try to avoid. However, if weather, gate-space limitations, visibility, airport conditions, mechanical problems, ATC requirements, or other uncontrollable circumstances cause ground delays of more than two hours, we will endeavor to: 1. Make refreshments available on request. If necessary, operationally feasible, and safe to do so, remote provisioning will remove trash and replenish depleted onboard snack and beverage service items. 2. Make every reasonable effort to ensure that lavatories remain serviceable. If necessary, operationally feasible, and safe to do so, remote aircraft lavatory servicing will be requested and furnished. 3. Inform our Customers when and if it is safe to use personal cellular phones, computers, faxes, and other portable electronic communications devices. 4. Work with airport officials and other airlines to share or acquire equipment such as available gates, portable stairs, buses, vans, or other means by which Customers may deplane and be safely escorted to a terminal or other reasonable facility. 5. Ensure that first aid and other routine medical services normally offered by Southwest remain available and that professional medical assistance is made available if necessary, operationally feasible, and safe to do so. 6. Make every reasonable effort to minimize the duration of any onboard ground delay and to minimize, to the greatest extent possible, any and all associated Customer inconveniences. 7. Regardless of whether a delay is incurred on the ground or in the air, we will try to keep you (and those who may be waiting for you at the airport) informed. We will provide the best information available to us with regard to the cause of the delay and any changes in the status of your flight. 1 See Cabin Service on Page 2 for details of refreshments served onboard Southwest Airlines. Overnight Accommodations and Other Expenses A. Originating Itineraries You are an “originating” Customer if your ticket, your travel itinerary, or our reservations*

La **United Airlines** (sul sito ufficiale – www.united.com, ultimo accesso ottobre 2007 - non sono state pubblicate le condizioni di trasporto) offre il riavviamento qualora il ritardo ecceda le due ore (e non le quattro come la gran parte delle compagnie aeree). Nelle ipotesi in cui non sia possibile riavviare il passeggero

computer system shows that you are enplaning on a Southwest Airlines flight as the first segment of your travel itinerary for the day. In the unusual event that your first flight segment is delayed or cancelled, we will rebook you on the next available Southwest Airlines flight(s) with seats available to your ticketed destination. Southwest does not absorb alternate air fares, ground transportation costs, meal expenses, or overnight lodging costs for Customers who have yet to depart from their "point of origin," except under the circumstances set forth in part "C" of this section. B. Disrupted Itineraries We will always do our best to get you to your destination safely and ontime. (On average, 99 percent of the flights in our published schedule do operate.) Rare and unforeseen circumstances sometimes prevent us from reaching that goal. If that happens, your itinerary may be disrupted. Your itinerary is "disrupted" when you have departed from your "city of origin," and, through no fault of your own, Southwest is unable to transport you to your destination as scheduled. In that case, you will be accommodated on the next Southwest flight(s) with seats available to your destination, or, if you were booked on a flight operated by another airline under an authorized codeshare agreement with Southwest, on the next available flight(s) of that airline. You will not be charged any more money or required to purchase another ticket. C. Reaching Your Destination It is our goal to get you to your destination safely and ontime. However, if circumstances within our control, such as aircraft "swaps," cause you to miss the last possible flight (or connection) of the day to your destination, our Customer Service personnel have the authority to arrange for overnight lodging. We will find a hotel or motel as near to the airport as possible, and at no additional cost to you. We may also arrange for ground transportation to the overnight facility. If the cause of your inconvenience is not within our means of control, we will do our best to assist you by securing a discounted rate at a hotel or motel at or near the airport. We do not pay for tickets on other airlines or absorb the difference between our fares and higher fares on other airlines. If you wish, however, we will refund your Southwest ticket. Advisory at the Airport If, when you check in for your Southwest Airlines flight, we have learned that weather, field conditions, air traffic, or other operating conditions are such that your flight may be delayed en route, rerouted, include an unscheduled stop, or that your connecting flight may be cancelled, the Southwest Representative at the gate will let you know. Generally, you will be notified either in writing (buck slip or stamp) or verbally when you check in to claim your boarding pass. This service is provided as a courtesy and intended to give you the option of postponing your trip, selecting an alternate Southwest flight, or requesting a refund. If you check in at the skycap podium, ticket counter, or one of our self-service E-Ticket Check-In kiosks, be sure to listen for any announcements a Southwest Representative may make at your departure gate regarding the status of your flight. If you opt to travel on any Southwest flight after being advised of the possibility of an en route delay, diversion, unscheduled stop, or cancellation, it is important to understand that you might incur some extra expenses. Your Southwest ticket covers only the cost of your air transportation. While any unused portion of your ticket is generally refundable under these circumstances, tickets for other airlines (other than flight segments in your itinerary operated by another airline under an authorized codeshare agreement with Southwest), ground transportation, hotel accommodations, meals, telephone expenses, and other amenity costs are not included in our ticket prices. It is also important to understand that other airlines will generally refuse to accept your Southwest ticket ».

neanche su voli di altri vettori, la compagnia garantisce il rimborso della parte di biglietto non goduta (ai sensi della cosiddetta *Rule 260*).

