

PARLAMENTO EUROPEO

Direzione Generale degli Studi

DOCUMENTO DI LAVORO

I DIRITTI DEL PASSEGGERO NEL TRASPORTO AEREO

Serie Trasporti
TRAN 105 IT

La presente pubblicazione è disponibile in:

IT (originale)
DE, EN, FR

EDITORE: Parlamento europeo
Direzione Generale degli Studi
L-2929 Lussemburgo

AUTORE: Franco Piodi
Divisione degli Affari economici
Tel.: (00352) 4300-24457
Fax: (00352) 43 40 71
E-mail: fpiodi@europarl.eu.int

Le opinioni espresse sono quelle dell'autore e non riflettono necessariamente la posizione del Parlamento Europeo.

Riproduzione e traduzione autorizzate, salvo che per scopi commerciali, purché sia citata la fonte, ne sia preventivamente informato l'editore e gliene sia inviata copia.

Manoscritto terminato nell'agosto del 1998

PARLAMENTO EUROPEO

Direzione Generale degli Studi

DOCUMENTO DI LAVORO

I DIRITTI DEL PASSEGGERO NEL TRASPORTO AEREO

Serie Trasporti

----- **TRAN 105 IT** -----

11-1998

SOMMARIO

| | Pagina |
|---|--------|
| PRESENTAZIONE | 5 |
| 1. Origine e scopi del documento | 5 |
| 2. Piano del documento | 6 |
| 3. I due punti fondamentali | 7 |
| | |
| CAPITOLO PRIMO - IL QUADRO GENERALE | 9 |
| 1. Il trasporto aereo di passeggeri | 9 |
| Tab. I/1 - Il mercato dei voli di linea (1996 - tutto il mondo) | 9 |
| 2. Il trasporto aereo di passeggeri di fronte alla liberalizzazione | 10 |
| Tab. I/2 - Tassi di sviluppo del trasporto aereo passeggeri | 10 |
| 3. Le linee charter | 11 |
| 4. Le linee aeree <i>No-frills</i> | 13 |
| 5. Il viaggiatore aereo | 14 |
| 6. Il trasporto aereo e le politiche pubbliche | 16 |
| 7. La protezione del viaggiatore | 17 |
| | |
| CAPITOLO SECONDO - LE POLITICHE COMMERCIALI | 20 |
| 1. Strategie aziendali commerciali e tariffarie | 20 |
| 2. Il biglietto aereo: aspetti giuridici | 21 |
| 3. Il biglietto aereo: aspetti operativi | 22 |
| 4. Aspetti economici della biglietteria e dei canali di distribuzione | 24 |
| 5. I <i>Frequent Flyer Programmes</i> (FFPs) | 25 |
| Tab. II/1 - Principali prestazioni dei programmi FFP | 25 |
| 6. La formazione delle tariffe e lo <i>yield management</i> | 30 |
| 7. La legislazione comunitaria in materia di tariffe | 32 |
| 8. L'evoluzione delle tariffe dopo la liberalizzazione | 34 |
| | |
| CAPITOLO TERZO - I SISTEMI TELEMATICI DI PRENOTAZIONE | 36 |
| 1. I sistemi telematici di prenotazione: definizioni | 36 |
| 2. I sistemi telematici di prenotazione: cenni storici | 37 |
| 3. I sistemi telematici di prenotazione: il mercato | 38 |
| Tab. III/1 - I principali GDS e la loro presenza sul mercato | 39 |
| 4. Le prenotazioni via Internet e on-line | 41 |
| 5. I sistemi telematici di prenotazione: lo hosting e la legislazione comunitaria | 42 |
| | Pagina |

| | | |
|----|---|----|
| 6. | I sistemi telematici di prenotazione: la legislazione comunitaria vigente | 43 |
| 7. | L'applicazione della legislazione comunitaria e le proposte di modifica | 45 |

CAPITOLO QUARTO - IL VIAGGIO 49

| | | |
|----|--|----|
| 1. | I problemi del viaggio: ritardi e cancellazioni in particolare | 49 |
| 2. | L'overbooking | 50 |
| 3. | I ritardi nella Convenzione di Varsavia | 51 |
| 4. | Gli aspetti giuridici dell' <i>imbarco negato</i> | 53 |
| 5. | La normativa IATA | 56 |
| 6. | La normativa comunitaria | 58 |
| 7. | Le modifiche in corso al regolamento 295/91 | 60 |

CAPITOLO QUINTO - IL VIAGGIO AEREO ROVINATO 62

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Definizione del problema: la nozione di <i>incidente e accidente</i> | 62 |
| 2. | Il Sistema di Varsavia | 63 |
| 3. | Il campo di applicazione del Sistema di Varsavia | 66 |
| 4. | La responsabilità del vettore nel Sistema di Varsavia | 68 |
| | Tab. V/1 - Limiti attuali in base ai diversi atti del Sistema di Varsavia | 69 |
| 5. | I problemi attuali del Sistema di Varsavia | 71 |
| 6. | Le prospettive future del Sistema di Varsavia | 73 |
| 7. | La legislazione nazionale | 74 |
| 8. | Gli accordi tra imprese in materia di uniformazione della responsabilità | 76 |
| 9. | Le iniziative della Comunità | 78 |

CONCLUSIONI 80

NOTA CRITICA SULLE FONTI E LA LETTERATURA 82

PRESENTAZIONE

1. Origine e scopi del documento

Questo documento di lavoro, che rientra nel programma di ricerca 1998 della Direzione Generale degli Studi del Parlamento Europeo, è stato richiesto dalla sua commissione trasporti e turismo ed è stato elaborato all'interno della citata Direzione Generale al fine di costituire una base di documentazione per i prossimi lavori della commissione su questo tema, che ha assunto già una notevole rilevanza nelle posizioni più volte espresse dal Parlamento Europeo sulla politica dei trasporti aereo.

Se i temi della sua liberalizzazione e della sicurezza¹ hanno suscitato una maggiore attenzione da parte dei mezzi d'informazione, i diritti del viaggiatore² non hanno ricevuto, sul piano delle realizzazioni una minore cura da parte delle istituzioni comunitario come elemento della **qualità del viaggio**, parte essenziale della **mobilità durevole**.

La questione dei diritti del viaggiatore s'intreccia strettamente con le vicende economiche del settore: la liberalizzazione ha determinato una maggiore concorrenza sui prezzi ed una concentrazione delle compagnie non solo nella forma di acquisizioni societarie, ma soprattutto, per quanto riguarda il tema di questo documento di lavoro, in quelle più articolate delle associazioni e della gestione comune dei sistemi di prenotazione. Questi fenomeni pongono oggettivi problemi di trasparenza dell'offerta, da un lato poiché le tariffe scontate, sovente legate a promozioni temporanee, stentano a raggiungere il pubblico meno avvertito a causa

¹ La sicurezza è senza dubbio un interesse fondamentale del viaggiatore aereo, ma essa non viene trattata in questo documento di lavoro sia perché intende concentrarsi sui diritti "economici" del viaggiatore, sia perché quello della sicurezza è un problema dell'intero settore che riguarda anche i suoi lavoratori e l'intera società per il possibile coinvolgimento di persone e cose a terra in incidenti aerei, talora i più gravi.

² Si preferisce qui il termine *viaggiatore* a quello di *passeggero*, poiché questo si riferisce essenzialmente alla fase di fruizione del servizio di trasporto, mentre il primo comprende l'utente nel corso di tutte le fasi del viaggio dal momento della sua programmazione che, come si vedrà in seguito, pone non pochi problemi ai suoi diritti.

dell'atteggiamento degli intermediari¹, dall'altro poiché l'uso del *code sharing*, che si sta diffondendo, rende difficile per il viaggiatore sapere con quale compagnia viaggerà effettivamente.

Ai problemi di trasparenza dell'offerta, che riguardano le fasi di preparazione del viaggio, si aggiungono quelli relativi alla sua esecuzione, tra i quali rientrano quelli della responsabilità del vettore per danni alle persone trasportate che sono stati oggetto di accordi internazionali, ormai generalmente considerati inadeguati. Su taluni aspetti della protezione del viaggiatore nello svolgimento del viaggio la normativa comunitaria è intervenuta a colmare le lacune dell'ordinamento internazionale.

¹ Questi, essendo pagati sulla base di commissioni sul prezzo dei biglietti, possono essere indotti a non fornire al pubblico un'informazione completa sulle più economiche soluzioni di viaggio.

2. Piano del documento

Nel presentare l'argomento si è voluto seguire un criterio analogo a quello del precedente studio di questa stessa serie dedicato a *La protezione del turista*¹, al quale questo in un certo senso si ricollega: seguire il processo di acquisto ed utilizzazione del servizio.

Conseguentemente dopo un primo capitolo che colloca la materia del documento nel contesto del settore del trasporto aereo, due capitoli sono dedicati alla commercializzazione del servizio di trasporto, cercando di fornire alcune informazioni anche tecniche sulla biglietteria, la quale sempre più appare un elemento chiave del rapporto tra passeggero e vettore. Su queste basi si è cercato di ricostruire le politiche tariffarie e promozionali delle compagnie, nonché della gestione dei posti (*yield management*), che è ormai lo sconosciuto artefice della fortuna del viaggiatore in tutte le fasi che precedono il momento fatidico nel quale è invitato ad allacciare la cintura di sicurezza. Il terzo capitolo è specificatamente dedicato ai CRS² ed ai loro epigoni GDS³, che sono gli intermediari tra lo *yield management* ed il viaggiatore: sono un segmento del trasporto aereo che ormai sta conquistando una completa autonomia dalle compagnie con effetti futuri a vantaggio del viaggiatore.

Il quarto capitolo riguarda le sorprese che un viaggiatore può trovare una volta arrivato all'aeroporto e prima del fatidico imbarco: ritardi, cancellazione del volo, overbooking. È probabilmente la fase in cui il viaggiatore è più psicologicamente debole: lasciata la casa o l'ufficio, il suo problema è compiere il viaggio, qualunque ne sia lo scopo, con una puntualità tanto più necessaria quanto più numerose sono le coincidenze del suo piano di viaggio, poiché la perdita di una coincidenza si ripercuote su tutte quelle successive. Anche qui lo *yield management* è sovente la causa dei problemi, talora voluti.

Il quinto capitolo è quello dedicato agli incidenti o, meglio, alla responsabilità del vettore. Una volta che il viaggiatore è imbarcato, ma anche durante l'imbarco, può accadere, come in ogni attività umana che accada un incidente che può avere effetti negativi di varia gravità: i bagagli sono perduti o danneggiati, il passeggero è ferito o addirittura sale alle altezze celesti che solo un'anima liberata dal corpo riesce a raggiungere. Come è regolata la responsabilità del vettore?

¹ PE (DG IV), "La protezione del turista", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, W 12, 1995.

² *Computer Reservation System*.

³ *Global Distribution System*.

Numerose norme internazionali, prima tra tutte la Convenzione di Varsavia, intervengono e si sovrappongono ad esse le Condizioni Generali della IATA e le disposizioni comunitarie.

Il criterio di seguire le diverse fasi del rapporto tra un viaggiatore ed il vettore ha impedito di accorpate la materia secondo criteri disciplinari, come fatto in altri documenti di questa serie. In particolare non esiste un capitolo specificatamente dedicato agli aspetti giuridici. Questi sono stati organicamente esaminati nel quinto capitolo, poiché è sulla responsabilità civile che assumono una maggiore importanza. Chi fosse particolarmente interessato ad essi potrà iniziare la lettura da detto capitolo, i cui primi paragrafi ricostruiscono le tematiche generali della Convenzione di Varsavia; chi invece non vi sia interessato in modo particolare non troverà alcun inconveniente a leggere riferimenti a questo pilastro del diritto internazionale aeronautico, prima di apprendere quanto esso sia pieno di crepe.

3. I due punti fondamentali

Due filoni principali si intersecano lungo la trattazione dei diritti del passeggero: lo **yield management** e la **Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international**, detta di Varsavia.

Il primo è un sistema di gestione aziendale che tende ad ottimizzare la redditività dei posti di un aereo. Come si vedrà è lo strumento mediante il quale una compagnia aerea diventa al contempo giocatrice ed arbitra della partita che si svolge con i viaggiatori. Conoscere le sue potenzialità, almeno per quanto è dato penetrare un sistema operativo dei più riservati delle aziende, è essenziale per il legislatore poiché, se in un sistema politico che riconosce la libertà d'impresa sembra difficile una regolamentazione pubblica di un sistema di gestione aziendale, dalla sua conoscenza non può prescindere una politica pubblica a favore dei passeggeri, che sono trattati dallo yield management e con esso devono fare i conti, pur essendone il più delle volte ignari, dal momento della prenotazione sino a quando allaccia la cintura di sicurezza.

La seconda, che è stata pomposamente definita un pilastro del diritto aeronautico, ha dato vita ad un corpus di norme internazionali, correntemente denominato "Sistema di Varsavia", ma questo è in crisi: molte delle convenzioni che lo compongono non sono neppure entrate in vigore per mancanza del necessario numero di ratifiche. Anche in questo caso, come in molti altri del diritto internazionale dell'economia, i conflitti d'interessi tra paesi ricchi e poveri impediscono il funzionamento delle norme negoziate. Il legislatore comunitario che voglia supplire alle carenze del sistema internazionale deve fare i conti con questo pilastro, già li ha fatti ed altre volte dovrà farli se vuole affrontare in modo compiuto la questione dei diritti del passeggero del trasporto aereo.

CAPITOLO PRIMO

IL QUADRO GENERALE

1. Il trasporto aereo di passeggeri

Il trasporto aereo di passeggeri è un comparto in crescita a livello mondiale come a livello europeo. La Tab. I/1 fornisce i dati più significativi del trasporto aereo di passeggeri nel 1996 sui voli di linea in tutto il mondo. Nello stesso anno i voli charter hanno compiuto un numero di chilometri per passeggero pari a 31.580 milioni sui voli interni, a 204.730 milioni su quelli internazionali, per un totale di 236.310 milioni.

Tab. I/1 - Il mercato dei voli di linea (1996 - tutto il mondo)¹

| DATO | VOLI INTERNI | VOLI INTERNAZ. | TOTALE |
|-----------------------|--------------|----------------|-----------|
| Passeggeri (migliaia) | 970.900 | 408.700 | 1.379.600 |
| Pass x km (milioni) | 1.048.000 | 1.363.000 | 2.441.000 |
| Pass/posti | 67,3% | 68,9% | 68,2% |

La Tabella I/2 fornisce i tassi di crescita degli ultimi anni per i voli di linea e quelli charter: si noti come il trasporto aereo internazionale di passeggeri sia in continua espansione soprattutto per quanto riguarda i servizi di linea, mentre per i voli charter lo sviluppo maggiore si registra su quelli interni in misura per alcuni anni eccezionale, mentre i voli charter internazionali presentano un andamento discontinuo, talora con anni di forte recessione. Complessivamente negli ultimi 5 e 10 anni i servizi charter si sono sviluppati più di quelli di linea, ma è da notare come i primi rappresentino, in termini di passeggeri per km, solo l'8,8% del trasporto aereo di persone.

¹ La tabella è stata costruita sulla base dei dati contenuti in IATA, *World air transport statistics*, Ginevra, 1997, p. 8-10.

2. Il trasporto aereo di passeggeri di fronte alla liberalizzazione

La liberalizzazione del trasporto aereo, ormai attuata nell'Unione Europea, viene in genere presa in considerazione, per quanto riguarda i suoi affetti sul viaggiatore, sotto il profilo di una riduzione generalizzata delle tariffe, mentre vengono espresse da talune parti preoccupazioni per un'asserita diminuzione del livello della sicurezza. In realtà i suoi effetti sul viaggiatore sono più complessi e non si sono ancora completamente manifestati, poiché il settore aereo dell'Unione sta ancora subendo un processo di riadattamento alle mutate condizioni di mercato. Quanto è accaduto negli USA, ove il settore si è già adattato alla liberalizzazione, può essere preso ad esempio, pur tenendo conto delle differenze di struttura del settore¹ tra le due sponde dell'Atlantico².

Tab. I/2 - Tassi di sviluppo del trasporto aereo passeggeri³

| SERVIZIO | 92/91 | 93/92 | 94/93 | 95/94 | 96/95 | 96/91 | 96/86 |
|---------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
| lin. interne | -2% | -3% | 8% | 5% | 5% | 2% | 2% |
| lin. internaz. | 12% | 7% | 9% | 8% | 9% | 9% | 7% |
| tot. linee | 1% | 0% | 8% | 6% | 6% | 4% | 4% |
| char. interni | 19% | 26% | 11% | 8% | 12% | 15% | 12% |
| charter internaz. | 17% | 0% | 1% | 18% | -11% | 4% | 4% |
| tot. charter | 17% | 2% | 2% | 17% | -9% | 6% | 5% |

¹ Le differenze principali sono le seguenti: la maggiore dimensione del mercato americano; voli "interni" più brevi in Europa; un mercato "charter" più sviluppato in Europa; CRS appartenenti ad una sola compagnia negli USA, mentre in Europa appartengono a più compagnie; concorrenza intermodale sulle medie distanze in Europa; maggiore presenza della proprietà pubblica delle compagnie aeree in Europa.

² Le caratteristiche del trasporto aereo negli USA sono tratte da PE-DG IV, "Conséquences sociales de la déréglementation et de la libéralisation dans le secteur des transports", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, TRAN 101, 1997, p. 40-49.

³ Cfr nota precedente per quanto riguarda la fonte. Le percentuali si riferiscono ai km x passeggeri.

Negli USA le compagnie hanno ristrutturato le loro linee secondo un sistema radiale centrato su un aeroporto, al fine di realizzare economie sia in termini di riduzione dei costi generali, sia in termini di maggiore flessibilità della programmazione dei voli e quindi di una maggiore utilizzazione degli aeromobili. Questo sistema impone al viaggiatore con origine o destinazione da o verso un aeroporto che non sia *hub* una maggiore durata del viaggio, un maggior numero di trasbordi; per ridurre il tempo di attesa gli arrivi ed i decolli sono stati concentrati in brevi periodi con un aumento della congestione negli *hub* ed un conseguente maggior rischio di ritardi.

Dal punto di vista delle tariffe le compagnie, spinte dalla maggior concorrenza, hanno sviluppato politiche tariffarie tendenti ad occupare i differenti segmenti del mercato minimizzando, com'è ovvio, la riduzione delle entrate complessive. In concreto queste strategie hanno privilegiato riduzioni tariffarie sulle linee principali per i segmenti turistici, incentivi di altra natura per i *frequent flyer* e commissioni per le agenzie di viaggio concepite in modo da coinvolgerle nelle strategie aziendali. Correlativamente sono state messe a punto, soprattutto nell'ambito dei CRS, sofisticate tecniche di gestione degli *yield*. Il risultato, per il viaggiatore è una situazione di scarsa trasparenza dei prezzi, o meglio delle migliori possibilità tariffarie (sovente legate alla disponibilità residua di posti al momento dell'acquisto del biglietto), una riduzione dei prezzi sulle linee più importanti e minori vantaggi economici, se non addirittura un aumento delle tariffe sulle linee secondarie. Aumenti delle tariffe sono stati anche causati dalla concentrazione delle compagnie aeree, quando la nuova compagnia ha acquisito una quota dominante su una determinata linea.

Dal punto di vista del comfort sulle linee secondarie si è assistito all'impiego di aeromobili meno confortevoli, mentre in generale si è assistito ad un aumento del divario dei servizi di bordo, e di terra, tra i viaggiatori delle diverse classi. Contrariamente a quanto temuto il numero delle destinazioni offerte è aumentato anziché diminuire.

Questi fenomeni si possono già riscontrare, sebbene con minore intensità sul mercato europeo. In particolare si è in esso sviluppata l'offerta di nuovi servizi con l'apparizione dei cosiddetti vettori *no frills*, cioè di compagnie che offrono a prezzi bassi voli con servizi accessori (essenzialmente quelli di bordo) ridotti al minimo, ma sul continente europeo era già ampiamente affermata un'altra formula di servizio aereo: i voli *charter*.

3. Le linee charter¹

Un volo charter è un "*volo commerciale noleggiato per uno scopo determinato e non indicato in un orario pubblico*"². Si tratta di un servizio aereo che un soggetto, che non ha natura di compagnia aerea (in genere un tour operator), denominato comunemente *charterer*³, opera per il

¹ Questo paragrafo si fonda largamente sul rapporto del TTI (Travel & Tourism Intelligence), "Charter's airlines in Europe", in *Travel and Tourism Analysis*, 1995, n. 4, p. 4-19.

² Groevenenge A. D., *Compendium of international Civil Aviation*, IATA 1996, p. 365. La definizione qui citata è quella del lemma **Charter flight** del glossario che in inglese suona: *a revenue flight for a specified purpose and not listed in a published timetable*.

³ Negli USA è più comunemente usata l'espressione *indirect air carrier*.

trasporto di determinati gruppi di passeggeri, per lo più turisti con formula *tutto compreso*. Questa definizione ha perso, soprattutto in Europa, una parte della sua validità per quanto riguarda la natura del charterer che è ormai sovente una compagnia aerea specializzata in questo settore.

I voli charter sono non programmati¹, anche se in taluni casi hanno una loro regolarità, e non sono *normalmente* accessibili ai passeggeri individuali. In realtà una parte dei posti è sovente venduta a passeggeri individuali² per assicurare l'intera copertura dell'aeromobile ed in taluni casi svolgono un effettivo trasporto aereo di passeggeri alternativo ai servizi programmati. I voli charter sono infatti concorrenti delle compagnie in due mercati diversi: quello del trasporto dei gruppi e quello dei passeggeri singoli. Il migliore insediamento che essi hanno in Europa ne fa concorrenti più temibili dei *no-frills* come ha osservato il rappresentante di una delle principali compagnie aeree consultato nell'ambito della redazione di questo documento.

La Tab I/2 mostra chiaramente il maggior sviluppo che i servizi charter hanno avuto rispetto alle linee regolari e il dato relativo all'Europa è ancor più rilevante: tra il 1991 ed il 1994 la crescita media annua è stata del 15% con una punta del 20% nel 1993, mentre nel 1994 è stata del solo 13%, scontando probabilmente i primi effetti della liberalizzazione del mercato aereo. Questo successo è dovuto ad una migliore capacità, rispetto alle compagnie aeree, di adattare i costi alle esigenze della concorrenza senza sacrificare gli utili che hanno mostrato un andamento in costante crescita sia in termini complessivi, sia in termini di rendimento per passeggero/km. La quota di mercato del settore charter è stimata al 50% del numero di passeggeri all'interno del continente europeo.

A differenza di quanto accaduto negli USA il settore dei voli charter europeo ha ben sostenuto la liberalizzazione del trasporto ed anzi ne ha tratto vantaggio perché esso ha un'esperienza di 40 anni, durante i quali ha stretto ottime relazioni d'affari ed integrazioni, anche in termini di partecipazioni azionarie, con i tour operators; perché ha saputo mantenere un forte differenziale di prezzi con le compagnie aeree e perché la liberalizzazione del trasporto aereo, facendo cadere le distinzioni giuridiche tra voli charter e di linea ha di fatto avvantaggiato le prime.

Questo vantaggio ottenuto dai voli charter è dovuto al fatto che, contrariamente a molte previsioni, la liberalizzazione non ha consentito alle compagnie aeree di intaccare il *nocciolo duro* del mercato dei charter europei, cioè i collegamenti tra l'Europa del Nord e le tradizionali mete turistiche del Mediterraneo (Spagna, Grecia, Italia e Nord Africa), probabilmente grazie ai solidi legami tra charter e tour operator³ e ad alla flessibilità operativa offerta dall'assenza di orari pubblici.

¹ I voli programmati, cioè pubblicati in un orario ufficiale sono detti *scheduled* e *non-scheduled* gli altri.

² *Flight-only* o *seat-only*.

³ TTI, *Charter's airlines in Europe* ..., cit., p. 8-9, ove sono riportati i dati relativi al mercato britannico (come mercato di partenza): tra il 1993 ed il 1994 la crescita dei voli charter all'interno dell'UE è stata del 18,2% e verso tutto il mondo dell'11,8%; In linea con i risultati britannici sono quelli degli altri mercati di partenza del Nord Europa.

È proprio questa forza di base nel tradizionale mercato charter a consentire lo sviluppo del flight-only che copre ormai mediamente il 15% della capacità di trasporto del settore charter. La vendita del flight-only avviene al di fuori del Global Distribution System, ma con sistemi informatici non meno sofisticati.

4. Le linee aeree *No-frills*¹

A differenza delle linee charter che preesistevano da lungo tempo alla liberalizzazione quelle trattate in questo paragrafo sono nate con questa o poco prima. Come indica il loro nome gergale esse si basano su un rapporto prezzo/servizio molto conveniente, facendo economie sul secondo.

Queste compagnie aeree si rivolgono al segmento di viaggiatori individuali che, nelle altre compagnie utilizzerebbero l'Economy Class alle tariffe più scontate: il vantaggio che le no-frills offrono sono tariffe uguali o inferiori fondati sul principio *use it or lose it*, cioè senza alcuna possibilità di cambiamento della prenotazione, alla quale l'acquisto del titolo di viaggio è contestuale. Questo principio è tuttavia adottato anche per le migliori tariffe individuali sui voli regolari.

La loro strategia si fonda sulla minimizzazione dei costi di gestione² e sulle potenzialità offerte dallo yield management. Per quanto riguarda la riduzione dei costi di gestione, essa riguarda il personale di bordo e quindi la riduzione ai minimi termini del servizio di bordo, ma soprattutto l'emissione dei biglietti, che mediamente costa tra i 15 ed i 30 dollari per stampa, distribuzione e commissioni alle agenzie³: quindi le compagnie no-frills vendono normalmente i cosiddetti *ticketless travel*⁴. Un corollario di questa politica è la prevalenza della vendita diretta, ma solo una compagnia no-frills afferma di non avere alcun rapporto con agenzie di viaggio, sistemi di prenotazione o alcun accordo *interline*: in generale le compagnie no-frills operano anche con i tradizionali canali di vendita, ma in misura limitata. Il loro schema tipico di vendita ed emissione del titolo di viaggio è in pratica il seguente: il viaggiatore prenota telefonicamente e paga mediante carta di credito, la compagnia indica su un normale foglio di carta gli estremi del viaggio prenotato e pagato e lo invia al viaggiatore che lo presenterà all'imbarco.

Tuttavia oltre una certa dimensione il *ticketless travel* presenta problemi alla stessa compagnia come dimostra il caso di Ryanair, la più importante compagnia no-frills in Europa, che non ha adottato l'opzione *ticketless travel*, preferendo utilizzare i sistemi tradizionali di ticketing accompagnati da un sistema di yield management particolarmente sofisticato.

¹ Questo paragrafo si fonda largamente sul rapporto del TTI, "No-frills airlines in Europe", in *Travel and Tourism Analysis*, 1996, n. 3, p. 4-19. In questo rapporto sono studiati tre casi aziendali: Ryanair, Easyjet e EBA express, ora Virgin airline.

² In effetti la denominazione con la quale queste compagnie vengono normalmente indicate è un'abbreviazione dello slogan "*low cost, no frills*".

³ TTI (Travel & Tourism Intelligence), *No-frills airlines in Europe...*, cit., p. 10.

⁴ Sul *ticketless* si veda in dettaglio il capitolo seguente.

Il caso di Ryanair suggerisce che il modello no-frills sia un modello di entrata sul mercato destinato ad essere abbandonato, quando la nuova compagnia si è affermata. Oltre una certa dimensione, la compagnia no-frills adotta modalità operative simili a quelle delle compagnie regolari, mantenendo una forte competitività sui prezzi, mentre le seconde adottano strategie simili a quelle delle no-frills di maggiore dimensione per quanto riguarda la riduzione dei costi di gestione e lo yield management. Tuttavia se la distinzione tra compagnie regolari e no-frills tende a ridursi sul piano delle modalità operative, la differenza tariffaria rimane significativa: il citato studio ITT paragona le tariffe delle tre linee considerate su determinate linee all'interno della Comunità Europea comparandole a quella della concorrenza: ne risultano differenze che arrivano anche ad un rapporto 1:5,25¹.

A conclusione di questa breve panoramica delle tipologie non regolari di trasporto aereo va sottolineato il diverso posizionamento strategico delle compagnie charter e no-frills sul mercato europeo. Mentre le prime mantengono una loro precisa e distinta identità settoriale, le seconde tendono ad assimilarsi alle compagnie regolari. Si è visto quali siano le ragioni di questo diverso posizionamento che, dal punto di vista del viaggiatore, interessa sotto il profilo della maggiore competitività tariffaria delle prime.

5. Il viaggiatore aereo

Una volta esaminato il mercato dal punto di vista dell'offerta, è necessario individuarne la domanda, cioè i **viaggiatori aerei**, ai cui diritti questo documento è dedicato. Appartiene a questa categoria *qualsiasi persona che per raggiungere una destinazione si avvale del mezzo aereo*, ma i motivi dello spostamento non sono ininfluenti, poiché incidono sul processo di acquisto del servizio aereo: chi si muove per ragioni di lavoro sarà meno interessato al prezzo che in molti casi non è a suo carico, e sarà invece sensibile alle combinazioni più rapide; chi si muove per turismo sarà probabilmente maggiormente più interessato a pacchetti "tutto compreso". Come si vedrà in seguito, le compagnie aeree tengono conto dei motivi di viaggio nelle loro strategie tariffarie.

Sembra dunque opportuno, per una corretta collocazione del viaggiatore aereo, richiamare la nozione di *turista*, già fornita in un precedente documento di lavoro con riferimento al mercato del settore *turismo*:

"Se si considera un settore economico come l'insieme di un mercato e della tecnologia che ne soddisfa le esigenze di prodotti o servizi, appare alquanto difficile individuare un denominatore comune delle tecnologie applicate dalle imprese che ruotano intorno allo spostamento delle persone, mentre il mercato è più facilmente definibile. Esso è costituito da **coloro che si recano o si trovano al di fuori della loro residenza abituale indipendentemente dal motivo dello spostamento**. E' tuttavia diffusa una seconda distinzione in base al motivo dello spostamento: il mercato turistico sarebbe costituito da coloro che rispondono alla definizione sopra riportata in grassetto, ma solo per motivi ricreativi o comunque non lavorativi. E' una distinzione che si fonda

¹ Si tratta del rapporto tra la più elevata tariffa EBA sulla linea Bruxelles-Roma e la più elevata tariffa Sabena/Alitalia; il rapporto tra le rispettive tariffe meno care è di 1:3,5.

su una concezione *sociale* del turismo, affermatasi a fasi alterne negli ambienti politici e sindacali, che entra in contraddizione con le azioni pubbliche a favore del cosiddetto *turismo congressuale o d'affari*, che presuppone uno spostamento con motivazioni economiche"¹.

La distinzione tra viaggiatore e turista è alquanto sfumata e riguarda più la scelta del servizio che la posizione del viaggiatore nei confronti della compagnia durante l'esecuzione del trasporto. Lo scopo del viaggio influirà sulla scelta del servizio, senza tuttavia poter definire una precisa corrispondenza tra servizio e scopo del viaggio, almeno per quanto riguarda quello turistico. Delle due fondamentali categorie di servizi di volo, *di linea* o *charter*, la seconda è specificatamente vocata al turismo, mentre la prima è usata indifferentemente dallo scopo del viaggio. Anche sui voli di linea tuttavia lo scopo influisce la scelta: del vettore, della tariffa, della formula.

¹ PE (DG IV), "La protezione del turista", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, W 12, 1995, p. 12.

Quella del vettore è una scelta influenzata sia dal prezzo sia dal posizionamento della compagnia aerea sul mercato: la decisione aziendale di servire determinate destinazioni a prevalente vocazione turistica comporta una clientela con coerenti scopi di viaggio: questo è il caso di alcune compagnie minori, talora create appunto per collegare ai luoghi di origine della clientela regioni, talora periferiche, per le quali il turismo è una risorsa fondamentale. Talune tariffe scontate, che prevedono una minore flessibilità nell'uso o periodi minimi di soggiorno¹, si rivolgono di preferenza ad una clientela turistica, mentre l'uomo d'affari sarà più orientato a scegliere formule con una maggiore flessibilità, alle quali sono talora collegati anche servizi accessori che offrono un maggior confort sugli aerei e negli aeroporti.

A disposizione del turista vi sono poi i viaggi *tutto compreso*, cioè pacchetti consistenti nel viaggio, nel soggiorno ed in altri servizi turistici. In questo caso la scelta è condizionata da un complesso di fattori, tra i quali il servizio di trasporto è secondario e del resto per questo tipo di viaggi la controparte del turista non è la compagnia aerea, ma il *Tour Operator*, che ha organizzato il pacchetto.

6. Il trasporto aereo e le politiche pubbliche

La **politica del trasporto aereo**, che è parte della più ampia *politica dei trasporti*, sempre più concepita come integrazione delle politiche modali, potrebbe apparire come la più direttamente coinvolta nella tutela del viaggiatore. In verità essa è esposta più delle altre all'influenza delle compagnie aeree, i cui interessi *divergono* da quelli dei viaggiatori non per una fisiologica contrapposizione delle due parti tipiche del contratto di viaggio, ma piuttosto perché le esigenze di flessibilità imposte alle prima dall'aumentata concorrenza nel settore mal si conciliano, in molti punti, con quelle dei viaggiatori. Che non si tratti di contrapposizione è testimoniato del resto dalla sensibilità che molte compagnie aeree hanno dimostrato in alcuni specifici campi della protezione del viaggiatore come l'aumento dei limiti pecuniari posti alla responsabilità civile dei vettori.

¹ Per esempio le tariffe apex che richiedono di trascorrere sul luogo di destinazione almeno la notte tra sabato e domenica.

Gli effetti sul viaggiatore della politica dei trasporti non possono essere analizzati solo sotto il profilo delle misure specifiche per la sua protezione, ma soprattutto sotto quello delle ricadute delle modifiche apportate al quadro generale del settore. L'orientamento generale delle maggiori potenze economiche negli ultimi due decenni è stato quello della liberalizzazione del trasporto aereo: Stati Uniti e Comunità europea hanno adottato significativi provvedimenti in tal senso.

Per quanto riguarda la seconda, la liberalizzazione del trasporto aereo è stata promossa col cosiddetto *terzo pacchetto* del giugno 1992 che comprende tre regolamenti distinti concernenti: il rilascio delle licenze sulla base di specifici criteri comunitari¹; la fissazione delle tariffe, liberalizzata a partire dal 1° gennaio 1993²; la liberalizzazione del cabotaggio a decorrere dal 1° aprile 1997³. L'elemento basilare di questo terzo pacchetto di misure di liberalizzazione è costituito dalla proposta relativa all'accesso al mercato, che sancisce il principio del libero accesso dei vettori aerei a tutte le rotte tra gli aeroporti comunitari, nonché l'eliminazione completa delle restrizioni applicate in materia di capacità. Il regolamento n. 2408/92 attua infatti la piena liberalizzazione del trasporto aereo riconoscendo, a decorrere dal 1° aprile 1997, ai vettori aerei dell'Unione il diritto di esercitare il trasporto aereo su tutte le rotte intracomunitarie.

7. La protezione del viaggiatore

La Comunità europea ha accompagnato alla liberalizzazione del trasporto aereo una specifica attenzione alla sicurezza onde evitare che l'accresciuta concorrenza venga combattuta a detrimento di questa e, nell'ambito di questa e di un miglioramento generale del funzionamento del trasporto aereo in Europa, attenzione è parimenti prestata al controllo del traffico aereo ed ai problemi di congestione.

Sicurezza e qualità del servizio realizzano il primo dei cinque diritti fondamentali dei consumatori internazionalmente accettati e riconosciuti dall'Unione che costituiscono gli obiettivi della **politica del consumatore**⁴:

- il diritto alla protezione della salute e della sicurezza;
- il diritto alla tutela degli interessi finanziari;
- il diritto alla protezione degli interessi legali;
- il diritto alla rappresentanza e alla partecipazione;
- il diritto all'informazione e all'istruzione.

¹ Reg. n. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul *rilascio delle licenze ai vettori aerei*, in GUCE L 240 del 24.8.92, p. 1.

² Reg. n. 2409/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sulle *tariffe aeree per il trasporto di passeggeri e di merci*, in GUCE L 240 del 24.8.92, p. 15.

³ Reg. n. 2408/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sull'*accesso dei vettori aerei della Comunità alle rotte intracomunitarie*, in GUCE L 240 del 24.8.92, p. 8.

⁴ La parte di questo paragrafo dedicata alla politica del consumatore è tratta da PE, *Note sintetiche sull'Unione Europea*, 1997, nota n. 4.10.1.

Per la traduzione di tali diritti, in particolare il secondo ed il terzo, dalla carta alla pratica L'Unione si è concentrata sull'informazione e sugli acquisti.

La capacità del consumatore di autotutelarsi è direttamente connessa con le informazioni di cui dispone. È pertanto imperativo migliorare gli standard di informazione relativi ai prodotti di consumo ed ai servizi, tenendo conto che i moderni mezzi di telecomunicazione ed informatica possono essere uno strumento di informazione, ma anche del suo contrario.

In questa prospettiva le politiche pubbliche rivolte ai consumatori debbono perseguire la trasparenza dell'informazione e lo sviluppo dei relativi servizi al fine di porre il consumatore in grado di valutare le caratteristiche fondamentali delle merci e dei servizi offerti al fine di effettuare una scelta avveduta tra prodotti e servizi concorrenti, utilizzare tali beni e servizi con sicurezza e in modo soddisfacente, rivendicare il risarcimento per qualsiasi lesione o danno provocato dal prodotto fornito o dal servizio ricevuto.

Questi obiettivi sono stati realizzati, per quanto riguarda il viaggiatore aereo, su due piani distinti. Per quanto riguarda la trasparenza dell'offerta l'Unione europea ha adottato alcune misure come la direttiva sui **viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"**¹, che tuttavia riguardano essenzialmente i turisti ed il **codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione**², attualmente in corso di modificazione per adeguarlo alle nuove esigenze, ivi compresa la vendita di servizi aerei su internet e l'estensione di questi sistemi al trasporto ferroviario. In questo campo i problemi della protezione del consumatore si intrecciano con quelli di una concorrenza non distorta.

Per quanto riguarda i danni al viaggiatore, alcune norme internazionali, per esempio il cosiddetto *Sistema di Varsavia*, esistono dal primo dopoguerra e sono stati progressivamente aggiornati anche da accordi tra le compagnie aeree. A queste norme internazionali se ne sono aggiunte altre della Comunità, le quali hanno colmato le lacune di quelle internazionali, che riguardavano esclusivamente la responsabilità per i danni materiali e non quella per alcune pratiche commerciali di dubbia correttezza come l'*overbooking*³.

Su questi specifici temi la protezione del consumatore si salda con la **politica del turismo**, nella quale la Comunità ha realizzato un'opera meritevole proprio nello specifico campo della tutela dei diritti di quel particolare consumatore che è il turista, il quale tuttavia è cliente non solo di imprese di trasporto, ma anche di altri settori e richiede quindi una protezione a più largo spettro. Anche nei confronti delle imprese di trasporto, o meglio fruendo di servizi di trasporto, la sua posizione è diversa da quella di un viaggiatore per motivi non turistici sotto molti aspetti: dal punto di vista della controparte, poiché in molti casi, il servizio di trasporto aereo gli è venduto da un intermediario come elemento di una prestazione più ampia; sotto il profilo del processo di acquisto, perché la posizione psicologica in cui il turista si pone al momento della scelta è diversa

¹ Dir. n. 90/314 del Consiglio del 13 giugno 1990, in GUCE L 158 del 23.6.90, p. 59.

² Reg. n. 2299/89 del Consiglio del 24 luglio 1989, in GUCE L 220 del 29.7.89, p. 1.

³ Reg. n. 295/91 del Consiglio del 4 febbraio 1991, che stabilisce *norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea*, in GUCE L 36 del 8.2.91, p. 5.

da quello di un viaggiatore per altri motivi; sotto il profilo dell'offerta, perché al turista vengono presentati prodotti di trasporto a lui specificatamente destinato.

CAPITOLO SECONDO

LE POLITICHE COMMERCIALI¹

1. Strategie aziendali commerciali e tariffarie

Il processo di liberalizzazione del trasporto aereo ha portato ad una maggiore concorrenza e conseguentemente ad una riduzione delle tariffe, che viene presentata come un vantaggio per il viaggiatore. Alcuni, talora ideologicamente in posizione critica verso la politica di liberalizzazione, sostengono come la riduzione delle tariffe vada a discapito della manutenzione degli aeromobili e quindi della sicurezza. La questione trascende gli scopi del presente documento, che riguarda gli interessi economici del viaggiatore: ciò che si vuole qui esaminare è il mix *servizio/prezzo* nella politica commerciale delle compagnie, cioè l'insieme della loro strategia tariffaria e promozionale, nonché quali segmenti di viaggiatori se ne avvantaggino maggiormente o se, addirittura, vi siano segmenti che non ne beneficiano in alcuna misura.

Dato per scontato che la riduzione delle tariffe sia una conseguenza della maggiore concorrenza indotta dalla liberalizzazione, occorre preliminarmente inquadrarla nella politica commerciale delle compagnie e cercare di *generalizzare*² comportamenti che sono ovviamente in funzione delle specifiche caratteristiche del mercato di ogni compagnia. In generale si può affermare che la politica tariffaria è parte di un mix di strumenti che si distribuiscono tra due estremi: *qualità ed estensione del servizio* da una parte, *prezzo* dall'altra: il mix di strumenti³ sarà calibrato in funzione delle caratteristiche di ogni segmento di viaggiatori in modo tale da massimizzare il fatturato prodotto da ciascun segmento. Ciò significa che esso non tende ad aumentare il più possibile la quota di mercato in ciascun segmento, ma ad ottimizzare il cash-flow proveniente da ogni singolo segmento. Tuttavia alcune compagnie, con una politica commerciale molto aggressiva e con obiettivi a medio-lungo termine, compensano i cash-flow dei singoli segmenti, accettando quindi che l'espansione in uno comporti una perdita: si tratta di compagnie generalmente forti e di una strategia limitata ad alcune linee. La politica normalmente seguita dalle compagnie è molto attenta alla redditività per *yield* di ogni singolo volo.

Appare quindi evidentemente come l'analisi delle tariffe, o meglio della loro formazione, possa essere compiuto solo dopo aver esaminato altri elementi della politica commerciale: i canali di distribuzione e la promozione. I primi presuppongono l'esposizione di alcuni elementi

¹ L'oggetto di questo capitolo è la commercializzazione dei servizi di trasporto, ad eccezione della prenotazione, alla quale è consacrato il capitolo successivo. Sono qui esaminati i temi della biglietteria, della politica tariffaria e di quella promozionale.

² Le considerazioni qui di seguito svolte si fondano su informazioni raccolte, verbalmente ed in forma riservata, presso alcune compagnie aeree europee.

³ Gli strumenti non si rivolgono solo ai viaggiatori, ma anche agli agenti di viaggio, ai quali possono essere accordati premi, al di là delle normali commissioni, in funzione dei biglietti venduti.

fondamentali della biglietteria aerea, cui sono dedicati i due paragrafi successivi. Il quarto paragrafo è invece dedicato ai canali di distribuzione ed è stato qui necessario anticipare alcune considerazioni di mercato sui GDS che saranno più estesamente discussi nel capitolo successivo. Nella prospettiva specifica di questo documento, orientato ai diritti del passeggero, non è stata affrontata la tematica della pubblicità che per le compagnie aeree è essenzialmente istituzionale o legata a pacchetti turistici già oggetto di un altro documento di lavoro¹; vengono invece esaminati i *Frequent Flyer Program*, che rappresentano una forma di promozione specificatamente ed immediatamente orientata ad un determinato segmento di viaggiatori. Infine verrà affrontato il problema delle tariffe.

2. Il biglietto aereo: aspetti giuridici

Il biglietto è il documento di viaggio, "formalmente denominato *passenger ticket and baggage check*², rilasciato da un vettore od a suo nome che include le condizioni di contratto e le informazioni relative, nonché i relativi buoni per il volo ed il passeggero". Il documento, cui si riferisce la definizione della IATA è l'insieme dei due documenti di viaggio richiesti dalla Convenzione di Varsavia per il passeggero e per il bagaglio registrato. Esso può essere esaminato sotto tre distinti aspetti: quello giuridico, quello operativo e quello economico.

Sotto il primo profilo ha la natura probatoria di un documento di viaggio che si limita ad attestare i diritti del passeggero ed i corrispondenti doveri del vettore. In questa prospettiva assumono rilievo i rapporti che si instaurano tra passeggero, vettore e gli intermediari tra queste due parti; sotto il secondo aspetto assumono rilievo i problemi di incorporazione su un supporto, generalmente cartaceo, degli elementi costitutivi del rapporto; sotto il terzo profilo il costo della distribuzione.