Anche la *United* prevede l'esonero dalla responsabilità nei consueti casi di forza maggiore, fatto salvo il diritto al rimborso della parte di biglietto non goduta.

Il pernottamento in albergo viene garantito qualora il ritardo ecceda le quattro ore, si collochi nella consueta fascia oraria e il disservizio non si verifichi nella località di partenza, in un luogo di sosta o di coincidenza, presso la località in cui si trova il domicilio del passeggero o in un aeroporto nelle vicinanze.

La *US Airways* offre la medesima forma di tutela (apparentemente senza quantificare la durata del ritardo) della *America West* ¹⁷⁶.

Tale durata viene quantificata nelle solite quattro ore (nel medesimo intervallo temporale compreso tra le 10:00 p.m. e le 6:00 a.m.) unicamente ai fini del pernottamento in albergo. Mezzo compensativo che non viene offerto qualora il disservizio si verifichi nella località ove si trova il domicilio del passeggero, oppure qualora la destinazione del volo sia compresa nell'elenco che segue:

Baltimore, Washington, Dulles Airport Baltimore, Washington National Airport Newark, White Plains / Islip / New York City, Ft. Lauderdale, Miami, Greensboro, Winston-Salem Winston-Salem, Greensboro Islip, Newark / New York City / White Plains.

Paragrafo 3.4: la disciplina in tema di negato imbarco

Attualmente l'Ordinamento statunitense disciplina l'ipotesi di negato imbarco da sovravendita al titolo 14 (rubricato: «*Aeronautics and space*»), parte 250, del *Code of Federal Regulations* ¹⁷⁷.

Si inizia col fornire alcune definizioni (parte 250.1):

¹⁷⁶ In ordine alle condizioni contrattuali cfr. *supra* nt. 168.

¹⁷⁷ Disponibile anche on-line (http://ecfr.gpoaccess.gov/cgi/t/text/text-idx?&c=ecfr&tpl=/ecfrbrowse/Title14/14tab_02.tpl - ultimo accesso ottobre 2007).

- per aeroporto si intende lo scalo, diretto o di collegamento, presso il quale il volo (su cui il passeggero detiene un posto a sé riservato e confermato) è previsto che arrivi (in alcuni casi il luogo di destinazione può variare, purché si trovi nella medesima area metropolitana);
- per vettore si intende: 1) un vettore nazionale «diretto», fatta eccezione per gli operatori di elicotteri, dotato alternativamente di un apposito permesso rilasciato dal Dipartimento dei trasporti, oppure di un nulla osta che autorizzi al trasporto di persone, 2) un vettore straniero parimenti dotato di un'autorizzazione rilasciata dal Dipartimento, o esentato ai sensi delle disposizioni in materia;
- per trasporto per aria comparabile si intende: il trasporto fornito ai passeggeri senza costi aggiuntivi da un vettore come sopra definito;
- il «posto riservato confermato» identifica un posto collocato temporalmente in una specifica data e spazialmente su uno specifico volo (il vettore, o un proprio agente, devono provvedere a confermare la disponibilità della sistemazione, tramite specifica annotazione sul biglietto o con altre modalità stabilite dal vettore);
- grandi velivoli sono solo quelli che abbiano una capacità di posti a sedere superiore a sessanta unità;
- per scalo si intende un'intenzionale interruzione del viaggio da parte del passeggero, che oltrepassi le quattro ore, in un punto che si trovi tra il luogo di partenza e quello di arrivo;
- la somma dei valori dei rimanenti tagliandi di volo equivale all'insieme dei prezzi applicabili ad una tratta, che includano i supplementi e le tasse, detratto ogni sconto applicabile.

La parte 250.2 è invece dedicata all'ambito di applicabilità della disciplina, cui sono soggetti i vettori che percorrano, con grandi velivoli, tratte aeree interstatali od internazionali, con partenza da uno degli stati della federazione.

Nel caso di un volo oggetto di sovravendita i vettori devono in primo luogo appellarsi ai volontari disposti a rinunciare al volo.

Per volontario si intende una persona disposta a rinunciare al posto riservato in cambio di una compensazione di qualsiasi ammontare.

Se vi dovesse essere un numero insufficiente di volontari, il vettore può negare l'imbarco agli altri passeggeri conformemente a quanto previsto dal paragrafo 250.3 (cfr. *infra*).