La Convenzione di Varsavia³ sin dal 1929 ha precisato gli elementi che obbligatoriamente dovevano contenere i biglietti aerei⁴: (a) l'indicazione dei punti di partenza e di destinazione; (b) se i punti di partenza e di destinazione sono situati sul medesimo Stato firmatario della Convenzione, ma vengono effettuati scali in un altro Stato uno di questi scali deve essere indicato; (c) un avviso che se il passeggero ha come destinazione finale uno Stato diverso da quello di partenza, o vi fa scalo, la Convenzione è applicabile.

¹ PE (DG IV), "La protezione del turista", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, W 12, 1995.

² Definizione in lingua inglese usata dalla IATA e tratta dal lemma **ticket (tkt)** del glossario dei termini aeronautici in Groevenenge A. D., *Compendium, ...cit.*, p. 516. Il testo tra virgolette è tratto dal medesimo luogo.

³ Per una più estesa trattazione di questa Convenzione, che riguarda principalmente la responsabilità dei vettori verso i passeggeri, si veda l'ultimo capitolo di questo documento. Quanto illustrato nel testo è tratto dagli artt. 3 e 4 della Convenzione di Varsavia, quale risulta dopo le modifiche introdotte dal Protocollo dell'Aja del 1955.

⁴ *Billet de passage*, come li chiama la versione francese della Convenzione di Varsavia.

Le medesime indicazioni sono previste per lo scontrino dei bagagli registrati¹, se ed in quanto non sia combinato con un biglietto aereo. Questa normativa persegue lo scopo di fornire chiarezza sulla applicabilità delle norme di responsabilità della Convenzione e quindi di precisare il carattere internazionale del viaggio. Non di meno altre disposizioni precisano la natura meramente probatoria del biglietto aereo (e dello scontrino dei bagagli) in linea con la dominante dottrina in materia di documenti di viaggio. Il passeggero potrà quindi essere imbarcato anche senza il biglietto, ma in tal caso il vettore non potrà avvalersi delle limitazioni di responsabilità previste dalla Convenzione e ciò significa che nessun vettore imbarcherà un passeggero senza biglietto².

La natura probatoria del biglietto non è tuttavia limitata al diritto del passeggero di essere trasportato, ma prova anche altri diritti accessori o strumentali a quello di viaggio e non solo del passeggero: esso prova quelli di ciascun vettore verso gli altri ed in particolare quelli pecuniari verso l'emittente del biglietto; prova il numero dei bagagli registrati, il loro peso complessivo ed i relativi diritti; nonché il potere di imbarcare che può anche avere risvolti di polizia.

3. Il biglietto aereo: aspetti operativi³

La IATA ha stabilito modelli e procedure per il rilascio dei biglietti⁴ ed, in particolare, ne ha stabilito i contenuti oltre quelli previsti dalla Convenzione di Varsavia. Un biglietto IATA deve contenere:

- **il completo itinerario:** aeroporto di partenza, scali intermedi ai quali il passeggero debba cambiare vettore, volo o classe o nel quale farà *stopover*⁵ e l'aeroporto di destinazione; **gli elementi del servizio di trasporto:** numero del volo, la classe e lo status della prenotazione (confermato, richiesta, lista d'attesa...);

¹ *Bulletin de Bagages*, come li chiama la versione francese della Convenzione di Varsavia.

² Il Reg. 2027/97 ha reso obbligatoria per tutto il traffico comunitario o delle compagnie comunitarie la Convenzione di Varsavia con importanti integrazioni unicamente per quanto riguarda la responsabilità del vettore e non fa alcun riferimento alla biglietteria.

³ Questo paragrafo ed il successivo si basano largamente su PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, TRAN 102, 1998.

⁴ Il *The IATA Passengers Forms and Procedures Committee* è l'organismo interno a questa associazione internazionale di imprese, cui compete l'elaborazione delle *raccomandazioni* per semplificare e migliorare la biglietteria sia manuale, sia informatizzata. Una parte cospicua di queste raccomandazioni è stata elaborata in accordo con la ATA (*Air Transport Association of America*). In materia di ticketing si ricordano soprattutto la serie di 17 risoluzioni dal n. 721 al n. 725d che occupano 372 pagine di IATA, *Passengers Services Conference Resolution Manual*, Montreal-Ginevra, 1997¹⁷, p. 1216. Dato il carattere squisitamente tecnico-operativo non vengono qui illustrate.

⁵ Lo *stopover* (STPVR) è un'interruzione deliberata di un viaggio fatta da un passeggero in uno scalo tra il luogo di partenza e di destinazione, che è stata concordata in anticipo col vettore. Esso è previsto dall'art. 4 delle GCC (General Conditions of Carriage) della IATA.

- il **prezzo** del viaggio completo coperto dal biglietto o da più biglietti congiunti espresso nella valuta del luogo di partenza o nell'altra valuta prevista dalle norme valutarie applicabili e qualsiasi limitazione all'uso del biglietto;
- le **tasse** e gli altri oneri;
- il **bagaglio** in franchigia espresso in chilogrammi o libbre ed il numero di colli registrati.

È bene precisare che il biglietto consiste di un buono (*coupon*) distinto per ogni tratta del viaggio che comporti uno dei cambiamenti indicati nel primo punto qui sopra.

Sotto il profilo più squisitamente tecnico il biglietto aereo ha subito un'evoluzione da quello manuale agli attuali ed ulteriori sviluppi sono previsti. Questo sviluppo tecnologico interessa il viaggiatore, poiché ne discende una migliore informazione sulle prestazioni e gli obblighi connessi al documento di viaggio agli intermediari perché lo sviluppo tecnologico della biglietteria mira ad una semplificazione delle procedure ed infine alle compagnie aeree per i vantaggi che ne ricavano in termini *yield management* e riduzione dei costi di distribuzione.

Il **biglietto manuale** è quello redatto su moduli predisposti, anche con mezzi grafici meccanici, *a seguito di una prenotazione compiuta con mezzi non informatici*. Entro il 2000 questo biglietto dovrebbe completamente sparire. Il **biglietto TAT/OPTAT**, introdotto agli inizi degli anni '80 è parzialmente prestampato anche per quanto una parte dei codici e viene completato con mezzi informatici, ma non consente l'introduzione di una banda magnetica. Questa è stata introdotta a metà degli anni '80 con il **biglietto ATB** e le sue successive versioni ATB1 e ATB2, che è stato successivamente migliorato: la banda magnetica contenente tutti gli elementi relativi al volo facilita l'imbarco, riduce i costi ed i rischi di frode.

Altre tecnologie che cominciano ad affermarsi e sono destinate a dominare il futuro della biglietteria aerea sono il **ticketless** e le **chipcard** (o smartcard). Il primo consiste in un codice comunicato al viaggiatore che prenota per telefono¹ e con il quale al check-in riceverà direttamente la carta d'imbarco. Questo sistema che consente di ridurre le spese di distribuzione ed accelerare le procedure d'imbarco, ma richiede un software particolare di check-in, è come si è visto largamente utilizzato dalle linee no-frills, ma si è anche affermato sulle linee interne regolari.

Il **chipcard**, diffuso più in Europa che negli Usa, è un sistema particolarmente adatto ai Frequent Flyer e consiste in una carta di prepagamento che, fatta scorrere in lettore, contabilizza il biglietto sul microprocessore della carta². Tra le compagnie aeree che hanno introdotto, o stanno introducendo, questo tipo di "biglietto" si annoverano la Lufthansa, il cui sistema non consente tuttavia l'utilizzazione dei chipcard come carte d'imbarco, ma solo come biglietti, KLM, British Airways, SAS. Il vantaggio per il viaggiatore è essenzialmente di tempo di imbarco che è praticamente dimezzato³.

¹ In altri casi è un fax di conferma contenente gli elementi del viaggio.

² Una variante di questo sistema sono dei buoni prepagati rilasciati a tariffa, normalmente speciale, per un determinato tragitto.

³ All'aeroporto di Francoforte sul Meno il tempo d'imbarco con la chipcard è di 20 minuti contro una

Un aspetto operativo molto importante che assume un rilievo ai fini dei problemi di negato imbarco¹ è il collegamento tra il rilascio del biglietto e la prenotazione, la cui conferma si concreta nell'apposizione della sigla *OK* sul biglietto. L'attenzione molto spinta alla redditività del posto ha indotto le compagnie a richiedere al passeggero un'ulteriore conferma della prenotazione quando questa sia stata compiuta con molto anticipo sul viaggio, per esempio per poter godere di tariffe promozionali o per avere la sicurezza del posto. Si tratta di richiesta che si basa sull'art. VI, par. 6 (*reconfirmation des réservations*) delle Condizioni Generali IATA e che può creare problemi in caso di vertenze con la compagnia per negato imbarco, in quanto dell'avvenuta conferma il passeggero non ha prova.

4. Aspetti economici della biglietteria e dei canali di distribuzione

Le agenzie costituiscono il canale di distribuzione per l'80% dei biglietti aerei venduti ed in Europa si collocano il più delle volte come un intermediario di secondo livello tra il GDS², ed il cliente finale, giocando un ruolo fondamentale sulle scelte di questo. Conseguentemente ne discende la loro importanza cruciale nella promozione delle vendite, un'importanza che l'aumento della concorrenza ha enfatizzato con effetti sul livello delle commissioni loro dovute.

Queste, la pubblicità e la promozione vanno dunque comprese nel costo della distribuzione che si situa tra i 15 ed i 30 dollari³, che rappresentano un costo variabile, il quale per la parte di commissione agli intermediari è rapportato al prezzo del biglietto. Appare quindi utile esaminare da vicino queste commissioni. Oggi rappresentano nell'UE una media del 13% del prezzo dei biglietti venduti, ma è ancor più significativo vedere come questo dato si scompone: la commissione di base è di circa il 9-10% per i voli nazionali e del 7-10% per quelli internazionali; oltre a questa commissione, dovuta su ogni singolo biglietto, vi sono quelle di incentivo calcolate sul fatturato totale compiuto attraverso una determinata agenzia ed in funzione del conseguimento di obiettivi fissati e della crescita rispetto all'anno precedente.

È evidente che in questa situazione gli alti costi della distribuzione ricadono sul consumatore finale. L'introduzione dei nuovi sistemi di biglietteria non tocca le commissioni delle agenzie e quindi il margine di riduzione dei prezzi si riduce agli elementi non rapportati al prezzo del biglietto. Anzi i chipcard favoriscono le agenzie di viaggio in quanto, dalla loro vendita sono esclusi i GDS, la cui attività si giustifica solo quando il biglietto e la prenotazione sono contestuali.

media di 45 minuti con gli altri sistemi.

¹ Cfr. Cap. IV.

² Le agenzie rappresentano in tutti i paesi comunitari una percentuale di abbonamenti in genere superiore al 60% del totale ed in molti casi superiore all'80% (PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", *Serie Trasporti*, TRAN 102, 1997, p. 287). In Europa il 90% delle prenotazioni è compiuto attraverso i GDS e le agenzie, mentre negli USA il 60% è compiuto telefonicamente (*No-frills airlines in Europe...*, cit., p. 10).

³ TTI (Travel & Tourism Intelligence), *No-frills airlines in Europe...*, cit., p. 10.

Nella prospettiva del consumatore sarebbe utile l'introduzione di un sistema di vendita applicato negli USA: *il prezzo dei biglietti indicato dalla compagnia è al netto delle commissioni che sono liberamente applicate dall'agenzia al momento della vendita; in questo modo le agenzie entrano in concorrenza tra di loro sul costo del loro servizio*. Tuttavia sembra difficile che una simile pratica commerciale possa essere imposta autoritativamente, soprattutto considerando che l'andamento dei prezzi del settore è già verso il ribasso: al più è possibile orientare la legislazione in materia in modo tale da favorire tale pratica.

5. I Frequent Flyer Programmes (FFPs)

Si tratta di strumenti di promozione, di forte impatto concorrenziale, che mirano a rendere fedele il cliente accordandogli vantaggi in funzione dei viaggi, in genere valutati in base al percorso già compiuto e che è rivolto essenzialmente alla clientela d'affari; essi si sono affermati negli USA con la liberalizzazione del trasporto aereo. La filosofia di questi programmi è quella di spostare l'attrattiva della linea dal prezzo, o dal rapporto prezzo/qualità ad altri elementi di interesse, che sfruttano sia la naturale gratificazione dell'uomo per il dono, sia il fatto che normalmente il partecipante ai FFP viaggia a spese del suo datore di lavoro, o comunque scaricando su terzi il costo del viaggio, mentre è lui ad accumulare miglia.

L'evoluzione di questo strumento sul mercato americano offre interessanti spunti di riflessione: in origine esso era stato introdotto da Sabre, un SIR, per attirare traffico sulla sua rete; successivamente è stato adottato anche da singole compagnie aeree. Questo strumento si è sviluppato negli USA negli anni '80, ove ha incontrato un notevole successo¹ e, dopo la sua introduzione sulle linee internazionali, in questo decennio è stato adottato anche dalle compagnie europee, per contrastarne l'efficacia concorrenziale.

Il successo dei FFP è dimostrato da un'indagine su 520 agenti di viaggio americani, di cui l'81% ha dichiarato che i loro *clienti d'affari* tengono conto, in oltre la metà delle decisioni d'acquisto di un volo, della possibilità di accumulare ulteriori miglia del FFP cui sono iscritti. Dalla stessa indagine è risultato inoltre che hanno successo soprattutto quelli delle compagnie aeree che forniscono un elevato numero di voli da una determinata città².

In alcuni FFP la funzione di *fidelizzazione* è accentuata dalla regressione delle miglia necessarie per ottenere un vantaggio supplementare: per esempio per ottenere un primo volo gratuito

¹ Si calcola che negli USA 30 milioni di persone partecipino ai FFP e che ciascuno di loro partecipi in media a 4,6 FFP.

² TTI, "Frequent Flyer Programm", in *Travel and Tourism Analysis*, n. 3, 1993, p. 5-19.

possono essere richieste 30.000 miglia, ma per il secondo 20.000, cosicché il partecipante al programma sarà scoraggiato dall'abbandonarlo. Tuttavia il successo dei FFP, probabilmente al di là delle aspettative, ne ha evidenziato alcuni problemi di gestione ed anche finanziari.

In un mercato del trasporto aereo fortemente competitivo, nel quale la gestione del fatturato per posto rappresenta un elemento critico, gli obblighi derivanti dagli FFP possono ridurre la redditività di un posto e ciò è tanto più grave a causa della difficoltà di prevedere quando e su quali voli il diritto ad un volo gratuito verrà fatto valere. Sono stati quindi introdotti nei CRS metodi di controllo degli impegni FFP che evitino, o riducano al minimo, le perdite di redditività per posto dovute ai viaggi gratuiti, per esempio cercando di impedire che i viaggi gratuiti siano compiuti su i voli meglio coperti.

Questi accorgimenti sono stati messi a punto dopo che alcune compagnie¹ avevano subito rilevanti pregiudizi finanziari per aver dovuto far fronte contemporaneamente ad una massa enorme di voli omaggio o scontati, cui i portatori dei loro FFP avevano diritto, con negative conseguenze sull'equilibrio finanziario della compagnia. La reazione delle compagnie a questi rischi non si è limitata agli strumenti di yield management, ma è consistita anche in modifiche dei regolamenti degli FFP tendenti a rendere più difficile l'accumulazione di miglia ed a limitare le modalità di godimento². Si è quindi assistito ad una seconda fase, nella quale i programmi sono divenuti meno attraenti e la progressiva estensione dei FFP a servizi e prodotti non aerei può forse essere spiegata come una sorta di compensazione delle minori facilitazioni di volo ed un modo per indirizzare una parte delle miglia accumulate verso altri benefici e redistribuire così il costo dei programmi su più imprese.

Dal punto di vista delle prestazioni offerte ai partecipanti ai programmi è interessante la Tab. II/1, che mostra l'evoluzione dei FFP da programmi prettamente aerei a programmi di fedeltà anche per fornitori di servizi di altri settori, in genere operanti nel settore del turismo e dei viaggi: le rubriche *beni non aerei* e *altre* comprendono i servizi forniti da società di noleggio di automobili, tour operators, catene alberghiere, compagnie telefoniche ed, in misura minore, l'acquisto di prodotti di vario genere ed in alcuni casi le miglia FFP da strumento di promozione dei voli diventano quello di altri prodotti³. C'è da chiedersi se alcuni FFP siano ancora da considerarsi

¹ Il caso più grave e più citato è quello della PANAM.

² TTI, "Frequent Flyer Programm", cit., p. 10.

³ Si cita il caso di una società farmaceutica che ha proposto come incentivo ai medici miglia sul FFP di

come strumenti di marketing aeronautico o non piuttosto come uno strumento promozionale di carattere generale.

una compagnia aerea.

Questa situazione ha attirato l'attenzione delle autorità, le quali ne hanno colto i rischi, sia sotto il profilo della sostenibilità finanziaria delle compagnie aeree, sia sotto il profilo della creazione di barriere all'entrata nel mercato a causa dell'elevata fedeltà degli utenti alle compagnie già esistenti¹. Queste considerazioni sono state il risultato dell'indagine del General Accounting Office (GAO) sugli agenti di viaggio, alla quale si è già fatto riferimento più sopra.

Tuttavia nessuna normativa sulla materia è stata adottata², ma si ritiene che lo scambio di miglia tra partecipanti a FFP diversi ristabilisca normali condizioni, di concorrenza tra le compagnie ed un mercato di scambio delle miglia esiste negli USA. Benché esso non sia illecito, viola le regole degli FFP e le compagnie si riservano il diritto di negare l'imbarco a chi si sia procurato il biglietto aereo sulla base di questo mercato; il GAO propone di vietare questa facoltà di diniego³.

Le compagnie aeree europee hanno introdotto i FFP allo scopo di fronteggiare la concorrenza di quelle americane, quando queste li hanno aperti ai residenti in Europa ed agli inizi hanno dovuto superare le difficoltà frapposte dalla legislazione di alcuni Stati europei (tra gli altri la Germania) che vietavano tali strumenti, senza peraltro poter impedire ai propri cittadini di aderire ai programmi americani. Alcune compagnie europee si sono associate agli FFP di quelle d'oltreoceano, ma ormai la maggioranza delle compagnie europee ha varato propri programmi⁴ che, ormai ben sviluppati, non differiscono da quelli delle compagnie americane. Avendo potuto far tesoro dell'esperienza americana, le compagnie europee hanno immediatamente adottato *il modello della seconda fase, quella del maggior rigore nel rapporto miglia/vantaggi e della gestione degli FFP integrata nello yield management*.

La partecipazione dei residenti europei ai FFP rimane lontana dai livelli americani, benché si possa ipotizzarne lo sviluppo dall'aprile 1997, con il completamento della liberalizzazione del trasporto aereo. Tuttavia in Europa la maggiore concorrenza intermodale e le minori distanze, che rendono più lungo l'accumulo di miglia, possono costituire un freno allo sviluppo degli FFP.

¹ Le barriere all'entrata non riguardano solo l'ingresso sul mercato di nuove compagnie, ma anche l'apertura di nuovi servizi aerei da parte di compagnie esistenti, quando nelle città collegate dal nuovo servizio una compagnia già operante abbia *fidelizzato*, con il suo FFP, l'utenza colà residente.

² Almeno alla data dell'articolo da cui queste informazioni sono tratte: TTI, "Frequent Flyer Programm", cit..., p. 5-19.

³ *Ibidem*, p. 13.

⁴ La prima compagnia europea a lanciare un FFP è stata nel 1991 BA per tre ragioni fondamentali: la concorrenza delle compagnie no-frills, l'apertura dei FFP americani ai non residenti ed in particolare ai britannici; l'alleanza tra BA e Usair che rendeva necessario mettersi sullo stesso piano del partner americano.

Tab. II/1 - Principali prestazioni dei programmi FFP¹

| | Numero annuale di viaggi d'affari a lungo raggio | | | | Classe di viaggio | | | | Viaggi scontati | |
|--------------------------|--|------------|------------|------------|-------------------|------------|-------------|------------|-----------------|------------|
| | 1-4 | 5-10 | 11+ | Tot. | First | Bus. | Econ./disc. | | Si | No |
| <i>Casi</i> | 62 | 30 | 16 | 108 | 4 | 66 | 21 | 16 | 18 | 90 |
| Prestazioni | | | | | | | | | | |
| buon rapp. mig./premi | 19,4 | 20,0 | 37,5 | 22,2 | 50,0 | 22,7 | 9,5 | 31,3 | 17,6 | 23,3 |
| mig.cedibili | 1,6 | 3,3 | - | 1,9 | - | 1,5 | 4,8 | - | - | 2,2 |
| Uso più linee | 14,5 | 3,3 | - | 9,3 | 25,0 | 7,6 | 4,8 | 18,8 | 5,9 | 10,0 |
| FFP superiori | 19,4 | 23,3 | 25,0 | 21,3 | - | 25,8 | 19,0 | 12,5 | 23,5 | 21,2 |
| uso ticket meno limitato | 3,2 | - | - | 1,9 | - | 3,0 | - | - | - | 2,2 |
| Voli omaggio | 22,6 | 26,7 | 18,8 | 23,1 | 25,0 | 19,7 | 28,6 | 25,0 | 29,4 | 21,1 |
| beni non aerei | 1,6 | - | - | 0,9 | - | - | - | 6,3 | - | 1,1 |
| Uso Lounges | 9,7 | 13,3 | 6,3 | 10,2 | - | 12,1 | 9,5 | 6,3 | 11,8 | 10,0 |
| Altre | 8,1 | 10,0 | 12,5 | 9,3 | - | 7,6 | 23,8 | - | 11,8 | 8,9 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

1

La tabella è riprodotta da TTI, "Frequent Flyer Programm", cit..., p. 8, che a sua volta la riprende da IATA, *Corporate air travel survey*, 1993.

6. La formazione delle tariffe e lo *yield management*

La politica tariffaria non può essere dissociata dal servizio e sotto questo profilo assume rilievo la differenziazione di questo secondo la classe di viaggio. Il segmento dei viaggiatori *First Class*, che sovente viaggia a spese dell'azienda in cui lavora, è destinatario di una politica commerciale orientata principalmente al servizio ed alla promozione incentrata sulle condizioni ambientali del viaggio¹ e sui servizi a terra. Anche i programmi *Frequent flyer* sono principalmente rivolti a questo segmento di viaggiatori. È qui chiaro l'intento di mantenere alte le tariffe, massimizzando il fatturato per passeggero/km. La *First Class* può essere considerata, nel quadro di una politica commerciale aggressiva, la *vacca* che compensa, in una situazione di accesa concorrenza, tariffe fortemente scontate nella *Economic Class*. Tuttavia comincia ad essere loro rivolta una politica tariffaria analoga a quella messa in atto per le altre classi.

La formazione delle tariffe avviene a partire da quelle elaborate dalla IATA, che vengono adattate dalla compagnia alle specifiche situazione di mercato di ogni linea, il che comporta un'osservazione del comportamento della concorrenza in materia di prezzo. Vengono così determinate le cosiddette *public fares*, cioè quelle che la compagnia pratica senza sconti e col minimo di restrizioni². A partire da queste vengono determinate le altre scontate e normalmente con maggiori restrizioni. Una nota compagnia aerea europea ha dichiarato a chi scrive questo studio, a proposito delle tariffe per i gruppi: "*le tariffe per i gruppi sono esaminate, caso per caso, in funzione del numero di passeggeri, del tasso di occupazione del volo al momento della richiesta del prezzo, della destinazione finale e del mix tariffario per ciascun volo*". Questa è in realtà una sintetica descrizione della filosofia dello *yield management*, in cui il gruppo è preso in considerazione unicamente per la sua dimensione in funzione degli altri elementi che possono determinare la redditività del volo sul lato dei ricavi.

Il fattore cruciale della formazione delle tariffe è dunque, come già anticipato più volte, lo *yield management*. Esso si fonda³ sulle possibilità di flessibilità dell'offerta che l'informatica congiunta alla telematica consente. Per quanto esso richieda sofisticati software, il cui sviluppo è esso stesso un fattore di concorrenza tra le imprese, i principi su cui si basa sono relativamente semplici:

¹ Per esempio: posti più comodi, e talora dotati di accessori ricercati, e/o pasti migliori

² Cioè le possibilità di uso o di cambiamento della data del viaggio o anche di rimborso in caso di annullamento.

³ L'illustrazione che segue è il risultato delle spiegazioni fornite verbalmente all'autore dai responsabili vendite delle filiali brussellesi di alcune compagnie aeree europee. È significativo della riservatezza della materia che alla richiesta di informazioni scritte le compagnie abbiano fatto sapere di preferire incontri personali.

ciascuna *classe di posti*¹ è divisa in *sottoclassi*, a ciascuna delle quali corrisponde una tariffa a partire da quella 0 per i posti gratuiti, per esempio per gli FFP, sino alle tariffe piene. Lo yield management è gestito centralmente (per ogni compagnia c'è un unico ufficio che gestisce i posti per tutti i voli) e tenendo conto della domanda vengono determinati i posti assegnati a ciascuna sottoclasse e, fatti salvi i posti già prenotati, un posto può essere in ogni minuto trasferito da una sottoclasse all'altra.

¹ In genere 3: *First, Business e Economic*.

È quindi il mercato a condizionare il prezzo a cui un posto è venduto e può quindi capitare che due posti della medesima classe siano venduti in giorni differenti a prezzi diversi e non è nemmeno detto che il posto venduto prima costi meno: se la copertura di quella classe è scarsa può benissimo capitare che i prezzi scendano. In linea generale a prezzi diversi corrispondono restrizioni diverse, ma anche questa è una decisione che tiene unicamente conto della situazione momentanea del mercato.

L'acquirente sembra dunque essere in una situazione di scarsa trasparenza, in cui tutti i dati sul mercato sono conosciuti solo dalla compagnia aerea. In realtà il viaggiatore se non può posizionarsi rispetto alle decisioni di politica tariffaria di una singola compagnia, può posizionarsi rispetto all'offerta (momentanea) delle diverse compagnie che operano un medesimo servizio aereo.

A ben vedere è la medesima posizione in cui si trova un consumatore rispetto a qualsiasi acquisto: poter confrontare i prezzi sul mercato e non poter conoscere le decisioni di prezzo dei diversi venditori. Il problema nel trasporto aereo è sulle linee sulle quali non ci sia concorrenza, questa sia scarsa o addirittura la linea sia gestita come obbligo di servizio pubblico: in tal caso la mancanza di trasparenza non ha il contrappeso della scelta tra più vettori.

Per concludere la panoramica delle tariffe in uso sul mercato europeo, sembra utile darne una classificazione nelle sue linee generali: anzitutto esistono le **tariffe più flessibili**, dette anche *piene* che comprendono quelle in economic class senza limitazioni e quelle delle classi economiche¹; poi vengono le **tariffe promozionali**, cioè quelle scontate e con limitazioni² ed infine le **tariffe speciali**, che sono offerte limitate nel tempo.

7. La legislazione comunitaria in materia di tariffe

La Comunità europea è intervenuta legislativamente sulle tariffe da ultimo con un regolamento³ adottato nel quadro del terzo pacchetto di liberalizzazione del trasporto aereo, che non si applica sia voli che colleghino la Comunità a paesi terzi⁴, sia a quelli che costituiscono obbligazioni di servizio.

Per quanto riguarda il trasporto di passeggeri il regolamento in questione disciplina la **tariffa aerea passeggeri**, cioè quella pagata da chi usa un volo operato da una compagnia aerea, la **tariffa posto**, che è quella pagata dal noleggiatore di un aereo e la **tariffa charter**, che è quella pagata dal passeggero al noleggiatore che effettua un volo charter. Per tutte queste tariffe l'art. 2

¹ Nel paragrafo successivo viene data la loro definizione legale nel diritto comunitario, che ne tiene conto ai fini del controllo delle tariffe.

² Per esempio le Apex e le Pex.

³ Reg. 2409/92/CEE del 23 luglio 1992 sulle *tariffe aeree per il trasporto di passeggeri e merci* in GUCE L 240 del 24.8.92, p. 15 che ha sostituito il precedente reg. 2342/90 sulla medesima materia. La Comunità europea si era occupata delle tariffe aeree sin dal 1987 con la dir. 87/601/CEE, poi abrogata dal regolamento del 1990.

⁴ Alle tariffe di questi voli si applicano in genere specifiche norme degli accordi bilaterali in materia.

del regolamento precisa che comprendono *"la remunerazione e le condizioni offerte alle agenzie ed altri servizi ausiliari"*.

In coerenza con la filosofia liberalizzatrice del terzo pacchetto, il regolamento, che si applica ai soli vettori comunitari, garantisce la libertà tariffaria con l'unico obbligo, in quanto richiesto dallo Stato membro interessato¹, di depositare una nuova tariffa prima della sua entrata in vigore².

Uno Stato membro interessato può decidere di ritirare una *tariffa normale*³ che risulti eccessivamente elevata tenuto conto della struttura tariffaria della rotta, della concorrenza e della remunerazione del capitale ovvero di bloccare, in modo non discriminatorio ulteriori riduzioni tariffarie su un mercato, quando le sue tariffe siano in calo forte, esclusi quelli stagionali ed abituali, provocando perdite generalizzate a tutti i vettori aerei. Queste decisioni debbono essere preventivamente notificate alla Commissione, al vettore ed agli Stati membri coinvolti⁴. Qualora uno Stato membro interessato o la Commissione comunicino il loro disaccordo entro quattordici giorni si apre una procedura di consultazione che può terminare con una decisione della Commissione.

Oltre questa procedura, la cui iniziativa è lasciata agli Stati, la Commissione, su richiesta di una parte che abbia un interesse legittimo, può esaminare se una tariffa aerea si trovi una delle situazioni nelle quali uno Stato interessato può adottare le decisioni sopra illustrate. Il controllo pubblico istituito dal regolamento è dunque di carattere eccezionale, a tutela del consumatore nel primo caso e dell'equilibrio economico dei vettori nel secondo caso.

Alcune considerazioni finali possono essere fatte, nella prospettiva del viaggiatore, su questo regolamento, che ha liberalizzato le tariffe, ma forse tenendo troppo conto di tutelare gli interessi imprenditoriali in gioco da una concorrenza considerata eccessiva. In primo luogo emerge la protezione delle agenzie: la definizione di tariffa del regolamento, comprendendo i costi d'agenzia, impedisce l'affermarsi nell'Unione delle tariffe al netto delle commissioni loro spettanti che aprono la concorrenza tra le agenzie sul loro servizio⁵.

Anche il potere di bloccare le riduzioni eccessive, pur alle condizioni qui sopra illustrate, costituisce una limitazione dirigistica della concorrenza a danno del viaggiatore.

¹ Gli Stati membri tra i quali o, entro i quali (nel caso di voli nazionali), si applicano le tariffe. Normalmente saranno gli Stati comunitari di partenza e di arrivo di una linea e quelli nei quali vi siano scali con imbarco e sbarco di passeggeri.

² Le forme ed i termini sono fissati dallo Stato membro interessato ed i secondi non possono essere superiori a 24 ore. Nel caso di allineamento ad una tariffa esistente in luogo del deposito è richiesta una notifica preventiva.

³ Si tratta della più bassa tariffa pienamente flessibile di sola andata o di andata e ritorno offerta in vendita almeno nella stessa misura di qualsiasi altra tariffa pienamente flessibile offerta per lo stesso servizio (art. 2, lett. K del regolamento).

⁴ Lo Stato che ha accordato la licenza al vettore.

⁵ Cfr. par 4 di questo capitolo.

8. L'evoluzione delle tariffe dopo la liberalizzazione¹

Negli ultimi anni il trasporto aereo di passeggeri è divenuto più conveniente e il merito fondamentale della riduzione delle tariffe va ascritto all'aumentata concorrenza. Alcuni elementi dimostrano chiaramente la correlazione: anzitutto la riduzione del 20% delle entrate per passeggero che in media si registra sulle rotte comunitarie tra il 1985 ed il 1995, in secondo luogo il confronto tra gli aumenti delle tariffe piene tra il 1986 ed il 1996 in relazione al numero dei vettori operanti su 40 rotte prese in considerazione. Per la *business class* l'aumento nel decennio considerato è stato del 36% sulle rotte a forte concorrenza e del 48% in quelle con concorrenza scarsa o nulla; i rispettivi dati sono del 28% e del 46% per la *economic class*. Gli aumenti della tariffe piene sulle rotte a forte concorrenza corrisponde ad una riduzione in termini reali, poiché nel periodo considerato l'inflazione è stata del 45% a livello comunitario.

La concorrenza tuttavia non ha dispiegato completamente i suoi effetti, poiché le compagnie aeree europee hanno preferito mantenere relativamente alto il livello delle tariffe piene ed avvalersi delle possibilità offerte dallo yield management per moltiplicare tariffe speciali scontate. Questo fenomeno è chiaramente indicato dall'aumento dell'utilizzazione di biglietti a prezzo ridotto che è passata dal 60,5% del 1985 al 70,9% del 1995 e che, contando anche la quota dei voli charter sul trasporto aereo comunitario, tra il 50 ed il 55%, consente di valutare a solo il 5-10% i viaggiatori che ricorrono a biglietti a tariffa piena.

Questa situazione è tuttavia quella che si rileva considerando globalmente l'Unione. In effetto le situazioni di mercato *delle linee nazionali* sono molto diverse e ne possono essere individuati tre tipi secondo il grado di concorrenza: mercati *attivi*, *meno attivi* e *chiusi*. I primi, a forte concorrenza giocata sulle tariffe, sono quelli tedesco, francese, spagnolo e la linea Roma-Milano; i secondi, nei quali la concorrenza è scarsa e giocata sul servizio più che sulle tariffe, sono quelli italiano (esclusa la linea Roma-Milano), portoghese e finlandese; quelli chiusi, nei quali le rotte nazionali sono gestite in regime di monopolio, sono l'irlandese, l'austriaco, il greco e quello dei Paesi Bassi².

Il mercato europeo presenta dunque quattro segmenti: in quello dei **voli internazionali** solo il 27% delle rotte offre ai viaggiatori la scelta tra due o più vettori e quindi un'effettiva concorrenza sulle tariffe; quello dei **voli intracomunitari e nazionali a mercato attivo** e gli altri due

¹ I dati presentati in questo paragrafo sono ripresi dalla Comunicazione della Commissione, *L'impatto del terzo pacchetto di misure di liberalizzazione dei trasporti aerei*, Com (96) 514, in particolare dalle pag. 3-7, nonché dalla motivazione della relazione della commissione trasporti e turismo del Parlamento Europeo (A4-15/98) sulla predetta comunicazione, pag. 9-10, che a sua volta cita British Midland, *Clearing the flight path for competition*, non meglio indicato.

² Comunicazione della Commissione, *L'impatto del terzo pacchetto...*, cit., p. 6.

segmenti dei voli nazionali meno attivi e chiusi. Purtroppo solo il 6% delle rotte intracomunitarie e nazionali è servito da due o più vettori.

La situazione è dunque meno buona di quanto potrebbe esserlo e probabilmente il mercato europeo del trasporto aereo necessita sotto questo profilo di ulteriori misure di liberalizzazione.

CAPITOLO TERZO

I SISTEMI TELEMATICI DI PRENOTAZIONE

1. I sistemi telematici di prenotazione: definizioni

Prima di entrare in materia si ritiene utile fornire la definizione legale di alcune espressioni relative ai SIR usate nel testo¹:

Sistema telematico di prenotazione (CRS): *un sistema telematico comprendente informazioni concernenti, tra l'altro, orari, disponibilità di posti, tariffe e servizi connessi dei vettori aerei con o senza possibilità di effettuare prenotazioni o di rilasciare biglietti, purché metta a disposizione degli abbonati la totalità o parte di tali servizi;*

Funzioni di distribuzione: *le apparecchiature offerte dal venditore del sistema ad un abbonato o ad un consumatore perché possa fornire informazioni circa orari, disponibilità di posti, tariffe e servizi connessi, effettuare prenotazioni e/o emettere biglietti e fornire qualsiasi altro servizio connesso;*

Venditore del sistema: *qualsiasi impresa e le sue affiliate che provveda alla gestione e commercializzazione di un CRS;*

Vettore associato: *un vettore aereo che è un venditore di sistema o al quale fa capo, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte un venditore di un sistema;*

Vettore aderente: *un vettore aereo che ha concluso un accordo con un venditore di sistemi per la distribuzione dei propri servizi di trasporto aereo mediante un CRS. Nella misura in cui un vettore associato utilizza le funzioni di distribuzione del proprio CRS, è da considerarsi vettore aderente;*

Abbonato: *una persona o un'impresa diversa da un vettore aderente che utilizzi, in virtù di un contratto o altro accordo concluso con un venditore del sistema, un CRS per la vendita di servizi di trasporto aereo direttamente alle singole persone facenti parte del pubblico;*

Visualizzazione primaria: *una visualizzazione globale e neutrale dei dati concernenti servizi tra coppie di città durante un periodo di tempo determinato, comprendente, tra l'altro, tutti i voli diretti dei vettori aderenti.*

A queste definizioni ufficiali si aggiunge quella commerciale di **Sistema di distribuzione globale (GDS):** *un CRS separato dal sistema interno di una compagnia aerea.*

2. I sistemi telematici di prenotazione: cenni storici

¹ Tali definizioni sono tratte dall'art.2 del Reg. 2299/89, trattato in esteso nel paragrafo seguente. Esse possono essere usate anche al di fuori del campo legale e dell'ambito comunitario. Si richiama l'attenzione del lettore sul fatto che la sigla CRS è fungibile con quella SIR.

I CRS sono nati negli anni '50 come sistemi interni alle singole compagnie aeree che, con lo sviluppo della tecnologia, li hanno progressivamente messi a disposizione delle agenzie di viaggio e quindi ad altre compagnie sulla base di accordi bilaterali. La loro storia è un interessante esempio di come uno strumento operativo aziendale divenga un'attività autonoma. Il loro primo sviluppo è stato di allargamento funzionale: da sistemi di prenotazione a sistema di *yield management*, che contiene anche i dati sui passeggeri e sulla copertura dei posti; è divenuto quindi un fattore di concorrenza tanto più cruciale, in quanto consente un miglioramento della redditività in un mercato liberalizzato che compete sui prezzi. Un'ulteriore tappa di sviluppo è stata la loro messa in comune a più compagnie¹ e la loro estensione a servizi diversi da quelli del trasporto. La penultima fase è stato il cosiddetto *dehosting*, cioè la loro separazione dal sistema di prenotazione interno ad una o più delle compagnie aeree che vi partecipano. Questo fase è stata cruciale e sarà approfondita nel paragrafo seguente.

La progressiva dissociazione ed i vincoli imposti dalle legislazioni americane e comunitaria hanno fatto venir meno l'interesse delle compagnie aeree a controllare i CRS ed è iniziata una fase di dismissione delle loro partecipazioni azionarie nelle società venditrici di sistemi. Contemporaneamente si è accesa una guerra commerciale, con importanti risvolti legali, tra i CRS europei ed americani².

Oggi, e questa è l'ultima fase, i GDS sono un canale di comunicazione cruciale tra l'azienda ed il viaggiatore divenendo imprese altamente redditive che hanno favorito l'ingresso nel loro azionariato di investitori estranei al trasporto aereo. La quotazione alla borsa di New York del titolo GALILEO, avvenuta nel 1997, rappresenta un ulteriore passo nel senso della formazione di un autonomo settore economico.

La progressiva uscita delle compagnie aeree dall'azionariato dei CRS, l'aumento della loro redditività e le esigenze della concorrenza stanno favorendo processi di fusione che prefigurano il passaggio ad una struttura oligopolistica del settore a livello mondiale con posizioni dominanti a livello locale, il che si traduce in una situazione quasi-monopolistica nei confronti delle compagnie aeree aderenti, ma è altrettanto attendibile che le compagnie aeree tendano a resistere all'aumento delle tariffe dei CRS, che la struttura di mercato qui prevista implica³.

¹ Attraverso un processo di accordi prima e quindi di fusioni tra le società di gestione dei CRS partecipate dalle maggiori compagnie aeree; questa è la situazione, ancora prevalente, cui ha fatto riferimento la legislazione sia americana sia comunitaria illustrata in questo documento.

² In parte verranno evocati nei paragrafi successivi, ed in particolare nel n. 5. Chi volesse approfondire le questioni della concorrenza tra le due sponde dell'Atlantico può consultare Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR - News développement in CRS's*, ITA (Institut du Transport Aérien), Parigi, 1994.

³ *Ibidem*, p. 77-85, ove è anche citato UK House of Common, *Airline Competition, Computer Reservation System*, Transport Committee Third Report, Session 87/88, che sostiene la stessa posizione, fatto salvo il riferimento alla possibile resistenza delle compagnie aeree.

3. I sistemi telematici di prenotazione: il mercato

Tuttavia la situazione di mercato dei GDS è diversa negli USA ed in Europa: mentre nei primi il grande traffico aereo consente a singole compagnie di gestire un proprio GDS, in Europa esistono due GDS, che costituiscono joint-ventures tra più compagnie aeree. Il mercato mondiale è ripartito come indicato nella Tab. III/1¹.

Si noti come i primi tre GDS detengano quasi i 3 quarti dei punti di vendita ed oltre i quattro quinti dei terminali. I GDS sono distribuiti a livello nazionale dalle cosiddette *società nazionali di marketing*, in genere di proprietà delle linee aeree nazionali², che svolgono compiti essenzialmente tecnici assicurando la connessione tra il GDS e gli utenti.

I GDS sono aziende che conseguono buoni risultati di bilancio ed offrono servizi a prezzi moderati per le compagnie aeree: le loro prestazioni infatti incidono mediamente per l'1% sul costo de biglietto nell'ambito di quel 20% destinato a coprire le spese di commercializzazione delle compagnie aeree. Tuttavia essi lamentano il problema economico dell'annullamento delle prenotazioni che si avvicinano al 50% di quelle effettuate. Conseguentemente alcuni GDS pretendono ora un compenso minimo per qualsiasi prenotazione anche annullata.

Nella maggior parte dei casi non si tratta solo di un investimento finanziario, ma di processi di integrazione e diversificazione sia da parte di imprese operanti in settori contigui, sia da parte degli stessi GDS nel quadro di una strategia di espansione geografica. Conseguentemente cominciano ad apparire le prime fusioni, che presentano delicati problemi di concorrenza, sui quali le autorità pubbliche hanno appuntato la loro attenzione³.

La delicatezza del problema non consiste tanto nel raggiungimento di una posizione dominante sul mercato, ma piuttosto negli stretti rapporti, anche azionari, tra GDS e le compagnie aeree associate, che possono costruire veri e proprie distorsioni della concorrenza verso altre compagnie aeree. Si pone quindi il problema di garantire tutte le compagnie aeree, in particolare quelle aderenti⁴, dalle pratiche discriminatorie e le autorità americane e comunitarie vi hanno prestato attenzione.

Tab. III/1 - I principali GDS e la loro presenza sul mercato

¹ Questa tabella è tratta da PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", Documento di lavoro, *Serie Trasporti*, TRAN 102, 1998. Le percentuali totali sono inferiori a 100% a causa di arrotondamenti.

² A fianco di questi azionisti *tradizionali* vi sono talora le compagnie ferroviarie, tour operators e compagnie marittime, favorendo quindi l'estensione dei servizi GDS ad altri modi di trasporto ed ai servizi che possono interessare il viaggiatore.

³ Si ricorda qui il rifiuto del Department of Transport americano ad autorizzare la fusione tra SABRE e DATAS II nel 1990.

⁴ Per la distinzione tra compagnie *aderenti* ed *associate* cfr. oltre.

| GDS | Compagnie aeree azioniste | punti di vendita | | terminali | |
|---------------|--|------------------|--------------|----------------|--------------|
| | | numero | % | numero | % |
| AMADEUS (1) | Iberia, Air France, Lufthansa, SAS, Continental Airlines | 33.293 | 26,3 | 93.147 | 23,1 |
| GALILEO (2) | United Airlines, British Airways, Swissair, KLM, USAir, Alitalia, Olympic Airways, Air Canada, TAP, Austrian Airlines, Aer Lingus. | 30.161 | 23,82 | 115.454 | 28,62 |
| SABRE | American Airlines | 29.277 | 23,13 | 119.546 | 29,64 |
| WORLDSPAN | Delta Airlines, Northwest, Transworld Airlines | 14.102 | 11,14 | 45.104 | 11,18 |
| AXESS | Japan Airlines | 6.195 | 4,89 | 11.340 | 2,89 |
| ABACUS | Singapore Airlines, Thai Airways y Cathai Pacific | 4.200 | 3,32 | 10.500 | 2,6 |
| INFINI | All Nippon Airways | 6.195 | 4,89 | 7.700 | 1,9 |
| GETS | SITA (3) | 3.150 | 2,49 | | |
| Totale | | 126.573 | 99,98 | 403.271 | 99,93 |

- (1) AMADEUS ha una struttura di holding operante su tre società che assicurano rispettivamente le funzioni di sviluppo, marketing e quelle operative. Questo GDS fornisce inoltre informazioni turistiche, sui voli di 700 compagnie aderenti, e su una vasta gamma di servizi di trasporto, turistici ed alberghieri; i servizi di prenotazioni riguardano i voli di 430 compagnie aeree e 29.000 alberghi; esso fornisce inoltre servizi di informazione e prenotazione per una cinquantina di compagnie di locazione veicoli. Queste informazioni sono state tratte dal sito internet del GDS: <http://www.sys1.com>
- (2) GALILEO opera nel Nord America, in Messico e Giappone con la denominazione APOLLO. Esso fornisce servizi di informazione e prenotazione per oltre 500 compagnie aeree, 37.800 alberghi e 45 compagnie di locazione di autoveicoli e 47 tour operators o organizzatori di crociere. Queste informazioni sono state tratte dal sito internet del GDS: <http://www.galileo.com>.
- (3) SITA è una società di telecomunicazioni, specializzata per il trasporto aereo, costituita nel 1949 da 11 compagnie aeree.