In ogni caso il vettore non può negare l'imbarco a nessun passeggero senza la sua volontà e senza averlo precedentemente informato in ordine al rischio del negato imbarco e all'ammontare della compensazione.

Il paragrafo 250.3 concerne la disciplina dei criteri per l'imbarco dei passeggeri. Si prevede che ogni vettore debba stabilire le regole ed i criteri sulla scorta dei quali si possa negare l'imbarco ai passeggeri non consenzienti, qualora il numero dei volontari non sia commisurato al numero delle sovrapprenotazioni accettate su un determinato volo. Tali regole devono rispondere ai criteri richiamati dal paragrafo 250.2 (cfr. *supra*) e devono essere redatte in maniera da essere facilmente comprensibili dai passeggeri. I criteri adottati dai vettori, inoltre, non devono prevedere alcun eccessivo e irragionevole vantaggio (o svantaggio) per soggetti in particolare ¹⁷⁸.

Salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 250.6 i vettori che dovessero negare l'imbarco senza il consenso del passeggero interessato dovranno corrispondere un indennizzo pari al 200% del residuo prezzo del biglietto, ciò sino al successivo scalo del passeggero o, se non previsto, alla destinazione finale, con un massimale di 400 dollari ¹⁷⁹. In ogni caso tale indennizzo può essere ridotto alla metà, con un massimale di 200 dollari, se il vettore provvede a

¹⁷⁸ Generalmente il criterio adottato dalle compagnie aeree si basa sull'ordine temporale di presentazione al banco di accettazione. "*Regardless of how much the traveller paid, which airline he travels on, or how desperately he needs to fly, his time of arrival determines which passenger can fly, and federal regulations determine his compensation*", B. ELLIOTT, *Terminal 250*, cit., 1799.

¹⁷⁹ Il limite è cresciuto da 20 a 400 dollari nel 1978 e da allora non è più stato rivisto. B. ELLIOTT, *Terminal 250*, cit., 1807, 1825.

riavviare il passeggero, purché l'arrivo al successivo scalo, o alla destinazione finale, avvenga entro le due ore dall'orario previsto, nelle ipotesi di voli interni, ed entro le quattro ore per i trasporti internazionali.

In alternativa i vettori possono offrire di trasportare gratuitamente, o a tariffe ridotte, i passeggeri cui viene negato l'imbarco. Se tale offerta è pari o di maggior valore rispetto alla sopra indicata compensazione pecuniaria, il vettore informa comunque il passeggero della possibilità di rifiutare la proposta e di ricevere il pagamento in danaro.

Il passeggero perde il diritto alla compensazione pecuniaria se:

- a) non ha adempiuto gli obblighi previsti dal contratto di trasporto o dalle clausole aventi ad oggetto l'emissione dei biglietti, le prenotazioni, i *check-in* ed i requisiti necessari al trasporto;
- b) il negato imbarco è legato a ragioni operative o di sicurezza;
- c) al passeggero sia offerto un altro posto in una classe superiore senza costi aggiuntivi, oppure in una classe inferiore unitamente ad un appropriato rimborso;
- d) il vettore offra un'alternativa di trasporto comparabile che consenta di giungere a destinazione senza costi aggiuntivi, a distanza di non oltre un'ora rispetto all'orario di arrivo previsto.

Tutti i vettori dovranno offrire in pagamento ai passeggeri che hanno diritto alla compensazione pecuniaria, nel giorno e nel luogo in cui viene negato l'imbarco (salvo quanto disposto al seguente capoverso) danaro o un assegno immediatamente negoziabile per l'ammontare stabilito dalla disciplina in commento.

Nell'ipotesi in cui il vettore procuri, nell'interesse del passeggero, alternativi mezzi di trasporto che partano prima che venga disposto il pagamento, l'offerta dovrà essere effettuata per posta, o con altri mezzi, entro le ventiquattro ore successive al negato imbarco.

Ogni vettore dovrà fornire ai passeggeri cui viene negato l'imbarco involontariamente un documento scritto nel quale si forniscano informazioni circa le condizioni, le limitazioni ed i termini relativi alla compensazione per negato imbarco, e nel quale si elenchino le regole ed i criteri applicati dal vettore durante la fase di imbarco.

Il vettore dovrà inoltre consegnare tale documento su richiesta di qualunque persona si presenti presso le biglietterie ¹⁸⁰.