Le discriminazioni di cui può essere vittima una compagnia possono essere diverse:

- sul **prezzo**, quando il GDS pratica alle compagnie associate un prezzo più basso di quello praticato alle altre;
- sul **servizio**, quando il GDS accorda alle compagnie associate determinate funzionalità del sistema, da cui sono escluse le altre;
- sulla **sicurezza dei dati**, se una compagnia può accedere, grazie a particolari funzionalità, a dati che riguardano altre compagnie o loro passeggeri
- sulla **visualizzazione** sullo schermo dei voli delle diverse compagnie: si tratta probabilmente della discriminazione più sottile, che consiste nel dare priorità ai voli di una compagnia nell'ordine di apparizione sullo schermo¹.

La maggior parte di queste discriminazione hanno origine dallo *hosting*, che è già stato evocato nel paragrafo precedente. I CRS *ospitavano*, ed in parte ospitano tuttora, il sistema di prenotazione proprio di una o più compagnia, al quale possono accedere solo i dipendenti di questa; in alcuni casi si tratta di un vero e proprio servizio che un grande CRS offre a numerose compagnie minori. Benché questa "convivenza" in genere non abbia creato problemi, le autorità americane, sin dal 1992, avevano registrato alcune lamentele, in quanto alcuni CRS sostenevano che la loro architettura "rendeva più facile ottenere una informazione più affidabile ed una prenotazione più facile della compagnia *ospite* che delle altre compagnie"². Il rapporto delle autorità americane in merito osservava come questa architettura "potesse pregiudicare la concorrenza trasferendo passeggeri, e quindi ricavi, dalle compagnie che non controllano i CRS a quelle che ne controllano uno, il che contribuisce a creare condizioni ineguali di vendita dei servizi di trasporto aereo"³. Da qui un orientamento delle autorità a promuovere la dissociazione, un orientamento che a livello europeo si è espressa nella legislazione comunitaria sin dal 1989 e che ha fatto sì che i due maggiori CRS europei siano stati concepiti sin dall'inizio come CRS dissociati. è con la dissociazione che si può realmente cominciare a parlare di GDS.

¹ Il vantaggio è molto più rilevante di quanto possa apparire, poiché le statistiche indicano che l' 80% delle prenotazioni riguarda voli presentati nella prima schermata e l'80% quelli presentati nelle prime due righe.

² Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR ...*, cit., p. 49.

³ U.S. General Accounting Office, *Computer Reservation Systems. Action needed to better monitor the CRS industry and eliminate CRS biases*, Washington DC, 1992 citato in Humphreys B., *Les nouveaux développements...*, cit., p. 49.

4. Le prenotazioni via Internet e on-line

I siti delle compagnie aeree su Internet offrono la possibilità di consultare gli orari dei loro voli ed in alcuni casi quelli della concorrenza. In un numero più ridotto di casi consentono anche la prenotazione, talora riservata ai Frequent Flyer. Altrettanto fanno i GDS per i loro servizi. Esistono infine dei servizi di prenotazione on-line che utilizzano il telefono, sviluppati soprattutto negli USA.

Questi sistemi presentano per il viaggiatore il vantaggio di un accesso immediato agli orari di volo, e quindi una maggiore comodità di scelta dell'itinerario di quanto si possa fare allo sportello di un'agenzia di viaggio dove l'impiegato costituisce un filtro tra lo schermo ed il cliente e dove la necessità di servire gli altri clienti riduce la risorsa tempo¹. Tuttavia i maggiori vantaggi sono quelli economici che ricevono le compagnie in termini di riduzione dei costi di distribuzione: una prenotazione via Internet senza un GDS intermediario costa infatti 2 dollari, attraverso un GDS 3,5 dollari e per telefono può arrivare sui 15 dollari.

Non di meno le compagnie aeree non hanno sinora sfruttato appieno le possibilità di questo canale di vendita, per ragioni di sicurezza dei dati e perché non hanno ancora trovato dei mezzi promozionali alternativi alle agenzie di viaggio. Per questa ragione negli USA, le cui compagnie aeree hanno sviluppato le vendite su Internet più di quanto abbiano fatto quelle europee, la quota del canale Internet sul totale delle vendite di biglietti non supera nel migliore dei casi il 5%. Conseguentemente i minori costi di distribuzione offerti da Internet non si sono ancora trasformati in vantaggio economico per il viaggiatore che su Internet si vede offerte tariffe speciali solo per voli e destinazione limitate. Più dinamico è invece da parte delle compagnie aeree l'uso di Internet verso gli iscritti ai loro FFP, che possono essere compensati mediante punti.

Malgrado le incertezze del momento Internet suscita attenzione: esso può essere utilizzato per la vendita degli ultimi posti disponibili, sulle quali peraltro alcune compagnie di viaggio si stanno specializzando, e per vendite all'asta dei biglietti, ma questa possibilità non risulta a chi scrive ancora utilizzata sebbene ipotizzata in un quadro di ottimizzazione dello yield management.

Allo stato attuale il discorso sulle prenotazioni per via informatica rimane dunque legato ai CRS ed ai GDS, cui in via prioritaria si rivolge la legislazione comunitaria.

¹ Questa facilità di accesso favorisce anche il fenomeno dei *viaggiatori virtuali*, cioè di quei viaggiatori che si limitano a consultare le possibilità di viaggio e di programmarne uno senza avere la reale intenzione di effettuarlo. È un fenomeno noto anche alle agenzie di viaggio che su internet si può sviluppare con minore remore, causando *code* nei siti.

5. I sistemi telematici di prenotazione: lo hosting e la legislazione comunitaria

La questione dello hosting non si poneva con chiarezza quando la Comunità ha iniziato ad occuparsi dei CRS nel 1989 con il regolamento relativo ad **un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione**¹, il cui obiettivo è risolvere i problemi di distorsione di concorrenza posti dai CRS, ma la cui premessa evoca anche gli interessi dei passeggeri, definendo così il problema: gli *"abusi sotto forma di negato accesso ai sistemi, o discriminazioni in materia di fornitura, di immissione nel sistema o di visualizzazione di dati, o condizioni inique imposte ai partecipanti o agli abbonati possono arrecare un serio pregiudizio a vettori aerei, agenzie di viaggio e, in definitiva, ai consumatori"*. Il regolamento del 1989 sconta i limiti di una incompleta conoscenza del problema o, più probabilmente, della mancanza degli strumenti tecnici per risolvere in modo accettabile per tutti la questione dell'hosting, ma non di meno colma una lacuna normativa che si era determinata con l'esenzione degli accordi tra imprese per l'acquisto, lo sviluppo e la gestione in comune di sistemi telematici di prenotazione; dall'applicazione dell'art 85, par.1 del trattato sancita dal regolamento n. 2672/88. La legislazione comunitaria si muove sin dagli inizi in una filosofia di politica della concorrenza, tendendo ad assicurare la parità di trattamento delle compagnie aderenti ed a proteggerle da condizionamento. Ma è con il regolamento del 1993 che essa comincia ad avere un'efficacia significativa sul settore, ottenendo risultati positivi anche per la tutela del consumatore.

Per un compiuto esame della legislazione comunitaria vigente, occorre fare riferimento al dibattito sullo hosting svoltosi in Europa quando la Commissione europea cominciò ad occuparsi della revisione del regolamento del 1989. Pur avendo ben compreso il ruolo dell'hosting nei problemi di distorsione della concorrenza, la Commissione dubitava che la dissociazione sarebbe stata di per sé sufficiente ad eliminare i trattamenti di favore alle compagnie controllanti e d'altro canto riteneva che l'adozione di mezzi tecnici di sbarramento (*Muraglie cinesi* come furono chiamate) avrebbero garantito l'auspicata parità di trattamento. Su questa posizione intervengono le compagnie aeree europee, forse non solo preoccupate della distorsione del mercato del trasporto aereo, ma anche desiderose di aiutare i due CRS, nei quali partecipavano, AMADEUS e GALILEO, contro l'americano SABRE, che già aveva conquistato l'11% del mercato europeo.

In questa chiave va letta la posizione dell'AEA espressa in alcune lettere inviate ai Commissari ai Trasporti ed alla Concorrenza nel marzo del 1993²: *"in considerazione dei vantaggi ingiustificati di cui potrebbero godere le compagnie concorrenti, quelle aderenti all'AEA demandano che i CRS operanti in Europa, e che godono dell'ambiente completamente neutro creato dai codici di condotta CEAC e CEE, si vedano imporre la dissociazione...[la posizione della Commissione] non è accettabile per l'AEA. Se si afferma che un CRS dissociato è ancora in grado di offrire un*

¹ Reg. (CEE) n. 2299/89 del Consiglio, del 24 luglio 1989 in GUCE. L 220 del 29/7/89, p. 1, successivamente modificato dal Reg. 3089/93 del 29 ottobre 1993 in GUCE L 278 del 11.11.93, p. 1.

² I brani che seguono sono tratti da Humphreys B., *Les nouveaux développements...*, cit., p. 54.

trattamento di favore alla compagnia controllante, lo stesso CRS potrà anche eludere tutti i mezzi tecnici posti in essere da un Codice comunitario che pretende di raggiungere gli stessi obiettivi della dissociazione. In secondo luogo in un ambiente dissociato i vettori associati non potrebbero godere automaticamente degli attuali vantaggi tecnici. In terzo luogo, imponendo la dissociazione, si trasferirebbe l'indebito onere della uguaglianza di statuto tra i vettori associati ed aderenti, dai secondi ai primi che avrebbero l'onere di dissociare il sistema".

Il dibattito era difficile sul piano tecnico, poiché nessuno era allora in grado di affermare con sicurezza se le *muraglie cinesi* e la stessa dissociazione avrebbero effettivamente funzionato ed era ulteriormente complicato dalle relazioni con gli USA che temevano, forse non senza ragione, che la dissociazione fosse una barriera all'entrata nel mercato europeo la quale, imponendo elevati costi di riprogrammazione dei sistemi, avrebbe reso inappetibile il mercato europeo al di sotto di una quota elevata. Alla fine la soluzione adottata fu quella delle *muraglie cinesi*, accompagnata dalla separazione societaria tra venditore di sistema e vettore proprietario¹. Il fatto che dopo la disciplina del 1993 le compagnie aeree abbiano iniziato a dismettere le loro partecipazioni azionarie nei GDS dimostra come siano venuti meno i vantaggi di concorrenza che il controllo dei sistemi assicurava e come quindi la scelta comunitaria sia stata buona².

6. I sistemi telematici di prenotazione: la legislazione comunitaria vigente

La legislazione comunitaria **si applica a tutti i CRS, ovunque nel mondo, che siano offerti per l'uso e/o utilizzati nella Comunità.**

Per quanto riguarda le clausole del **contratto tra il venditore del sistema ed i vettori aderenti**, queste non possono consistere in condizioni irragionevoli o che, per la loro natura e secondo gli usi commerciali, non abbiano alcun nesso con la partecipazione al CRS e sono in particolare vietate le clausole di esclusività del CRS³. Inoltre le tariffe e le altre condizioni di utilizzazione del sistema non debbono essere discriminatorie tra i vari vettori aderenti, ivi compresi quelli associati. Oltre a questi divieti il codice di comportamento riconosce al vettore aderente il diritto di recesso con il solo obbligo di un preavviso di sei mesi dopo una esecuzione del contratto di almeno un anno e di rimborsare al venditore del sistema i costi della risoluzione.

Correlativamente al divieto della clausola di esclusività, al vettore associato è fatto divieto di rifiutare di fornire ad altri CRS, *su richiesta e con la stessa tempestività*, le informazioni relative ad orari, tariffe e disponibilità, nonché di rifiutare di distribuire per loro tramite i propri servizi⁴.

¹ Per una più dettagliata esposizione delle vicende che precedettero ed accompagnarono il regolamento del 1993 Cfr. Humphreys B., *Les nouveaux développements...*, cit., p. 53-59.

² Nel corso dei colloqui informali che l'autore ha avuto con esponenti di alcune compagnie aeree, questi hanno smentito che la decisione di vendere le partecipazioni nei GDS fosse dovuta alla ragione evocata nel testo, né avrebbero potuto fare diversamente senza ammettere di aver goduto nel passato di trattamenti di favore, ma l'opinione dell'autore è condivisa da altri studiosi, tra i quali il citato Humphreys B., *Les nouveaux développements...*, p. 81.

³ Un vettore aereo può quindi aderire a più CRS.

⁴ Deroche al divieto sono consentite nei confronti dei CRS che siano stati riconosciuti responsabili di violazioni delle norme del codice di comportamento relative al pari trattamento tra i vettori o che non

Si sottolinea come questo divieto di rifiuto riguardi solo i vettori associati e non quelli aderenti: la logica è quella di evitare la creazione di posizioni dominanti tra i CRS attraverso comportamenti dei vettori che li controllano, ma il risultato è un miglior servizio per il consumatore.

Durante l'**esecuzione del contratto** le norme di comportamento imposte al vettore ed al venditore di sistema sono tra di loro speculari. Al primo incombe l'obbligo di fornire ai CRS *dati precisi, trasparenti e completi* e senza discriminazioni tra i CRS, ivi compresi quelli concorrenti a quello cui aderisce, ed in particolare idonei a consentire al venditore il rispetto dei criteri di classificazione dei dati nella visualizzazione.

Il venditore del sistema deve, dal canto suo, assicurare una presentazione dei dati, tempestiva, accurata e non manipolata a tutti i vettori aderenti, fatte salve le esigenze tecniche dipendenti dal metodo di inserimento dei dati scelto dal vettore e dai formati standard del sistema. Inoltre è tenuto ad assicurare ad ogni vettore aderente le medesime funzioni ed in particolare a tener separate, *in modo chiaro e verificabile*, le sue funzioni di distribuzione da quelle amministrative, commerciali e di archivio dei vettori. Il divieto di trasmettere le informazioni di carattere personale del passeggero a terzi non partecipanti alla transazione (e quindi in primo luogo agli altri vettori aderenti) costituisce una specificazione dell'obbligo di separazione, che vuole impedire ad ogni vettore di accedere alle informazioni sulle vendite dei concorrenti.

Un'ulteriore specificazione di questa norma è costituita dall'insieme di disposizioni che disciplinano la **visualizzazione**, alla quale è dedicato l' allegato del regolamento del 1993. La visualizzazione è infatti l'elemento cruciale della materia sia sotto il profilo della concorrenza, sia sotto quello della tutela del viaggiatore: il venditore di sistema deve fornire visualizzazioni primarie per ogni singola transazione con i dati forniti dai vari vettori *in modo chiaro, completo, imparziale e non discriminatorio con particolare riguardo all'ordine di presentazione precisato nell'allegato*. Solo una richiesta del consumatore può escludere dalla visualizzazione i voli di linea o quelli non di linea o richiedere una visualizzazione secondo l'orario di partenza, di arrivo o la durata del viaggio, ma una richiesta di modifica della visualizzazione proveniente dal consumatore sembra escludere la responsabilità del venditore per violazione del codice di comportamento. Ulteriori norme garantiscono la neutralità del CRS nella visualizzazione delle tariffe.

Il regolamento disciplina anche i rapporti con l'**abbonato** sia dei vettori, sia dei venditori di sistemi. La filosofia cui questa normativa si ispira è quella di garantire all'abbonato i maggiori gradi di libertà possibili. Così il vettore non può subordinare l'uso di un CRS ad una commissione o un altro incentivo o disincentivo per la vendita o l'emissione di biglietti per i suoi servizi, né imporgli l'uso di un CRS specifico. Poiché tali norme toccano i rapporti tra le compagnie aeree e le agenzie, il regolamento fa salve le condizioni imposte alle seconde per la vendita di biglietti: le agenzie godono quindi del solo divieto di imporre un determinato CRS.

siano in grado di fornire adeguate garanzie relative all'accesso non autorizzato dei loro vettori associati alle informazioni.

Quanto al venditore del sistema è tenuto al rispetto di norme analoghe a quelle stabilite per il contratto con i vettori e che hanno lo scopo di escludere la creazione di posizioni dominanti¹ ed in particolare sono vietate le clausole di esclusiva ed è sancito il principio di pari trattamento degli abbonati: un'integrazione del servizio deve essere offerta a tutti gli abbonati. Infine il contratto *deve* contenere due disposizioni che impongono all'abbonato di non modificare le visualizzazioni² e non manipolare i dati forniti dal CRS.

La Commissione ha gli opportuni poteri di controllo e riceve i ricorsi contro le violazioni al codice di comportamento.

7. L'applicazione della legislazione comunitaria e le proposte di modifica

La valutazione che i servizi della Commissione fanno della legislazione comunitaria vigente è positiva, pur con le modificazioni che l'esperienza di questi anni consiglia. Questa esperienza comprende sia le considerazioni che si possono trarre dall'attività di controllo della Commissione, sia le osservazioni raccolte nei contatti con vettori, venditori di sistemi, abbonati e loro associazioni, sia infine i mutamenti che si possono rilevare nel mercato e dei quali si è già parlato nei paragrafi precedenti.

¹ Il termine di preavviso per il recesso dell'abbonato è di tre mesi con una durata minima di un anno.

² Con le consuete deroghe in presenza di una richiesta del consumatore.

L'attività di controllo della commissione comprende, in primo luogo, l'esame dei reclami che le sono presentati. Dall'entrata in vigore del regolamento del 1993 questi sono stati 21, di cui 20 sono stati già istruiti: 6 riguardano i trattamenti di favore accordati da un CRS ai suoi vettori associati, 4 le discriminazioni dei CRS tra le compagnie in materia di tariffe, 2 la sicurezza dei dati, 5 la visualizzazione dei voli, 2 l'accesso al mercato ed infine una denuncia riguarda il rifiuto dei CRS americani di fornire a vettori esteri informazioni commerciali relative al traffico interno¹. Sedici di questi casi, di cui solo tre infondati, riguardano le discriminazioni mediante trattamenti di favore, le tariffe, le visualizzazioni ed il rifiuto d'informazione sul traffico interno americano. Il dato può significare sia che le pratiche discriminatorie siano molto diffuse, sia che le compagnie aeree sono più attive nella difesa dei loro diritti di quanto lo siano le altre categorie di utenti. È probabile che la seconda interpretazione sia più vicina al vero, in quanto il numero totale delle denunce è molto basso rispetto al numero dei vettori, degli abbonati e delle transazioni che il settore dei CRS ha conosciuto negli oltre tre anni che decorrono tra l'entrata in vigore del regolamento del 1993 e la data della comunicazione dell'esecutivo ed in quanto le altre attività di controllo della Commissione² sembrano confermare un funzionamento sostanzialmente buono della normativa.

Benché statisticamente ridotta, la casistica consente di evidenziare alcuni problemi rilevanti e, considerando anche i problemi emersi al di fuori delle attività di controllo, si può redigere la seguente lista di problemi: le obbligazioni degli abbonati, le tariffe, la visualizzazione dei voli in *co-sharing*, le prenotazioni passive e la pubblicità nelle visualizzazioni.

¹ Commission européenne, *Rapport sur l'application du règlement du Conseil (CEE) 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation des systèmes informatisés de réservation (SIR)*, Com (97) 246, p. 6-9. Il medesimo documento contiene anche la proposta di modifica del codice di condotta attualmente all'esame del Parlamento.

² *Ibidem*, p. 9-11.

Una lacuna del codice di comportamento in vigore, segnalata dalle associazioni dei consumatori e degli utenti, riguarda le **obbligazioni degli abbonati**, cioè la neutralità delle agenzie di viaggio sia verso i vettori, sia verso i loro clienti. In verità il vigente codice di comportamento, come si è già visto nel paragrafo precedente, impone già all'abbonato di non modificare le visualizzazioni e non manipolare i dati forniti dal CRS, ma l'attuale formulazione del regolamento comunitario non pare sufficientemente dettagliata. La proposta della Commissione¹ prevede uno specifico allegato che disciplina il comportamento dell'abbonato che tutelano sia i vettori, sia i clienti. A favore dei primi vi è il divieto delle prenotazioni multiple per un medesimo passeggero² e l'obbligo di immediata cancellazione della prenotazione in caso di annullamento da parte del cliente. Si tratta della soluzione di due problema di yield management per le compagnie. Aver stabilito un obbligo giuridico a carico degli abbonati consente di prevenire i problemi. Chi scrive ritiene tuttavia che la normativa avrebbe dovuto definire meglio la *doppia prenotazione* facendo riferimento non solo all'unicità del cliente, ma anche a quella di destinazione in un determinato lasso di tempo.

A favore del viaggiatore sono invece previsti questi obblighi: la prenotazione può essere fatta solo a richiesta del passeggero, l'agenzia di viaggio deve accertarsi della correttezza della tariffa e non può rilasciare il biglietto prima che il posto sia stato confermato.

Le **tariffe** dei CRS sono state oggetto di lunghe discussioni con le parti interessate al fine di garantire il pari trattamento dei vettori evitando limiti dirigitici alla concorrenza tra i CRS. Il problema delle tariffe è inoltre duplice: riguarda quelle richieste ai vettori come corrispettivo delle transazioni compiute attraverso il CRS e quelle richieste agli abbonati per l'utilizzazione del materiale e del software. i due problemi sono collegati, poiché le compagnie aeree lamentano che gli incentivi, sotto forma di sconti, concessi agli abbonati per promuovere l'uso del CRS comportano un aumento delle tariffe a loro carico. La proposta della Commissione risolve i problemi di discriminazione tariffaria tra i vettori limitando il principio di uguale trattamento ai soli vettori e considerando gli incentivi agli abbonati come costi di distribuzione. Per questa via viene realizzata una completa distinzione tra le tariffe praticate ai vettori ed agli abbonati, eliminando alla radice il problema. Alla questione delle tariffe si connette quella delle **prenotazioni passive**, che è in buona sostanza il problema del diritto del vettore di essere informato di una prenotazione compiuta attraverso un CRS, per la quale sia richiesta una commissione, e di annullarla. La proposta della Commissione non modifica la normativa in vigore, ma l'esecutivo ha promosso l'elaborazione di una struttura di codice per la notificazione e l'annullamento di dette prenotazione, che è stato adottato dal settore.