¹⁸⁰ Di seguito si riporta il testo integrale del documento, riportato in calce alla sezione 250.9: *«Compensation For Denied Boarding: If you have been denied a reserved seat on (name of air carrier), you are probably entitled to monetary compensation. This notice explains the airline's obligation and the passenger's rights in the case of an oversold flight, in accordance with regulations of the U.S. Department of Transportation. Volunteers and Boarding Priorities If a flight is oversold (more passengers hold confirmed reservations than there are seats available), no one may be denied boarding against his or her will until airline personnel first ask for volunteers who will give up their reservation willingly, in exchange for a payment of the airline's choosing. If there are not enough volunteers, other passengers may be denied boarding involuntarily in accordance with the following boarding priority of (name of air carrier): (In this space carrier inserts its boarding priority rules or a summary thereof, in a manner to be understandable to the average passenger.) Compensation of Involuntary Denied Boarding If you are denied boarding involuntarily, you are entitled to a payment of "denied boarding compensation" from the airline unless: (1) You have not fully complied with the airline's ticketing, check-in, and reconfirmation requirements, or you are not acceptable for transportation under the airline's usual rules and practices, or (2) you are denied boarding because the flight is canceled; or (3) you are denied boarding because a smaller capacity aircraft was substituted for safety or operational reasons; or (4) you are offered accommodations in a section of the aircraft other than specified in your ticket, at no extra charge, (a passenger seated in a section for which a lower fare is charged must be given an appropriate refund); or (5) the airline is able to place you on another flight or flights that are planned to reach your final destination within one hour of the scheduled arrival of your original flight. Amount of Denied Boarding Compensation Passengers who are eligible for denied boarding compensation must be offered a payment equal to the sum of the face values of their ticket coupons, with a \$200 maximum. However, if the airline cannot arrange "alternate transportation" (see below) for the passenger, the compensation is doubled (\$400 maximum). The "value" of a ticket coupon is the one-way fare for the flight shown on the coupon including any surcharge and air transportation tax, minus any applicable discount. All flight coupons, including connecting flights, to the passenger's final destination or first 4-hour stopover are used to compute the compensation. "Alternate transportation" is air transportation (by an airline licensed by DOT) or other transportation used by the passenger which, at the time the arrangement is made, is planned to arrive at the passenger's next scheduled stopover (of 4 hours or longer) or final destination no later than 2 hours (for flights within U.S. points, including territories and possessions) or 4 hours (for international flights) after the passenger's originally scheduled arrival time. Method of Payment The airline must give each passenger who qualifies for denied boarding compensation a payment by cash or check for the amount specified above, on the day and place the involuntary denied boarding occurs. However, if the airline arranges alternate*

Sono previsti inoltre obblighi concernenti la pubblicazione trimestrale di rapporti relativi agli imbarchi e l'inserimento (su ogni biglietto venduto) di un avviso relativo alla possibilità che il volo sia sovrapprenotato ed ai diritti garantiti ai passeggeri ¹⁸¹.

transportation for the passenger's convenience that departs before the payment can be made, the payment will be sent to the passenger within 24 hours. The air carrier may offer free tickets in place of the cash payment. The passenger may, however, insist on the cash payment, or refuse all compensation and bring private legal action. Passenger's Options Acceptance of the compensation may relieve (name of air carrier) from any further liability to the passenger caused by its failure to honor the confirmed reservation. However, the passenger may decline the payment and seek to recover damages in a court of law or in some other manner».

¹⁸¹ L'avviso, da pubblicare su un apposito foglio allegato al biglietto, deve essere del seguente tenore letterale: «*Notice—Overbooking of Flights: Airline flights may be overbooked, and there is a slight chance that a seat will not be available on a flight for which a person has a confirmed reservation. If the flight is overbooked, no one will be denied a seat until airline personnel first ask for volunteers willing to give up their reservation in exchange for a payment of the airline's choosing. If there are not enough volunteers the airline will deny boarding to other persons in accordance with its particular boarding priority. With few exceptions persons denied boarding involuntarily are entitled to compensation. The complete rules for the payment of compensation and each airline's boarding priorities are available at all airport ticket counters and boarding locations. Some airlines do not apply these consumer protections to travel from some foreign countries, although other consumer protections may be available. Check with your airline or your travel agent*».

Considerazioni conclusive

L'esame delle forme di tutela offerte dai sistemi statunitense e comunitario consente di individuare un minimo comun denominatore: sia il Legislatore nordamericano che quello europeo disciplinano le conseguenze del negato imbarco (sia esso, o meno, conseguente a sovrapprenotazione), senza vietarlo espressamente.

Le ragioni di questa rinuncia (di natura prevalentemente economica) risiedono, come si è potuto vedere, nella necessità di limitare gli effetti negativi del *no-show*¹⁸².

Sotto un profilo giuseconomico appare nondimeno di prioritaria importanza la necessità di evitare comportamenti opportunistici.

In assenza di una normativa finalizzata ad arginare il fenomeno dell'*overbooking*, condotta di cui i vettori potrebbero abusare al fine di garantirsi il completo sfruttamento della capienza degli aeromobili, il pericolo che gli scambi contrattuali subiscano una brusca frenata sarebbe elevatissimo.

La possibilità di subire una perdita a causa della tendenza del «promittente» ad approfittare di vuoti legislativi al fine di conseguire un indebito vantaggio, condurrebbe infatti il «promissario» a non concedere fiducia e, quindi, a non concludere il contratto¹⁸³.

Un'efficiente dinamica contrattuale si ottiene tramite l'adozione di misure volte da un lato ad eliminare (o a ridurre, per quanto possibile) le asimmetrie informative e dall'altro ad incentivare la cooperazione tra i soggetti contraenti.

Sotto il primo profilo sia il titolo 14, parte 250.9, del *Code of Federal Regulations* (unicamente nelle ipotesi di negato imbarco da sovravendita), sia l'art. 14 del regolamento n. 261/04/CE (in tema di negato imbarco, cancellazione

¹⁸² Cfr. nt. 1 e 2.

¹⁸³ R. COOTER, U. MATTEI, P.G. MONATERI, R. PARDOLESI, T. ULEN, *Il mercato delle regole*, cit., 209

dei voli e ritardi prolungati), prevedono che il passeggero venga informato, anche per iscritto, circa i propri diritti.

La cooperazione tra le parti contraenti dovrebbe essere promossa, a sua volta, elevando il costo della responsabilità.

Ebbene, sotto tale profilo i due sistemi in analisi, pur accomunati dal così detto sistema volontaristico, si differenziano notevolmente in ordine alle conseguenze del negato imbarco «involontario».

Solo il regolamento comunitario consente al passeggero di ricevere in pagamento la compensazione pecuniaria e di esercitare, comunque, l'azione risarcitoria supplementare, sancendo per di più l'irrinunciabilità di tali diritti.

Al contrario la disciplina americana prevede espressamente che il pagamento della compensazione potrebbe esonerare il vettore da responsabilità¹⁸⁴.

Oltre a ciò ai vettori è consentito di inserire (in assenza di un espresso divieto normativo) nel proprio contratto di trasporto clausole di limitazione della responsabilità¹⁸⁵.

Per quanto concerne la cancellazione dei voli ed i ritardi, non può non essere ribadito che l'incorporazione del *Customer Service Plan* nei contratti di trasporto rappresenta un'inefficiente allocazione delle risorse.

Anche a voler soprassedere sul fatto che solo i vettori aderenti all'ATA hanno sposato l'iniziativa, appare utile ricordare che la teoria generale dei contratti soffre di limiti congeniti: l'inadeguatezza ed i costi dei rimedi all'inadempimento delle prestazioni contrattuali.

¹⁸⁴ C.F.R. Titolo 14, 250.9: «[...] *The passenger may, however, insist on the cash payment, or refuse all compensation and bring private legal action. Passenger's Options Acceptance of the compensation may relieve (name of air carrier) from any further liability to the passenger caused by its failure to honor the confirmed reservation. However, the passenger may decline the payment and seek to recover damages in a court of law or in some other manner*».

¹⁸⁵ «*Thus, a passenger pursuing his or her claim in court may find additional damages barred by the terms of contract*». E. BLANCHARD, *Terminal 250*, cit., 1807.

Sotto un profilo squisitamente pratico l'esercizio dell'azione giudiziaria può essere più dispendioso, in termini di tempi e costi, delle conseguenze dell'inadempimento contrattuale¹⁸⁶.

Oltre a ciò deve essere rilevato che alcuni vettori aerei hanno introdotto nei propri contratti di trasporto aereo alcune clausole di esonero dalla responsabilità che renderebbero vana qualsivoglia azione nei propri confronti¹⁸⁷.

I limiti insiti nella tutela giurisdizionale dei diritti, e le clausole di esonero dalla responsabilità introdotte dai vettori nei propri contratti di trasporto, rendono il contratto un'arma decisamente poco efficace nelle mani dei viaggiatori americani.

La ragione del ridotto numero dei procedimenti radicato dinanzi alle corti americane risiede principalmente nella considerevole misura dei costi transattivi, la quale sconsiglia il ricorso alla tutela giudiziale dei diritti dei passeggeri e non, certamente, all'efficienza dei mezzi di tutela offerti ai passeggeri¹⁸⁸.

Il fatto che il Legislatore comunitario abbia deciso di disciplinare anche tali condotte, assicurando ai passeggeri una forma di tutela non rimessa all'autonomia contrattuale dei vettori, rende il sistema europeo decisamente più efficiente di quello statunitense.

¹⁸⁶ STAN SOLOMON, *'D' is for Delay*, in *Airways*, July 2001, 19.