La visualizzazione dei **voli in co-sharing** è un problema che discende da una mutamento del settore del trasporto che ha visto negli ultimi una larga diffusione di associazioni tra compagnie aeree, in molti casi nella forma di co-sharing dei codici di volo. Si tratta di un prassi che favorisce anche il viaggiatore, in quanto migliora i servizi di corrispondenza, ma che è stato soggetto a critiche sotto il profilo della trasparenza. Un contributo all'eliminazione di questo inconveniente

¹ Qui, e nel seguito, ci si riferisce alla proposta contenuta nel citato Com (97) 246. La proposta della Commissione riguarda anche l'estensione dei CRS al trasporto ferroviario, che esula dall'argomento di questo documento.

² La prassi della prenotazione multipla è sollecitata dal viaggiatore che vuole mantenersi, il più a lungo possibile, la facoltà di scegliere la migliore combinazione di volo, avendone prenotata più di una. Già attualmente le compagnie vi fanno fronte annullandole d'ufficio quando se ne accorgono.

può venire da un'adeguamento dei criteri di visualizzazione nel caso di co-sharing. La normativa vigente consente la visualizzazione di non più di due voli, il che, nel caso in cui i voli in co-sharing siano in numero superiore, impone una scelta necessariamente arbitraria.

Su un piano tecnico un CRS ha trovato una soluzione al problema, che non è tuttavia priva di inconvenienti. Una soluzione legislativa si rende quindi necessaria e due sono le possibili: consentire la visualizzazione di tutti i voli interessati (effettivi ed indicati al solo fine della promozione commerciale) o limitare la visualizzazione al solo volo effettivo. La prima soluzione comporta il rischio di visualizzare il volo effettivo alla seconda o terza schermata, mentre la scelta del passeggero cade normalmente sulla prima; la seconda soluzione vanifica infine i vantaggi del co-sharing per il passeggero. La proposta della Commissione non ha compiuto la scelta, ma ha preferito attribuire al venditore di sistema una facoltà di scelta non discriminatoria nel caso in cui il vettore effettivo non abbia indicato i due vettori che devono apparire nella visualizzazione. *Questa scelta sembra più orientata a garantire i vettori che a fornire un'informazione completa al passeggero ed agli abbonati.*

Per quanto riguarda la **pubblicità**, la possibilità di inserirla nella visualizzazione è stata richiesta dai CRS per evidenti ragioni di aumento delle loro entrate e la Commissione ha risolto la questione in sede amministrativa ponendo come condizione la separazione tra questa e l'informazione contenuta nella visualizzazione al fine di evitare distorsioni della concorrenza.

Il Parlamento Europeo, nella prima lettura¹ della proposta della Commissione, ha approvato, tra gli altri, emendamenti che tendono a rafforzare la tutela del viaggiatore, soprattutto in materia di chiarezza delle visualizzazioni, cui acceda direttamente, per esempio via Internet.

Il Consiglio dei ministri dei Trasporti, nella sua riunione del 17/18 giugno 1998, ha trovato un accordo su una posizione comune che *"dopo la messa a punto... da parte del Comitato dei Rappresentanti Permanenti... sarà adottata formalmente in una delle prossime sessioni del Consiglio"*².

¹ 15 maggio 1998 (A4-89/98).

² Comunicato del Consiglio Pres/98/207. Alla data di redazione del presente paragrafo (23.7.98) la posizione comune del Consiglio non è quindi nota.

CAPITOLO QUARTO

IL VIAGGIO

1. I problemi del viaggio: ritardi e cancellazioni in particolare

Il trasporto aereo può comportare una serie di disagi, talora notevoli: ritardi, annullamenti, overbooking, nonché danni fisici e perdite di bagagli¹ sono i casi più frequenti. Alcuni di questi non sono sempre imputabili alle compagnie aeree.

In particolare i primi due possono nascere da situazioni estranee alla volontà ed alla colpa del vettore, come accade quando dipendano da scioperi e dalla congestione del traffico oppure estranee alla volontà ma non alla colpa del vettore, come succede quando il ritardo o l'annullamento sia dovuto a problemi tecnici dovuti ad una cattiva manutenzione dell'aereo, o ad uno sfruttamento esagerato di un aereo². Ritardi e cancellazioni possono anche essere voluti, quando per coprire gli ultimi posti disponibili si ritarda la partenza o addirittura un volo è cancellato perché la copertura dei suoi posti non è redditizia.

Le principali cause di ritardo e cancellazione di un volo, che non dipendano dalla volontà o dalla colpa delle compagnie, sono gli scioperi e la congestione del traffico. Gli scioperi del settore aereo, e più in generale quello dei servizi di trasporto, sono un problema generalmente affrontato nell'ambito della disciplina dei diritti sindacali e del loro godimento compatibile con le esigenze essenziali della società nel suo complesso, tra le quali va senza dubbio annoverata anche la mobilità. Anche la congestione del traffico, talora determinata dagli scioperi fa entrare in crisi il sistema di trasporto: questo secondo problema riguarda l'insieme dell'organizzazione del settore dell'aviazione civile, la distribuzione delle rotte, delle fasce orarie, l'intensità dei flussi, l'*architettura* ed i metodi del controllo aereo. Scioperi e congestione sono fenomeni di cui il

¹ Sui danni e le perdite di bagagli cfr. il capitolo successivo.

² Per esempio quando la programmazione dei voli di un medesimo aereo prevede il minimo indispensabile di fermo a terra, tra un volo e l'altro, creando così ripercussioni a catena dei ritardi di un volo su quelli successivi.

viaggiatore è vittima, ma che non sono risolvibili nell'ambito di una politica di protezione dei suoi diritti, ma in una più ampia politica di settore e delle relazioni industriali.

È bene tuttavia ricordare come su questi temi sia la Commissione, sia il Parlamento siano intervenuti inquadrando il problema in un miglioramento del sistema di controllo del traffico aereo, i cui problemi tecnici enfatizzano le tensioni di natura sociale¹.

Dal canto suo Eurocontrol ha negli ultimi migliorato il proprio sistema di gestione del traffico conseguendo un netto miglioramento della puntualità dei voli, ma si prevede che la situazione debba peggiorare nei prossimi anni a causa del forte tasso di sviluppo del traffico² e le prime avvisaglie di questo regresso si registrano di già tra il 1995 ed il 1997³. Nel corso di quasi tutti i mesi la percentuale di voli ritardati nel 1997 è superiore di 5 punti a quella del 1995 e nei tre anni considerati le punte sono nel mese di giugno, mentre in gennaio vi è la minore incidenza di ritardi.

Per questo motivo è stato lanciato uno specifico programma, ATM 2000, che, a differenza dell'attuale, non segue i voli solo nell'area di competenza di Eurocontrol, oltre gli 8.000 metri, ma dal decollo all'atterraggio, coinvolgendo le autorità competenti degli Stati ed in primo luogo quelle aeroportuali.

2. L'overbooking

Si ha *overbooking*⁴ quando il numero delle prenotazioni confermate (e dei biglietti venduti) supera quello dei posti disponibili sull'aereo. I sofisticati strumenti di yield management, che sono stati già esaminati, rendono praticamente impossibile, o almeno raro, che una simile situazione sia dovuta ad errori nella fase di prenotazione; al contrario le compagnie aeree calcolano che una parte dei viaggiatori con prenotazione di un posto non si presentino⁵ e, se hanno già acquistato un biglietto senza restrizioni, lo utilizzino successivamente. Questo comportamento causa una perdita alla compagnia aerea se non ha la possibilità di coprire il posto non occupato con un altro viaggiatore in waiting-list. Da qui la pratica dell'overbooking che trova nello yield management, il quale a rigore dovrebbe evitarla, uno strumento versatile.

¹ Risoluzione del Parlamento Europeo del 16 novembre 1995 sulla Comunicazione della Commissione su *La congestione ed i problemi del traffico aereo* (Com/95/318). Il Parlamento europeo approvò questa risoluzione avendo ben presente l'esperienza dell'estate di quello stesso anno quando l'improvviso sciopero dei controllori di volo di una sola stazione di controllo della Francia meridionale gettò nello scompiglio l'intero sistema dei trasporti del Mediterraneo occidentale.

² Secondo i dati IATA il numero dei voli con un ritardo superiore ai 15 minuti, dopo i picchi dei primi anni '90, è tornato sui livelli del 1986 a partire dal 1986 *Ibidem*, p. 4.

³ Osservazione compiuta sui grafici in Eurocontrol/ECAC, *Delays to air transport in Europe - Annual Report 1997*, documento dattiloscritto, p. 9.

⁴ Non esistono statistiche su questo fenomeno. Il BEUC menziona il caso di una compagnia aerea che ha ammesso di coprire un quarto dei suoi posti mediante overbooking. In *BEUC comments on the consultation document on a proposal for a Council Regulation amending Regulation (EEC) n. 295/91...*, documento non stampato BEUC/121/97 del 10.4.97, p. 2.

⁵ Questi passeggeri sono indicati come *no-shows*.

La reticenza, quasi assoluta, che le compagnie aeree hanno su questo argomento, rende impossibile illustrare con certezza come l'overbooking venga gestito. Sulla base di quanto già sappiamo sullo yield management si può tuttavia ipotizzare, con alto grado di attendibilità, che questo gestisca l'overbooking¹ sulla base dei dati storici relativi ai no-shows ed alla domanda di posti sul volo. La bontà del sistema dipende dall'accuratezza della ricerca statistica che consente di dimensionare l'overbooking in funzione dei no-shows ed un sistema di gestione sarà tanto migliore quanto minore sarà lo scostamento tra le prenotazioni effettuate in più e le mancate presenze, essendo chiaro che l'obiettivo è uno scostamento uguale a 0, il quale impedisce ai passeggeri di accorgersi dell'overbooking.

Vi sono tuttavia casi nei quali l'overbooking non è dovuto ad una scelta commerciale della compagnia, ma ha oggettive ragioni operative, delle quali le più frequenti sono la sostituzione dell'aereo previsto, per ragioni tecniche, con un altro di capacità inferiore, la cancellazione di un volo per ragioni tecniche² ed il ritardo dei voli in coincidenza che rendono necessario imbarcare i passeggeri di questo su un volo diverso da quello inizialmente previsto. Anche in taluni di questi casi la responsabilità dell'overbooking può essere fatta risalire alla compagnia aerea: per esempio se la sostituzione dell'aereo è dovuta a problemi tecnici insorti per una sua cattiva manutenzione o perché il ritardo dei voli di corrispondenza è dovuta ad una programmazione eccessivamente intensiva dei voli.

3. I ritardi nella Convenzione di Varsavia

I ritardi non sono esaurientemente disciplinati a livello comunitario ed internazionale. L'art. 19 della Convenzione di Varsavia, dopo gli emendamenti apportati dal Protocollo dell'Aja, rende il vettore responsabile per il "danno causato da un ritardo nel trasporto aereo di viaggiatori, bagagli e merci"³, ma la nozione di danno adottata dalla Convenzione è, per il ritardo, molto ristretta.

Ai fini della responsabilità del vettore, il ritardo è stato definito come *the untimely fulfilment of the contract of carriage by air*⁴ non dalla Convenzione, che tace, ma dalla giurisprudenza e dalla dottrina, la quale considera *ritardato* un volo quando l'orario non è stato rispettato al momento

¹ Una sua gestione separata da quella delle tariffe creerebbe problemi.

² Si deve insistere sulle ragioni tecniche della cancellazione, poiché una cancellazione dovuta a ragioni commerciali (cioè per l'insufficienza di passeggeri) è un comportamento deliberato che ha come conseguenza necessaria l'overbooking di un altro volo per evitare una responsabilità per inadempimento, in caso di negato imbarco. In questo caso rimarrà una responsabilità per ritardo a causa dell'arrivo a destinazione del passeggero dopo l'orario previsto per il volo cancellato.

³ Si tratta della *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* del 1929, mentre il protocollo dell'Aja è del 1955. Alla Convenzione di Varsavia è dedicato, quasi per intero il successivo capitolo quinto, cui si rinvia per una più ampia illustrazione.

⁴ *L'adempimento non tempestivo del contratto di trasporto aereo*. La definizione è tratta da Giumulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention*, (Commentary), Londra, L'Aja, Boston (Kluwer), 1994, art. 19, I, 1.

dello sbarco e si tiene conto dell'orario del volo sul quale il viaggiatore aveva prenotato un posto¹ anche se il vettore ha fatto viaggiare il passeggero su un altro aereo. Un altro problema che si pone, una volta stabilito il volo che determina l'orario di riferimento, è quale sia questo orario: si tratta di quello programmato dalla compagnia e la giurisprudenza ha dichiarato nulle le condizioni generali, sia IATA, sia di compagnie a questa non aderenti, che limitavano la responsabilità del vettore al rispetto degli orari programmati. Qualora il volo non sia programmato una soluzione proposta in dottrina è quella di fare riferimento alla durata media dei voli degli altri vettori sulla medesima rotta².

Tuttavia il ritardo così definito assume rilievo ai fini della responsabilità solo quando sia *exceeded unreasonably* rispetto alla durata del viaggio che un passeggero ragionevole possa prevedere³. Le associazioni interessate hanno discusso di cosa si debba intendere per *unreasonably* e la dottrina propone una tabella che indica il ritardo tollerabile in funzione di una percentuale decrescente della durata programmata del volo⁴.

Il danno derivante da ritardo non è riconosciuto in generale per il solo fatto del superamento dell'orario previsto per l'arrivo, ma solo in funzione delle spese aggiuntive che il passeggero debba sopportare o delle perdite economiche che deve subire, per effetto del ritardo, e nei limiti di queste. In generale si tratterà di spese legate alla perdita di una coincidenza aerea e quindi si tratterà delle spese alberghiere o per la sostituzione del biglietto⁵.

A chi scrive pare che alla luce della natura del danno le riflessioni dottrinarie sulla *tollerabilità* del ritardo assumano una rilevanza meramente speculativa, almeno per quanto riguarda il trasporto dei passeggeri: i casi di ritardo, dei quali i tribunali sono stati chiamati ad occuparsi⁶ sono infatti manifestamente *intollerabili*. Del resto le compagnie aeree, in caso di ritardo, cercano di assicurare le coincidenze dei loro clienti chiedendo, per esempio, il ritardo della partenza di un volo su cui debbano imbarcarsi i passeggeri di un proprio volo in ritardo. In casi come questo la

¹ Benché a chi scrive non risulti che la giurisprudenza e la dottrina l'abbiano specificato, sembra evidente che, oltre alla prenotazione, l'acquisto del biglietto sia condizione necessaria perché l'orario di un volo sia preso a parametro di riferimento per la determinazione del ritardo.

² Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit. art. 19, II, 6, che tuttavia cita giurisprudenza nel senso dell'esclusione della responsabilità del vettore quando un volo non sia programmato e manchino accordi, in materia di durata del viaggio, tra il vettore ed il passeggero.

³ *Ibidem*, art. 19, II, 6.

⁴ *Ibidem*, art. 19, II, 7. Il ritardo tollerabile sarebbe, secondo questa tabella, del 25% per una durata di volo di un'ora (cioè sino a 15 minuti), del 20% per un volo tra 2 e 4 ore (trasformato poi forfettariamente in 24-30 minuti) e del 10% per voli di 5-8 ore, che vengono poi forfettizzati in 30-48 minuti.

⁵ *Ibidem*, art. 19, II, 1.

⁶ Viene qui presa in considerazione la definizione di tollerabilità riportata in Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit. art. 19, II, 9, che, per quanto riguardano il trasporto di passeggeri citano quattro casi: quello illustrato nella nota precedente (relativamente non eccezionale) e tre, rispettivamente di 11, 8 e 61 ore.

tollerabilità del ritardo è valutata in concreto dalla linea aerea che gestisce il volo in partenza sulla base delle proprie esigenze operative¹.

4. Gli aspetti giuridici dell'imbarco negato

L'imbarco negato comprende tutti i casi nei quali una compagnia aerea rifiuta di eseguire il contratto di trasporto, cioè di imbarcare un passeggero che ha prenotato un posto e acquistato il relativo biglietto su un determinato volo. Le principali specie di imbarco negato sono le cancellazioni di volo e l'overbooking.

Poiché al rifiuto di eseguire un contratto non è applicabile la Convenzione di Varsavia, e quindi le limitazioni di responsabilità che ne conseguono, è necessario distinguere l'imbarco negato dal ritardo nei casi in cui questi due problemi presentano caratteristiche contigue. È il caso in cui il vettore propone al passeggero l'imbarco su un volo diverso successivo, poiché quello su cui ha prenotato è stato cancellato o è sovra-prenotato². Si tratta dunque dell'offerta di una prestazione sostitutiva di quella stipulata.

La questione se la prestazione sostitutiva costituisca un ritardo³ o sia un *aliud*, e quindi un rifiuto di esecuzione, divide la dottrina mentre la giurisprudenza sembra accettarla come un ritardo⁴. Chi dissente da questa impostazione invoca, sul piano formale, i termini precisi di individuazione del servizio aereo confermato al passeggero (data, ora, numero del volo) e, su quello sostanziale, gli

¹ Sui ritardi dovuti all'attesa di coincidenze è interessante del *Tribunal de Commerce* di Corbeil-Esson che ha considerato intollerabile il ritardo di 1h 40 della partenza di un volo nazionale dovuta all'attesa di uno internazionale. *Ibidem*, art. 19, II, 9, che a sua volta cita la sentenza *Jardan c. Air Inter*, peraltro ripresa da *Shawcross and Beaumont*, VII-198, Fn. 7.

² Il personale delle compagnie aeree in genere fornisce spiegazioni tecniche per cancellazioni ed overbooking onde escludere la responsabilità della compagnia.

³ Naturalmente qualora il volo sostitutivo, partito successivamente, dovesse arrivare a destinazione entro l'orario previsto per il volo sostituito non si può neppure parlare di ritardo.

⁴ Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...cit*, art. 19, X, 33, che peraltro cita solo, e dissentendo, due sentenze tedesche.

oneri che il passeggero si è assunto per usufruire di detto servizio, in termini di orario per la presentazione alla registrazione¹.

La dottrina sembra invece più concorde nell'affermare che la prestazione sostitutiva possa essere considerata come ritardo solo nel caso di cancellazione del volo sostituito per ragioni tecniche e non per ragioni di convenienza economica. Nel caso di overbooking si può considerare prestazione sostitutiva solo quella dell'aeromobile che compia il volo confermato (cioè con il medesimo numero di volo): in tal caso per la verità non si può neppure parlare di prestazione sostitutiva, ma di un'autonoma decisione della compagnia aerea sui mezzi tecnici da impiegare nell'esecuzione del contratto e quindi il ritardo sarà tale perché ha i requisiti propri di questa inadempienza, come si è visto più sopra, e non per assimilazione dottrinarie o giurisprudenziale di fatti sostanzialmente diversi.

¹ *Ibidem*, art. 19, II, 33.

Un altro caso è quello di un vettore che sostituisce un proprio volo cancellato o in ritardo con quello di un'altra compagnia aerea: non sembra che questo cambiamento possa essere considerato prestazione sostitutiva senza il consenso del passeggero¹.

In tutti i casi in cui vi sia imbarco negato la Convenzione di Varsavia non è applicabile e quindi il vettore è responsabile secondo la legge nazionale, che normalmente non prevede alcun limite alla responsabilità per inadempimento contrattuale.

Per completezza espositiva si ricordano che gli altri casi di negato imbarco danno luogo ad una casistica giurisprudenziale diversificata. Il rifiuto del comandante di un aereo d'imbarcare un passeggero, che per le sue condizioni (ubriachezza, handicap o malattie) costituisca un rischio per la sicurezza, è in linea di principio legittimo, ma la giustificazione del rifiuto è stata variamente valutata dai tribunali². Questi casi sono del resto previsti dalle Condizioni Generali della IATA³.

Il rifiuto d'imbarco non va confuso col rifiuto di stipulare il contratto di trasporto, che non è disciplinato dalla Convenzione di Varsavia, ma va esaminato alla luce della legge nazionale in materia di autonomia contrattuale, contratti di trasporto ed obblighi di servizio pubblico.

¹ Questo caso va distinto dal co-sharing, nel quale la possibilità che un volo sia operato da un vettore diverso da quello indicato sul biglietto è nota dalla prenotazione.

² Alcuni casi sono involontariamente divertenti. Tralasciando quelli di umorismo nero, ricorderemo il rifiuto di imbarco di una passeggera che aveva avuto una crisi di nervi, quando alla registrazione gli avevano comunicato che poteva portare in cabina solo uno dei suoi quattro cani. Il rifiuto d'imbarco è stato considerato legittimo da una corte americana. Gjemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit. art. 19, II, 38.

³ Cfr. il paragrafo successivo, in fondo.

5. La normativa IATA

Le **IATA General Conditions of Carriage (GCC)**, adottate nell'Assemblea Generale di Honolulu del 1970 di detta organizzazione¹, hanno disciplinato il negato imbarco, assimilando la cancellazione al ritardo, onde far rientrare la prima, che è un rifiuto di adempiere, cui la Convenzione di Varsavia non si applica, nell'ambito delle limitazioni di responsabilità da questa prevista ed inoltre tendono a capovolgere l'onere della prova che la Convenzione di Varsavia accolla al vettore. Si tratta dell'art. X, intitolato, *Orari e cancellazioni*, di cui si riportano i primi due commi²:

"Il vettore si impegna a fare del suo meglio per trasportare il passeggero ed i suoi bagagli con diligenza ed a rispettare gli orari pubblicati in vigore alla data del viaggio.