¹⁸⁷ Le condizioni di contratto dell'*American Airlines* e dell'*American Eagle* in tema di ritardi, cancellazioni e deviazioni prevedono – ad esempio - che le due compagnie aeree informino puntualmente e frequentemente i clienti, che si trovano all'aeroporto o sull'aereo, in ordine ai ritardi, alle cancellazioni ed alle deviazioni conosciuti. D'altro canto si sollevano da qualsivoglia responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare dal mancato rispetto di tale impegno. La versione integrale delle suddette condizioni di contratto è disponibile sul sito internet <http://www.aa.com/content/urls/groupterms.jhtml> (vedi *supra*, nt. 169).

¹⁸⁸ «*First, the transaction costs involved with litigating such a claim often outweigh the benefits from any damages a court may award*» E. BLANCHARD, *Terminal 250*, cit., 1807.

BIBLIOGRAFIA

ABEYRATNE RUWANTISSA I.R., *Sustainability of air carriers and assurance of services*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Winter 2003, 3 ss.

ANTONINI ALFREDO, *La responsabilità del vettore aereo per il trasporto di persone e cose nella più recente evoluzione normativa: protocolli di Montreal, Varsavia-Montreal, Regolamento comunitario*, in *Dir. trasp.*, 2000, 615 ss.

ANTONINI ALFREDO, *Corso di diritto dei trasporti*, Milano, 2004.

ARLOTTA ANTONIO, *Il contratto di viaggio e le conseguenze del suo inadempimento: «danno da vacanza rovinata» e overbooking*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2004, II, 456 ss.

AZOULAY MATTHEW, *The Supreme Court's Reregulation of the Airline Industry*, 5 *Widener J. Pub. L.* 405, 407 (1996).

BARTH CHRISTOPHER R., *2005 SMUAir Law Symposium Recent Developments in Aviation Law*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Spring 2005, 171 ss.

BILOTTA FRANCESCO, *Inadempimento contrattuale e danno esistenziale*, in *Giur. It.*, 2001, 1159 ss.;

BILSTEIN ROGER, *Flight in America: From the Wrights to the Astronauts*, Rev. ed. Baltimore, The Johns Hopkins University Press, 1994.

BLANCHARD ELLIOTT, *Terminal 250 : Federal regulation of airline overbooking*, *New York University Law Review*, November, 2004, 1798.

BOTTI ANNA, *Brevi appunti in tema di tutela del passeggero nel caso di ritardo o di cancellazione del volo*, in *Il nuovo diritto aeronautico (in ricordo di Gabriele Silingardi)*, Milano, 2002, 607.

BUSTI SILVIO, *Il ritardo nei trasporti aerei*, in *Annali dell'Istituto di diritto aeronautico*, vol. II, 1970-71, 69, 75.

BUSTI SILVIO, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, in *Dir. trasp.*, 1993, II, 456 ss.

BUSTI SILVIO, *Contratto di trasporto aereo*, in *Trattato di diritto civile e commerciale*, già diretto da A. CICU e F. MESSINEO, continuato da L. MENGONI, XXVI, t. 3, Milano, 2001.

CALABRESI GUIDO, *L'inutilità di Pareto: un tentativo di andare oltre Coase*, in *Analisi economica del diritto privato*, Milano, 1998.

CARBONE VINCENZO, *Danni da soppressione del volo per una nevicata a Malpensa*, in *Danno e resp.*, 2002, 1025 ss.

CASANOVA MAURO – BRIGNARDELLO MONICA, *Diritto dei trasporti*, Torino, 2007.

CHIANCONE ALDO – PORRINI DONATELLA, *Lezioni di analisi economica del diritto*, 3^a ed., Torino, 1998.

COASE RONALD H., *The Problem of Social Cost*, in *Journal of Law and Economics*, 1960; ristampato in COASE RONALD H., *The firm, the Market, and*

the Law, University of Chicago Press, 1988, 95 e ss., traduzione italiana in COASE RONALD H., *Impresa, Mercato e Diritto*, a cura di M. GRILLO, Bologna, 1995 41-72.

COMENALE PINTO MICHELE MARIA, *Considerazioni in tema di sovrapprenotazione nei servizi di trasporto aereo*, in *Studi in memoria di M. L. CORBINO*, Milano, 1999, 159 ss.

COOTER ROBERT – ULEN THOMAS, *Law and Economics*, second edition, United States, 1997.

CORONA VALENTINA, *La tutela per overbooking nella Convenzione di Varsavia*, in *Dir. Trasp.* 2004, 345 ss.

CORONA VALENTINA, *Il risarcimento del danno per mancato imbarco*, in *Riv. giur. sarda*, 2006, 121 ss.

CORONA VALENTINA, *La natura delle prestazioni di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo*, in *Dir. trasp.*, 2006, 866 ss.