Se, per ragioni indipendenti dalla sua volontà, il vettore annulla o ritarda un volo, non è in grado di assegnare un posto previamente confermato, non si ferma allo scalo volontario o di destinazione del passeggero o fa perdere al passeggero una coincidenza sulla quale aveva una prenotazione, dovrà:

- (a) trasportare il passeggero su un altro dei suoi voli passeggeri regolari sul quale sia disponibile un posto; o*
- (b) reistradare il passeggero alla destinazione indicata sul biglietto, in tutto o in parte, sui suoi voli regolari o quelli di un altro vettore o mediante un trasporto di superficie. Se l'importo della tariffa, delle spese per l'eccesso di bagaglio e di ogni altra spesa di servizio applicabile, per il nuovo percorso è più elevata del valore di rimborso del biglietto, in tutto o in parte, il vettore non potrà esigere dal passeggero alcun supplemento di tariffa o di spese e dovrà rimborsare la differenza se la tariffa e le spese corrispondenti al nuovo itinerario sono meno elevate; o*
- (c) effettuare il rimborso in conformità alle disposizioni dell'art. XI;*

e non avrà altri obblighi verso il passeggero."

Questa clausola riguarda quindi tutte le forme di negato imbarco: il ritardo, l'annullamento di un volo (ivi compreso il mancato scalo) e l'overbooking ("*non è in grado di assegnare un posto previamente confermato*") ed esonera il vettore dalla responsabilità per i danni causati quando questi fatti siano dovuti a *ragioni indipendenti dalla sua volontà*, lasciando al passeggero l'onere di provare il contrario.

In positivo essa si limita a ribadire l'obbligo del vettore all'adempimento del contratto di trasporto, stabilendo le modalità della prestazione ritardata. Numerose corti ne hanno sancito

¹ Queste condizioni generali sono clausole del contratto predisposte da una parte. Ogni compagnia aerea, anche associata alla IATA, può non applicarle. Esse sono trattate con maggiori dettagli nel capitolo successivo.

² Il testo che segue è una nostra traduzione dal francese tratta da IATA, *Conditions Generales de Transport /passagers et bagages*, Montréal-Ginevra, 1988.

l'illegittimità in quanto la Convenzione di Varsavia, che presume tale responsabilità¹ salvo nel caso che il vettore dimostri di aver adottato "*le misure necessarie per evitare il danno o che era loro impossibile prenderle*"², sancisce la nullità delle clausole tendenti ad esonerarne il vettore³.

L'art. VIII delle GCC stabiliscono anche i casi nei quali il vettore può rifiutare l'imbarco di un passeggero (o di un bagaglio) determinato per motivi che si possono classificare come segue:

- **problemi di polizia:** quando il passeggero non abbia i documenti necessari o perché si debbano rispettare le leggi ed i regolamenti degli Stati di partenza, destinazione o sorvolati; quando il passeggero non abbia osservato le istruzioni del vettore o si rifiuti di sottoporsi ai controlli di sicurezza;
- **problemi soggettivi:** quando il passeggero presenti problemi di salute, età o comportamento che rendano necessaria un'assistenza speciale, che creino disturbo agli altri passeggeri o un pericolo per sé e per gli altri;
- **problemi contrattuali:** in caso di mancato pagamento del prezzo del biglietto o perché questo è stato acquistato illegalmente, falsificato in tutto o in parte, denunciato come rubato e quando il passeggero non possa provare di esserne il titolare.

¹ Giamulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit. art. 19, II, 5 che richiamano numerose sentenze francesi e tedesche.

² Art. 20 della Convenzione di Varsavia.

³ Art. 23 della Convenzione di Varsavia.

6. La normativa comunitaria

Si ricorda innanzi tutto che il recente regolamento comunitario sulla **responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti**¹ ha esteso la Convenzione di Varsavia a tutti i voli dei vettori comunitari, limitatamente ai danni alle persone, escludendo implicitamente sia quelli alle cose, sia i ritardi ed il negato imbarco.

Nell'ambito del secondo il problema dell'overbooking è stato affrontato dalla Comunità Europea con il Reg. 295/91 del 4 febbraio 1991 che stabilisce **regole comuni relative ad un sistema di compensazione per il rifiuto d'imbarco nei trasporti aerei regolari**². Il regolamento si applica a tutti i voli in partenza da un aeroporto comunitario indipendentemente dalla nazionalità del vettore e di esso possono godere i titolari di un biglietto valido, di una prenotazione confermata³, che si siano presentati al chek-in nei termini ed alle condizione previste.

¹ Reg. 2027/97 del 9 ottobre 1997 in GUCE L 285 del 17 ottobre 1997, p. 1.

² In GUCE L 36 dell'8.2.91, p. 5.

³ Per "prenotazione confermata" si intende quella che risulta dal biglietto venduto che indica numero data e ora del volo e reca la menzione "OK" od altra equivalente.

Un obbligo preliminare alla situazione di overbooking è quello del vettore di stabilire le regole che intende seguire per l'imbarco dei passeggeri in caso di volo sovraprenotato. Il contenuto di tali regole, che devono essere notificate allo Stato interessato ed alla Commissione ed essere a disposizione del pubblico nelle agenzie di viaggio e presso i banchi di registrazione, è lasciato alla discrezionalità del vettore e le indicazioni che il regolamento fornisce sono espresse al condizionale: esse sono l'esclusione preventiva dall'imbarco dei **volontari**¹ e *"la precedenza all'imbarco per motivi legittimi, come le persone con difficoltà di movimento ed i bambini non accompagnati"*².

Il viaggiatore, volontario o meno, cui sia negato l'imbarco ha la scelta tra tre opzioni: il rimborso integrale del prezzo del biglietto per la parte non utilizzata, il trasporto alla destinazione finale³ sia il più presto possibile, sia alla data più conveniente per il passeggero. In ogni caso il viaggiatore ha diritto ad una compensazione di 150 o 300 ecu a seconda che la destinazione finale disti fino od oltre i 3.500 chilometri⁴. Tale compensazione può essere limitata al prezzo del biglietto e, con l'accordo del passeggero, in buoni viaggio o altri servizi⁵.

Ad avviso di chi scrive tale compensazione non va intesa come penale, ma come rimborso forfettario di tutte quelle spese non precisamente identificabili, che il viaggiatore ha sostenuto per il viaggio, soprattutto se si tratta di una vacanza, ed il cui godimento è pregiudicato dall'irregolare andamento del trasporto aereo causato dall'overbooking.

¹ Cioè del passeggero che, alla domanda del vettore, rinuncia alla prenotazione ed accetta la compensazione.

² Art. 3, paragrafo 4 del regolamento.

³ Per "destinazione finale" si intende quella indicata sul biglietto e, se questo consta di più tratte sul cupone corrispondente all'ultimo volo, senza considerare le coincidenze che possono essere effettuate senza problemi, anche se il rifiuto di imbarco provoca un ritardo.

⁴ Tali importi sono ridotti della metà se il vettore offre un volo alternativo il cui arrivo alla destinazione finale non sia successivo a quello programmato per il volo inizialmente prenotato di non più di due o quattro, rispettivamente per i viaggi sino od oltre i 3500 chilometri.

⁵ Il rimborso dei tour operator, che hanno nei confronti dei loro clienti le responsabilità previste dalla direttiva sui viaggi tutto compreso, sono specificatamente disciplinate.

A questa compensazione economica si aggiungono alcuni servizi che il vettore deve fornire: una chiamata telefonica o fax al luogo della comunicazione, una ristorazione sufficiente durante l'attesa, l'alloggio in albergo per tutte le notti cui il viaggiatore è costretto, nonché l'eventuale trasporto all'aeroporto da cui parta il volo sostitutivo.

Il passeggero imbarcato sul volo sovrapprenotato, ma in una classe inferiore a quella per la quale il biglietto era stato emesso, ha diritto al rimborso della differenza. Il vettore è inoltre tenuto ad una compensazione nei confronti di un tour operator che sia responsabile nei confronti del passeggero rifiutato sulla base della Dir. 90/314/CEE relativi ai viaggi tutto compreso. Il tour operator è tenuto a versare al passeggero dette compensazioni senza pregiudizio della sua responsabilità stabilita da detta direttiva.

Non è invece disciplinato, ed alcuni episodi potrebbero giustificarlo, il caso inverso dell'overbooking, cioè l'annullamento di un volo perché la compagnia aerea non stima conveniente effettuarlo per il basso numero dei passeggeri. E' un caso meno frequente dell'overbooking ed in genere camuffato con spiegazioni tecniche non meglio specificate.

Se l'art. 1 del Reg. 295/91 non precisasse espressamente che esso si applica ai voli sovrapprenotati, talune delle sue norme sarebbero direttamente applicabili anche alla cancellazione di un volo: si tratta di quelle dell'art. 4 relative alle compensazioni, per le quali l'overbooking non è un presupposto necessario di applicazione ed il testo dell'articolo parla genericamente di *negato imbarco*. *Solo la definizione del campo di applicazione del regolamento contenuta nell'art. 1 impedisce che un vettore sia tenuto alla loro osservanza anche in caso di cancellazione un volo.*

7. Le modifiche in corso al regolamento 295/91

Il regolamento del 1991 ha avuto un discreto successo, dove il termine *discreto* sta a indicare che una mancanza di informazione sulla normativa ha talora consentito alle compagnie di sottrarsi, in tutto o in parte, alle compensazioni ed ai risarcimenti dovuti. Inoltre il settore del trasporto aereo di passeggeri ha subito tali modificazioni nel corso degli ultimi sette anni da rendere necessario un adeguamento della normativa.

I fatti nuovi intervenuti sono il *co-sharing*, a causa del quale una prenotazione può essere confermata da un vettore diverso da quello che opera il volo aumentando così il margine di errore nelle prenotazioni; il *ticketless* che rende il passeggero materialmente sprovvisto di un documento necessario al godimento dei suoi diritti esponendolo alla mercé delle compagnie aeree; la richiesta di *ulteriore conferma della prenotazione*, pratica ormai invalsa per eliminare i no-shows, della cui effettuazione il passeggero non ha prova; infine lo sviluppo dei *voli non di linea*, esclusi dall'applicazione del regolamento del 1991. In effetti allo stato attuale i passeggeri di un volo di linea sono protetti contro l'overbooking da detto regolamenti; quelli che viaggiano con la formula tutto compreso sono protetti, su qualunque volo viaggino, dalla Direttiva su questa formula: rimangono esclusi da ogni protezione i passeggeri dei voli non di linea che viaggino con formula individuale.

Queste ragioni stanno alla base di una proposta di modifica del regolamento 295/91 che la Commissione ha presentato nel gennaio 1998¹ e che attende l'esame del Consiglio dopo che il Parlamento l'ha approvata in prima lettura².

Il testo approvato dal Parlamento sopprime la limitazione della disciplina ai soli voli di linea e la estende ai voli delle compagnie comunitarie con destinazione un aeroporto dell'Unione³. Sul piano dei contenuti vengono rafforzate, con dettagliate precisazioni, le modalità di pubblicità delle regole per il negato imbarco ed in particolare vengono resi obbligatori i criteri della precedenza per i volontari al non-imbarco e per i passeggeri con giustificati motivi per l'imbarco⁴. Inoltre prima che una situazione di overbooking si avveri, il vettore ha l'obbligo di utilizzare tutti i posti disponibili sull'aereo con le sole limitazioni tecniche di carico senza oneri supplementari per i passeggeri imbarcati in una classe superiore a quella per il quale il loro biglietto è stato rilasciato o col rimborso della differenza di prezzo ed una compensazione nel caso inverso, fatto salvo il suo diritto di rifiutare l'imbarco nella classe inferiore e godere della maggiore compensazione prevista per il negato imbarco. Quando infine l'overbooking si avveri, le

¹ Com 98/41.

² 17 luglio 1998.

³ Questa norma è molto importante in quanto tutela i passeggeri di tutto il traffico aereo che interessa l'Unione ad eccezione dei voli verso questa di vettori non comunitari. Le compagnie aeree comunitarie non si vedranno applicato questo regolamento solo per quanto riguarda i loro voli che non abbiano l'Unione come destinazione finale, cioè un numero di voli molto limitato.

⁴ Senza escludere altri *giustificati motivi*, il testo, come il vigente regolamento, cita espressamente le persone con difficoltà di movimento ed i bambini non accompagnati.

disposizioni già previste dal regolamento del 1991 sono sostanzialmente confermate, ma gli importi delle compensazioni sono elevate rispettivamente a 185 e 370 ecu.

Infine è istituito un comitato consultivo e sono introdotte delle sanzioni a carico dei vettori che violino le disposizioni nazionali di attuazione.

CAPITOLO QUINTO

IL VIAGGIO AEREO ROVINATO

1. Definizione del problema: la nozione di *incidente* e *accidente*

Il punto di partenza per definire il problema oggetto del presente capitolo sono le nozioni di *incidente* ed *accidente*¹. Per **incidente** si intende

"qualsiasi evento, collegato al funzionamento di un aeromobile, che si verifica tra il momento in cui ha luogo l'imbarco su un aereo di tutti coloro che intendono volare ed il momento in cui costoro sono sbarcati ed in occasione del quale:

a. *una persona muore o è gravemente ferita a seguito della sua presenza a bordo dell'aereo (1); o del contatto con parti dell'aeromobile, comprese quelle distaccatesi (2); o dell'esposizione diretta allo scarico dei jet (3), eccetto quando le lesioni sopravvengono per cause naturali, sono autoinferte o inferte da un'altra persona o sono subite da un clandestino nascosto al di fuori degli spazi normalmente destinati ai passeggeri ed all'equipaggio; oppure*

b. *l'aeromobile subisce danni o cedimenti strutturali che: pregiudicano la resistenza strutturale, le prestazioni o le caratteristiche di volo dell'aeromobile e richiederebbero normalmente rilevanti riparazioni o la sostituzione delle parti danneggiate, eccetto(1) nel caso di guasti o disfunzioni del motore, quando il guasto riguarda solo il motore, la sua cappottatura ed i suoi accessori o (2) nel caso di danni riguardanti esclusivamente le eliche, le estremità alari, antenne, pneumatici, freni, carenature, piccole ammaccature o fori sulla superficie esterna dell'aereo; ovvero*

c. *l'aereo è disperso o completamente inaccessibile."*

Per **accidente** si intende invece *"un evento, diverso da un incidente, associato alla manovra di un aeromobile, che colpisce o potrebbe colpire la sicurezza di un'operazione"*.

La lunga definizione di **incidente** mette in rilievo la connessione dell'evento con l'operazione di volo, che non richiede necessariamente il decollo, ma il semplice imbarco di alcune persone, che potrebbero essere anche i soli membri dell'equipaggio e richiede come requisito essenziale la sussistenza di lesioni o danni. La nozione di **accidente** non richiede invece l'esistenza di lesioni o danni, ma un pregiudizio, almeno potenziale, alla sicurezza dell'aeromobile.

¹ Le nozioni qui adottate sono tratte da Groevenenge A. D., *Compendium ...*, cit., p. 316 e p. 321.

Sono evidenti a tutti i danni che possono essere provocati da un incidente anche se solo in pochi casi assume le dimensioni di una catastrofe, come l'opinione pubblica è in genere portata a considerare¹.

Meno gravi sono i danni dipendenti da un accidente: escluse le lesioni o i danni all'aeromobile, che qualificerebbero l'evento come incidente, questi possono essere solo alle cose, essenzialmente al bagaglio.

Tuttavia perché il danno sia conseguenza di un accidente occorre che l'evento accidentale sia tale da pregiudicare la sicurezza dell'aeromobile; altrimenti siamo di fronte ad un caso di **negligenza della compagnia, dei suoi dipendenti o fornitori di servizi di terra**. Accanto agli incidenti ed accidenti esiste dunque una terza categoria di fatti suscettibili di provocare danni, ma non lesioni, al viaggiatore. I danni di questa categoria possono essere, per il passeggero, di natura economica come lo smarrimento del bagaglio oppure un ritardo che può causare danni finanziari. Incidenti, accidenti e negligenza pongono il problema della responsabilità della compagnia e quello dell'indennizzo, o meglio delle compensazioni, al passeggero.

2. Il Sistema di Varsavia

A livello internazionale la responsabilità del vettore aereo è disciplinata dal cosiddetto *Sistema di Varsavia*, considerato una delle due colonne sulle quali si basa la normativa internazionale in campo aeronautico². Questa definizione è forse un po' esagerata, poiché, come si vedrà in seguito, il Sistema appare oggi in crisi: il suo valore è oggi molto spesso quello di un quadro uniforme del diritto applicabile alla responsabilità, mentre le norme sostanziali che a questa si applicano, soprattutto per quanto riguarda i suoi limiti e risarcimenti sono ormai frammentate in accordi e leggi diverse applicabili a livello regionale se non addirittura solo su determinate linee³. Malgrado ciò il Sistema mantiene una notevole importanza.

La sua base è la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* del 1929, detta generalmente ed in questo documento "**di Varsavia**", che ha concluso i negoziati svoltisi nelle due conferenze di Parigi (1925) e nella capitale polacca (1929)⁴. Scopo delle conferenze e della Convenzione era quello di armonizzare le diverse

¹ Un esempio di incidente non catastrofico è questo, raccontato all'autore da un ex- funzionario della compagnia responsabile. In un aereo l'equipaggio, su una lunga tratta sopra un oceano, innestò il pilota automatico, prendendosi abusivamente una pausa collettiva. Distratto non si accorse di un improvviso vuoto d'aria che provocò fratture a numerosi passeggeri, non avvertiti di tenere le cinture allacciate.

² L'altra colonna è il *Sistema di Chicago*.

³ Come si vedrà in seguito esistono accordi internazionali che non si applicano a tutte le parti contraenti della Convenzione di Varsavia, accordi interaziendali (per esempio sulle linee con gli USA) che si sovrappongono al Sistema e, per quanto più direttamente riguarda l'Unione Europea, il recente e meritorio Reg. 2027/97, che ha dato per i vettori comunitari applicazione uniforme alla Convenzione di Varsavia, adeguandone le limitazioni.

⁴ Detta Convenzione, di cui nel testo è riportato l'originario titolo in lingua francese, è entrata in vigore il 13 febbraio 1933 ed al 20 marzo 1997 è stata ratificata da 138 Stati.

normative nazionali e porre un limite all'esposizione delle compagnie aeree alle richieste di danni, calmierando così i premi assicurativi. Le parti contraenti avevano di fronte a se il problema fondamentale di evitare i conflitti sulla legge applicabile che si stavano diffondendo in assenza di un trattato, conflitti che potevano creare grave intralcio allo sviluppo dell'aeronautica civile. Gli obiettivi della Convenzione possono essere così sintetizzati¹:

- uniformare le legislazioni nazionali al fine di evitare iniquità nella loro applicazione a casi simili;
- i rischi di catastrofe associati ad un incidente aereo potrebbero non dipendere unicamente dal solo svolgimento dell'attività aeronautica;
- creare le basi per l'assicurazione la responsabilità per il rischi aerei, che non sarebbe possibile senza una limitazione della responsabilità;
- rendere possibile un'assicurazione sulla vita indipendentemente dalla responsabilità del vettore;
- abbreviare le procedure contenziose e facilitarne la soluzione;
- riequilibrare l'oneroso di responsabilità a carico del vettore;
- tutelare un'industria finanziariamente debole.

Questi scopi ricostruiti in dottrina coincidono con quelli dichiarati, in forma più generale, in sede politica: ridurre la litigiosità e consentire lo sviluppo del trasporto aereo mediante una riduzione dei costi assicurativi².

Essi potrebbero a tutta prima sembrare una semplice giustificazione della volontà di proteggere gli interessi delle compagnie, ma trovano conferma nel sostanziale equilibrio che la Convenzione adotta tra le due parti. Essa ne contempera gli interessi delle due parti del contratto di trasporto, limitando quantitativamente la responsabilità delle compagnie, ma invertendo l'onere della prova della colpa. Al contrario il *dolo o la negligenza equivalente*³ del vettore esclude l'applicazione dei limiti della responsabilità.

¹ I punti seguenti sono ripresi da Zylicz M., "International air transportation law", *Utrecht studies in air and space law*, Dordrecht, Boston, Londra (NISER) 1992, p. 90 che a sua volta cita Tobolewsky A., *Just say no to the limitation of liability in air law*, paper distributed during the ICAO 27th Session, 1989, p. 2-3.

² Queste sono per esempio le motivazioni adottate dal Governo USA nel presentare al suo Parlamento il progetto di ratifica. In Senate Comm. on Foreign Relations *Message from the President of the United States transmitting a Convention for the Unification of Certain Rules*, Sen. Exec. Doc. No. G, 73rd Cong, 2d Sess, 3-4 (1934), qui ripreso da Giumulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit, p. 2.

³ L'art. 25 della Convenzione, cui qui si fa riferimento così recita testualmente "...de son dol ou d'une faute qui, d'après la loi du tribunal saisi, est considérée comme équivalente au dol". La dottrina di lingua inglese parla di *wilful misconduct*.

La Convenzione di Varsavia è stata seguita da una serie di altri atti internazionali che l'hanno modificata ed integrata, dando vita al *Sistema*, cui è intitolato il presente paragrafo. Tali atti sono i seguenti:

- il **Protocollo dell'Aja** del 1955, ratificato da 120 Stati¹, che modifica la Convenzione per quanto riguarda i *documenti di viaggio*, normativa sostanzialmente rielaborata in modo più semplice e moderno, il *raddoppio dei limiti* ed il concetto di *dolo o la negligenza equivalente* che viene definito con maggiore precisione².
- la **Convenzione di Guadalajara** del 1961, ratificata da 66 Stati, che integra quella varsovina per quanto riguarda la responsabilità della compagnia contraente nel caso in cui il trasporto sia effettuato da un altro vettore: riguarda essenzialmente i voli charter ed in associazione;
- il **Protocollo di Città del Guatemala** del 1971, non è ancora entrato in vigore in quanto non si sono realizzate le ratifiche necessarie³; esso, oltre ad introdurre ulteriori semplificazioni ai documenti di viaggio, rafforza in senso oggettivo la responsabilità del vettore, di cui aumenta ulteriormente i limiti, ed introduce due importanti novità: la *clausola di incentivazione delle transazioni*⁴ ed il *domestic supplement*⁵.
- i quattro **Protocolli di Montreal** del 1975, che modificano i precedenti atti per quanto riguarda i limiti di responsabilità ed in particolare il quarto sancisce l'inapplicabilità del Sistema di Varsavia ai trasporti postali; di questi protocolli solo i primi due sono entrati in vigore il 5 febbraio 1996, mentre il terzo e quarto non sono stati ancora ratificati da un numero sufficiente di Stati. Gli Stati Uniti hanno firmato solo gli ultimi due e non ne hanno ratificato nessuno. Solo nove Stati comunitari hanno ratificato i quattro protocolli⁶

Queste progressive modifiche possono essere spiegate come la conseguenza di un difficile equilibrio tra l'*acquis* internazionale e quello degli USA in materia di tutela dei diritti dei

¹ Alla data del 20 marzo 1997.