DAVIES RON E. G., *Airlines of the United States Since 1914*, Washington, D.C., Smithsonian Institution Press, 1983.

DEIANA MASSIMO, *Responsabilità del vettore per negato imbarco e ritardo*, in *Aeroporti e responsabilità, Atti del convegno di Cagliari, 24-25 Ottobre 2003*, Cagliari, 2005, 115 ss.

DEIANA MASSIMO, *Riflessioni sulla sovraprenotazione nel trasporto aereo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 28 ss.

DENOZZA FRANCESCO, *Norme efficienti, L'analisi economica delle regole giuridiche*, Milano, 2002.

DIEDERIKS-VERSCHOOR I.H. PH., *The Liability for Delay in Air Transport*, in *Air & Space Law*, XXVI/6,(November 2001), 300 ss.

DI GIANDOMENICO GIOVANNI, *Il danno non patrimoniale per negato o ritardato imbarco*, in *Dir. trasp.*, 2005, 1 ss.

DI GIANDOMENICO GIOVANNA, *Overbooking e dolo eventuale*, in *Dir. trasp.*, 2007, 558 ss.

ELICKSON ROBERT C., *The case for Coase and against «Coaseanism »*, in *Yale Law Journal*, IC, 1989.

FANARA ELIO, *L'overbooking*, in *La tutela del turista a cura di G. SILINGARDI – V. ZENO ZENCOVICH*, Napoli, 1993, 147 ss.

FIGLIANO BARBARA., *Ritardo nel trasporto aereo di persone: violazione dei diritti dei consumatori alla qualità del servizio*, in *Dir. trasp.*, 2004, 213 ss.

FRANCHI BRUNO, *Trasporto aereo: profili di responsabilità per il danno da ritardo*, in *Resp. Civ. prev.* 2000, 455 ss.

GAGGIA ALESSANDRA, *Osservazioni sulle novità introdotte dal regolamento CE 261/04 in tema di ritardo nel trasporto aereo di persone*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 279 ss.

GARSEK ZACHARY, *Giving power back to the passengers: the airline passengers' bill of rights*, in *Journal of Air Law and Commerce*, Summer 2001, 1187 ss.

GIACOBBE SARA, *La responsabilità del vettore aereo per ritardo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 87 ss.

GIACOBBE SARA, *Il ritardo nel trasporto aereo e ferroviario di persone e la giurisprudenza dei giudici di pace*, in *Dir. trasp.*, 2001, 811 ss.

GIBBONS ROBERT, *Teoria dei giochi*, Bologna, 1992 (1997).

GILES LAYNIE, *Interpreting the Airline Deregulation Act of 1978: Federal Preemption Over State Deceptive Advertising Laws*, 22 *Transp. L.J.* 87, 1994.

GIRARDI PIETRO, *Riflessi giuridici dell'overbooking nel trasporto aereo di linea*, in *Dir. trasp.*, 1988, II, 174 ss.

GUERRERI GIUSEPPE, *Overbookin, overselling and denial of boarding*, in *Annals of Air and Space Law*, 1989, 191 ss.

HAVERKOS SUE, *Crash and Burn - The Airlines' Preemption Defense Goes Down in Flames: American Airlines v. Wolens*, 115 *S. Ct.* 817, 1995, 64 *U. Cin. L. Rev.* 1141, 1996.

HEPPENHEIMER THOMAS A., *Turbulent Skies: The History of Commercial Aviation*, New York, John Wiley & Sons, 1995.

HOUCHIN JOHN T., *Harris v. American Airlines: Flying Through the Turbulence of Federal Preemption and the Airline Deregulation Act*, 51 U. Miami L. Rev. 955, 1997.

KERKMEESTER H., “*Game Theory as a method in Law and Economics*”, in *Essays in Law and Economics*, v. 2, Edited by B. Bouckaert & G. De Geest, 1995, 267-285.

IZZI BERNARDINO, *La tutela della persona nel caso di overbooking. I limiti di ammissibilità del danno da noia*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 213 ss.

LOPEZ DE GONZALO MARCO L., *I Giudici comunitari confermano il nuovo «Rifolamento overbooking»*, in *Diritto del turismo*, II, 2006, 165 ss.

MACLURE ERIC W., *Morales v. Trans World Airlines, Inc.: Federal Preemption Provision Clips States' Wings on Regulation of Air Fare Advertising*, 71 N.C. L. Rev. 905, 1993.

MAGGIOLO MARCELLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione, responsabilità*, in *Atti del Convegno dal titolo «Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea»*, Sassari 15 - 16 aprile 2005, a cura di L. MASALA ed E. G. ROSAFIO, Milano, 2006, 123 ss.

MASALA LAURA, *Ritardo: rimborso del prezzo al di là del risarcimento?*, in *Dir. trasp.*, 1999, 297.

MORELLO LORENZA, *La nuova disciplina dell'overbooking nel Regolamento CE n. 261/2004*, in *Contratto e Impresa / Europa*, II, 2004, 1274

MORIN CHRISTOPHER S., *Flying the Not-So-Friendly Skies: Charas v. TWA's Definition of "Service" Under the ADA's Preemption Clause Exposes Airlines to Tort Liability*, 65 *J. Air L. & Com.* 497, 2000.

NICITA ANTONIO, SCOPPA VINCENZO, *Economia dei contratti*, Roma, 2005.

PICKER RANDAL C., BAIRD DOUGLAS G., GERTNER ROBERT H., *Game Theory and the Law*, Harvard University Press, Cambridge Mass. and London, 1994.

PIRAS MASSIMILIANO, *Il rifiuto di trasportare e il ritardo del vettore aereo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 155 ss.

PISTRITTO GIUSEPPE, *In tema di responsabilità del vettore per sciopero illegittimo dei propri dipendenti*, in *Dir. trasp.*, 1998, 517 ss.

PREBLE CECILIA, *House Panel Considers Reregulation of Airlines*, *Aviation Wk. & Space Tech.*, June 15, 1987, 74.

RAVICH TIMOTHY M., *Re-regulation and airline passengers' rights*, *Journal of Air Law and Commerce*, Summer 2002, 935 ss.

ROMANELLI GUSTAVO, *Il trasporto aereo di persone*, Padova, 1959.

ROSAFIO G. ELISABETTA, *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in questa rivista, III, 2004, 207 ss.

ROSAFIO G. ELISABETTA, *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone*, in *Giust. civ.*, 2004, II, 471 ss.

SAVOIA CESARE, *La responsabilità civile del vettore aereo*, Roma, 1928, 72 s., 91.

SCHÄFER HANS-BERND AND OTT CLAUS, *The economic analysis of civil law*, titolo originale: *Lehrbuch der ökonomischen Analyse des Zivilrechts*, traduzione dal tedesco all'inglese di M. BRAHAM, titolo originale: *Lehrbuch der ökonomischen Analyse des Zivilrechts*, Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA, 2004.

SILINGARDI GABRIELE, *Attività di trasporto aereo e controlli pubblici*, Padova, 1984.

SOLOMON STAN, *'D' is for Delay*, in *Airways*, July 2001.

TRIMARCHI PIETRO, *Sul significato economico dei criteri di responsabilità contrattuale*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1970, 512 ss.

TRIMARCHI PIETRO, *Causalità giuridica e danno*, in L. VISINTINI (a cura di), *Risarcimento del danno contrattuale ed extracontrattuale*, Milano, 1984, 1.

TULLIO LEOPOLDO, *Overbooking, cancellazione e ritardi*, in *Alada en Roma, XXVIII Jornadas latino americanas de derecho aeronautico y especial*, Buenos

Aires, 2004, 101, e in *Studi su: negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 9 ss.

TULLIO LEOPOLDO, *Overbooking o ritardo?*, in *Dir. Trasp.* 2001, 185 ss.

WILLIAMSON OLIVER E., *The economic institutions of capitalism*, New York, The Free Press, 1985, 43-63, trad. it., F. ANGELI, *Le istituzioni economiche del capitalismo*, Milano, 1987

WOOSTER ANN K., *Annotation, Construction and Application of §105 Airline Deregulation Act (49 U.S.C.A. 41713), Pertaining to Preemption of Authority Over Prices, Routes, and Services*, 149 *A.L.R. Fed.* 299, 1998.

XERRI SALAMONE ALESSANDRA, *Definizione e prassi di sovraprenotazione o overbooking*, in *Attività alberghiera e di trasporto nel pacchetto turistico all inclusive: le forme di tutela del turista-consumatore*, a cura di S. BUSTI-A. SANTUARI, Trento, 2006, 141 ss.

ZAMPONE ALESSANDRO, *La responsabilità del vettore aereo per negato imbarco e cancellazione del volo*, in *Studi su: Negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo nel trasporto aereo*, a cura di M. DEIANA, Cagliari, 2005, 55.

Siti internet consultati:

<http://www.aa.com>

<http://www.astanet.com> (www.asta.org)

<http://www.continental.com>

<http://www.ecfr.gpoaccess.gov>

<http://www.enac-italia.it>

<http://eur-lex.europa.eu>

<http://www.frontierairlines.com>

<http://www.hawaiianair.com>

<http://www.mytravelrights.com>

<http://www.nwa.com>

<http://www.southwest.com>

<http://www.united.com>

<http://www.usairways.com>