² Cfr. il par. 4 del presente capitolo.

³ Le condizioni per la sua entrata in vigore sono almeno la ratifica di almeno 30 Stati, ivi compresi i 5 il cui traffico internazionale regolare, espresso in termini di passeggeri x chilometri sia pari ad almeno il 40% del totale in base alle statistiche ICAO del 1970. Questa seconda condizione rende necessaria la ratifica degli USA, non ancora intervenuta.

⁴ In base a questa *settlement inducement clause* (art. VIII del Protocollo) i costi dell'azione legale, inclusi gli onorari degli avvocati, sono risarciti al ricorrente che abbia presentato per iscritto le sue pretese se entro sei mesi la compagnia non gli abbia presentato per iscritto un'offerta di transazione almeno uguale al risarcimento che può essere accordato nel limite applicabile.

⁵ Questa è una facoltà concessa agli Stati che possono disporre l'integrazione del risarcimento per la morte o le lesioni ai passeggeri attraverso un fondo alimentato dai contributi dei passeggeri e dello Stato o attraverso un'assicurazione integrativa obbligatoria che non deve creare discriminazioni tra i vettori.

⁶ Danimarca, Spagna, Irlanda, Italia, Paesi Bassi, Portogallo, Svezia, Finlandia, Regno Unito. La Francia li ha firmati, ma non ratificati; il Belgio ha firmato solo il quarto.

passeggeri, soprattutto sui limiti della responsabilità del vettore. Il livello di vita americano ed i particolari orientamenti della giurisprudenza di quel paese in materia di risarcimento dei danni hanno fatto sì che il governo di Washington cercasse di imporre un innalzamento di quelli internazionali, giungendo, come si vedrà più avanti ad imporre alle compagnie aeree accordi migliori per i loro collegamenti con gli USA¹.

3. Il campo di applicazione del Sistema di Varsavia²

Il sistema di Varsavia si applica ai trasporti internazionali di persone e ne sono quindi esclusi i voli nazionali. Inoltre sono esclusi i trasporti internazionali, disciplinati da qualsiasi convenzione internazionale postale, il trasporto di posta e pacchi postali, i voli di prova per lo stabilimento di linee regolari e quelli svolti in circostanze eccezionali ed al di fuori dell'attività di una compagnia aerea. Il trasporto deve inoltre svolgersi tra due Stati, rispettivamente di partenza e di arrivo del volo, che siano firmatari della Convenzione³. Poiché non tutti gli Stati sono firmatari sia della Convenzione di Varsavia, sia degli altri atti del Sistema, la dottrina e la giurisprudenza, almeno per quanto riguarda il Protocollo dell'Aja, discutono se la ratifica di questo comporti l'applicazione anche della Convenzione di base⁴.

Perché il sistema sia applicabile debbono sussistere anche altre condizioni formali: l'esistenza di un contratto di trasporto tra le parti ed il rilascio di un biglietto in conformità alle disposizioni del Sistema. È quindi esclusa dall'applicazione la responsabilità per i danni causati a persone a terra (per esempio a causa della caduta di un aereomobile) o a clandestini, che pure sono sostanzialmente passeggeri.

Sotto il profilo sostanziale l'applicabilità del Sistema trova un ulteriore limite nel proprio oggetto che riguarda unicamente *certaines règles* del trasporto aereo internazionale, cioè di non disciplinare in generale la responsabilità del vettore, ma solo in relazione a taluni eventi dannosi. Al di fuori di questi casi la responsabilità del vettore è disciplinata dalla legge nazionale: per esempio *il danno derivante dalla cancellazione di un volo è disciplinato dalla legge nazionale, mentre quello di un ritardo dal Sistema di Varsavia, in base all'art. 19 della Convenzione*⁵.

La legge nazionale concorre inoltre col Sistema di Varsavia anche quando questo sia applicabile. È il caso delle norme nazionali, le quali disciplinano gli aspetti dei rapporti tra vettore e

¹ Cfr. par 7 di questo capitolo.

² In questo paragrafo si cerca di illustrare unitariamente il *Sistema di Varsavia*, non solo quale risulta dalla "*Convenzione così come emendata all'Aja nel 1955 e a Guatemala City nel 1961*" secondo la formula introdotto dal secondo di questi protocolli, ma anche con le integrazioni introdotte dagli altri atti citati nel paragrafo precedente.

³ La Convenzione si applica anche nel caso in cui lo Stato di partenza e di destinazione sia lo stesso, se il volo compie uno scalo previsto in un altro Stato.

⁴ Gienulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit., p. 24.

⁵ Nel capitolo precedente si è già visto come le CGG della IATA tendono di ricondurre la cancellazione nella nozione di ritardo al fine di porre l'inadempimento totale sotto l'usbergo della Convenzione.

passeggero, che il Sistema, pur applicabile alla responsabilità per l'evento alla base della controversia tra le parti, non abbia specificatamente regolamentato¹. Rimangono quindi disciplinate dalla legge nazionale la personalità giuridica del vettore e la disciplina dei suoi rapporti con i suoi dipendenti, la capacità giuridica e d'agire relativamente al contratto di trasporto, le vicende giuridiche del contratto, la determinazione della lista dei passeggeri

L'intensa interazione esistente tra il Sistema di Varsavia e la legge nazionale² impone un esame dei momenti di collegamento tra questa e gli eventi dannosi del trasporto aereo, quando il Sistema sia applicabile. I possibili momenti di collegamento sono tre: la *lex loci delicti commissi*, cioè la legge dello Stato in cui è avvenuto l'illecito, la *legge comune*, cioè quella dello Stato cui appartengono sia la parte lesa, sia quella che ha leso, il *principio di bandiera*, cioè la legge dello Stato in cui l'aeromobile è registrato.

Il primo criterio è quello di più generale applicazione, che tuttavia può porre problemi quando il danno si sia determinato in uno Stato diverso da quello in cui l'illecito è stato commesso. In tal caso viene generalmente applicata la legge più favorevole alla parte lesa³. Quando il fatto illecito avvenga nello spazio internazionale, cioè al di fuori della giurisdizione territoriale di uno Stato il criterio della *lex loci* è inapplicabile ed occorrerà fare ricorso al criterio della **legge comune** in quanto applicabile⁴. Se non è possibile farvi ricorso sovrerà alla bisogna il **principio di bandiera**, sul quale si discute se esso non possa essere più ampiamente applicato, in quanto di maggiore certezza rispetto al criterio del luogo dell'illecito, che può essere dovuto a circostanze fortuite ed in taluni casi neppure accertabile con precisione⁵. Un ulteriore criterio di collegamento, meno frequente è quello dello **Stato responsabile**, applicabile quando l'illecito è compiuto da dipendenti di uno Stato nell'esercizio delle loro funzioni.

4. La responsabilità del vettore nel Sistema di Varsavia

La novità fondamentale introdotta dalla Convenzione e rafforzata dagli atti successivi è la presunzione di colpa del vettore quando si verifica uno dei fatti previsti dalla Convenzione stessa:

- la morte e le lesioni fisiche del viaggiatore per i danni subiti a bordo dell'aeromobile, durante le operazioni di imbarco o di sbarco⁶;

¹ Anche questa *concorrenza* della legge nazionale è il risultato della limitazione della Convenzione a *certaines règles*.

² Per l'Unione europea la *legge nazionale* comprende anche il diritto comunitario.

³ Giamulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit., p. 21.

⁴ Il criterio della legge comune è tuttavia controverso nella giurisprudenza degli Stati secondo Giamulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit., p. 21, il quale cita Kegel. Tuttavia Giamulla (*Ibidem*) cita la normativa e la giurisprudenza tedesca che preferisce questo criterio a quello della *lex loci*.

⁵ Giamulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, cit., p. 22-23.

⁶ Art. 17 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

- la distruzione, perdita o avaria del bagaglio¹ durante il trasporto aereo, inteso come il periodo durante il quale i bagagli *"si trovano in custodia del vettore in un aerodromo, a bordo dell'aeromobile od in qualsiasi luogo in caso di atterraggio al di fuori di un'aerodromo"*; benché i trasporti non aerei al di fuori di un aerodromo siano in generale esclusi, quelli si svolgono *"nell'esecuzione del contratto di trasporto aereo in vista del carico, della consegna, o del trasbordo"* sono considerati compresi in quello aereo²;
- il ritardo³.

In tutti questi casi la parte lesa non deve provare la colpa del vettore; al contrario compete al vettore dimostrare di aver posto in essere *"le misure necessarie per evitare il danno o che era loro impossibile prenderle"*. In tal caso la sua responsabilità è esclusa, mentre il giudice può attenuarla, o anche escluderla, se il vettore prova la colpa, anche concorrente del passeggero⁵.

Il regime qui illustrato è più favorevole per la parte lesa di quanto lo siano le norme nazionali che disciplinano in generale la responsabilità civile. La compensazione data al vettore è una limitazione degli importi degli indennizzi.

¹ Per completezza di trattazione si ricorda che le norme in materia di responsabilità del vettore aereo per i danni al bagaglio si applicano anche al trasporto di merci.

² Art. 18 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

³ Art. 19 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

⁴ Art. 20 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

⁵ Art. 21 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

Questi hanno subito nel tempo rivalutazioni, sulla base dei diversi atti del Sistema, e dall'originaria denominazione in Franchi Oro¹ si è successivamente passati a quella in *Special Drawing Rights (SDR)*². I limiti sono massimi unicamente se tra il vettore ed il passeggero non ne sono stati concordati altri più elevati ed inoltre non si applicano in caso di *dolo o negligenza equivalente*, cioè se "il danno risulta da un atto o da un'omissione del vettore o dei suoi incaricati compiuto sia con l'intenzione di provocare un danno [dolo N.d.A.] sia con temerità e con la consapevolezza di un probabile danno conseguente [negligenza equivalente N.d.A.] a condizione che, in caso di un atto o di un'omissione compiuta da incaricati, sia anche provato che questi abbiano agito nell'esercizio delle loro funzioni"³. Nella Tab V/1 si riportano i limiti attualmente in vigore in vigore.

Il quadro della responsabilità del vettore va integrato con la facoltà che il Terzo Protocollo di Montreal, non ancora entrato in vigore, accorda agli Stati firmatari di prevedere integrazioni ai risarcimenti consentiti dal Sistema senza che ciò comporti maggiori oneri od obbligazioni per le compagnie salvo la raccolta dei contributi a carico dei passeggeri. Si tratta in buona sostanza di un'assicurazione integrativa obbligatoria a carico del passeggero.

¹ Il Franco Oro, o Franco Poincaré, equivale a 65,5 milligrammi di oro con un titolo di 900‰

² In base al Protocollo aggiuntivo n. 1 di Montreal del 1975. I SDR sono un paniere di cinque monete (Dollaro USA, Marco tedesco, Yen, Sterlina inglese e Franco francese) creato e gestito dal Fondo Monetario Internazionale.

³ Art. 25 della Convenzione di Varsavia, emendata dal Protocollo dell'Aja.

Tab. V/1- Limiti attuali in base ai diversi atti del Sistema di Varsavia¹

| | Varsavia/L'Aja Franchi Oro | Città del Guatemala Franchi Oro | Protocolli di Montreal DSR |
|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Danni alla persona | 250.000 | 1.500.000 | 100.000 |
| Danni o perdita del bagaglio | 5.000 (1) | 15.000 | 1.000 |
| Ritardo | | 62.500 | 4.150 |

(1) Il limite indicato nella tabella si riferisce al bagaglio *a mano*; per quello registrato è previsto un limite di 250 Franchi Oro per chilogrammo.

¹ Il Protocollo di Città del Guatemala e quelli di Montreal, n.3 e 4, non sono ancora entrati in vigore. Per un corretto confronto tra i diversi importi si tenga presente che i 250.000 Franchi Oro previsti come limite massimo per il danno alla persona ed attualmente in vigore corrispondono a 16.600 DSR contro i 100.000 DSR stabiliti dai Protocolli di Montreal per il medesimo danno.

5. I problemi attuali del Sistema di Varsavia

Come si è più sopra evocato il Sistema costituisce ancora uno dei due pilastri su cui si fonda il diritto internazionale del trasporto aereo, ma appare oggi usurato dai cambiamenti avvenuti nell'aviazione civile e nell'economia mondiale da quando vide la luce nel 1929 e soprattutto dalle difficoltà che il suo rinnovamento incontra.

L'aviazione civile non è più l'industria debole che era nel 1929 ed anche il settore assicurativo si è sviluppato e rafforzato in questi 70 anni e diffusa è l'opinione che la limitazione della responsabilità non sia più necessaria alla sopravvivenza di questi due comparti dell'economia. Guldemann W. già nel cinquantenario della firma della Convenzione enumerava altri cambiamenti intervenuti: le disparità di livello di vita nei diversi paesi, l'aumento delle diversità dei loro ordinamenti giuridici e della loro complessità, l'inadeguatezza dei limiti previsti dalla Convenzione nei paesi industrializzati e l'inflazione che ha accentuato questa inadeguatezza, l'incremento della litigiosità dovuto al *consumerismo*, la maggiore complessità delle cause giudiziarie¹ e quella del sistema dei trasporti².

Tuttavia la difficoltà di riformare il Sistema, evidenziata anche dalla mancata ratifica da parte di numerosi, ivi compresi i maggiori, paesi degli atti che hanno modificato od integrato la Convenzione di base, dimostra come il quadro descritto da Guldemann comporti notevoli conflitti d'interessi di difficile soluzione. La principale divaricazione di interessi è tra gli Stati industrializzati e gli altri, ma anche tra gli stessi paesi industrializzati esiste una divaricazione che ha provocato tensioni con la minaccia degli USA di denunciare la Convenzione³.

Sul piano sostanziale il nodo economico centrale è la previsione di limiti alla responsabilità in caso di morte e di lesioni personali ed i loro limiti. Si tratta di un nodo che presenta due aspetti, uno di natura interna che riguarda le politiche pubbliche di difesa del passeggero, l'altro internazionale che riguarda gli interessi aeronautici dei paesi industrializzati ed in via di sviluppo.

In alcuni paesi, e non dei minori, forti correnti di opinione pubblica ritengono l'esistenza di limiti non compatibili con una corretta politica pubblica di difesa degli interessi dei passeggeri, ma Tobolevsky osserva come i più severi critici dei limiti siano gli avvocati che non sostengono necessariamente gli interessi dei passeggeri in quanto categoria⁴, mentre le associazioni di

¹ Un esempio di complessità di una causa giudiziaria per responsabilità civile a seguito di un incidente aereo è quella illustrata da M. Zylitz (in *International air transportation law*, op. cit., nota 147, p. 95) per evidenziare i problemi posti dai limiti della responsabilità civile: nella causa contro una linea aerea polacca di fronte ad un tribunale americano la parte civile chiese ed ottenne la citazione dell'industria aeronautica che aveva costruito l'aereo incidentato, della società che lo aveva esportato in Polonia, nonché di Aeroflot, in quanto operatore tra l'URSS e gli USA, tutte società sovietiche e dello stesso Stato sovietico, in quanto loro proprietario.

² Guldemann W., *The Warsaw Convention of 1929: its past - its present - its future*, documento presentato alla 45ma Riunione dell'Assemblea Generale della IATA, Varsavia, ottobre 1979, p. 2 e citato in Zylitz M., *International air transportation law...*, op. cit., nota 147, p. 90.

³ Zylitz M., op. cit., nota 147, p. 93.

⁴ *Just say no to the limitation of liability in air law*, documento distribuito durante la 27 Sessione dell'Assemblea dell'ICAO, 1989 e citato in Zylitz M., *International air transportation law*, op. cit., nota 147, p. 95.

rappresentanza dei passeggeri riconoscono la validità del Sistema di Varsavia per i passeggeri, pur raccomandando l'aumento dei limiti¹.

Il problema dipende dalla grande varianza cui sono soggetti i danni per morte e lesioni personali secondo le condizioni economiche e sociali della vittima e dell'ambiente in cui vive. Conseguentemente i limiti alla responsabilità non consentono il risarcimento totale dei danni subiti alla fascia di passeggeri *oltre la media di risarcibilità potenziale*, imponendo loro un'assicurazione integrativa. Al contrario, in assenza di limiti, incomberebbe al vettore stipulare un'assicurazione per responsabilità civile illimitata.

La questione va considerata in relazione all'incidenza dei costi assicurativi sul biglietto in funzione appunto di detta *risarcibilità potenziale*. Con una responsabilità civile limitata l'incidenza è egualmente ripartita tra i passeggeri in funzione del massimale, mentre nel caso di responsabilità illimitata sono i soli costi di assicurazione a gravare egualmente sui biglietti, mentre il risarcimento potenziale varierà da passeggero a passeggero, avvantaggiando così i passeggeri risarcibili *oltre la media*.

Marek Zylick sdrammatizza il dilemma osservando come il costo aggiuntivo per biglietto di un'assicurazione senza limiti non sarebbe eccessivo e come già ora le incertezze sul futuro della Convenzione di Varsavia, ed in taluni casi gli obblighi nazionali, costringano le compagnie ad assicurazioni per responsabilità civile senza limiti².

Come molto spesso accade nelle questioni economiche a livello internazionale la divergenza di interessi è principalmente tra paesi industrializzati ed in via di sviluppo. Per illustrare questa divergenza di interessi si può fare il frequentissimo esempio di una linea che collega un paese industrializzato ad uno in via di sviluppo e sulla quale operano vettori dei due paesi. Molto probabilmente il vettore del secondo, per quanto possa essere efficiente, avrà una struttura finanziaria più debole; contemporaneamente i passeggeri del primo saranno risarcibili *oltre la media*, mentre quelli del secondo lo saranno al di sotto. È quindi evidente che la posizione dei due governi sulla questione della responsabilità saranno speculari ai rispettivi interessi nazionali e divergenti: il governo del paese industrializzato sarà favorevole ad una responsabilità illimitata o ad un aumento dei limiti; quello del paese in via di sviluppo sarà favorevole al mantenimento dei limiti e freddo sul loro aumento.

6. Le prospettive future del Sistema di Varsavia

¹ IFAPA, *Fair compensation for passengers in aircraft accidents: actions for 90s*, studio per il Ministero dei Trasporti dei Paesi Bassi, 1989, e citato in Zylicz M., *International air transportation law*, op. cit., nota 147, p. 95.

² Zylicz M., op. cit., nota 147, p. 94. Questo autore, citando l'opinione di esperti, afferma che il costo aggiuntivo per la copertura assicurativa illimitata dovrebbe tenersi al di sotto dei cinque dollari.

Se tuttavia si esaminano le firme e le ratifiche ai Protocolli aggiuntivi di Montreal, si noterà come il ritardo alla loro entrata in vigore non sia imputabile ai soli paesi in via di sviluppo, ma, con motivazioni diverse a paesi di tutti i gruppi.

Si prenda ad esempio il Terzo Protocollo, che è quello che aumenta i limiti, in particolare quelli per danni alla persona. La sua entrata in vigore è subordinata alla ratifica di 30 paesi. A tutto l'8 novembre 1996(ultima ratifica depositata) esso è stato firmato da 33 Stati e ratificato da 22. La composizione per area geografica ed economica è la seguente:

- dei 33 **Stati firmatari** 12 sono aderenti all'UE, 5 sono paesi industrializzati non comunitari, uno è PECO, 3 sono mediterranei o mediorientali, quattro sono africani e 8 dell'America Latina o Centrale.
- le 22 **ratifiche** provengono da 10 Stati UE, da 3 paesi industrializzati non comunitari, dallo Stato PECO e dai 3 stati mediterranei o mediorientali, da due Stati africani e da 3 dell'America Latina.

Naturalmente le motivazioni della mancata ratifica sono diverse. In particolare si può ipotizzare che i paesi in via di sviluppo siano reticenti a firmare, prima ancora che ratificare, Montreal 3 perché giudicano troppo elevati i limiti da esso previsti, mentre i paesi industrializzati non lo firmano o non lo ratifichino per ragioni diverse e contrastanti, di cui le più probabili sono le seguenti: la pressione delle rispettive compagnie aeree, ma questo non dovrebbe essere il motivo prevalente; la preferenza accordata ad altre norme od accordi sia nazionali, sia interaziendali e, collegata a questa, la volontà, alquanto machiavellica, di non rafforzare il Sistema di Varsavia per favorire l'affermazione della responsabilità senza limiti.

Un'autorevole corrente di pensiero, condivisa dall'ICAO¹, paventa che, in assenza di una entrata in vigore di Montreal 3, il Sistema non riesca a contenere il crescente contenzioso, venga abbandonato dai paesi industrializzati e quindi entri in crisi definitiva ad esclusivo beneficio delle parti forti e degli avvocati, mentre la rinegoziazione di una nuova convenzione internazionali potrebbe richiedere decenni per i negoziati e le ratifiche. Ciò significherebbe privare le compagnie aeree di ogni protezione contro le pretese dei passeggeri ad alta risarcibilità.

¹ *Circular letter on the "Warsaw System"*, enclosure to the state letter LE3/27,3/28-91/3 of 16 January 1991 citato in Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., nota 147, p. 98.

Tuttavia le misure che i fautori del Sistema di Varsavia invocano per rafforzarlo, oltre alla ratifica delle sue modifiche, sembrano essere proprio quelle che giustificano il disinteresse per il Sistema: l'introduzione di norme nazionali, il ricorso alle misure integrative consentite da Montreal 3, accordi interaziendali come il *Montreal Interim Agreement* del 1966 ed azioni volontarie delle compagnie aeree¹. Le domande che questa corrente di pensiero apparentemente non si pone sono due:

- per quale ragione degli Stati orientati a creare un insieme di misure di tal genere, che presuppongono la volontà di ampliare la responsabilità dei vettori, non dovrebbero seguire la via più semplice ed immediata di una ratifica dei protocolli di Montreal?
- per quale ragione queste misure, una volta create, dovrebbero rivitalizzare il Sistema di Varsavia o non piuttosto sostituirlo, al di fuori di un quadro armonizzato a livello internazionale?

Probabilmente la soluzione più adeguata è quella di lungo termine prevista dal Comitato Legale dell'ICAO: una nuova convenzione che dopo il 2000 sostituisca l'attuale².

7. La legislazione nazionale

Nel frattempo molti Stati hanno adottato proprie norme in materia che integrano quelle del Sistema ed aumentano i massimali. In quelli comunitari la situazione è la seguente³:

- **Belgio:** il Sistema è stato esteso a tutti i voli ed è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i voli della Sabena e delle compagnie affiliate e di UDS 58.000 per i charter ed aerotaxi.
- **Danimarca:** è stato aumentato il massimale a 100.000 DSP per tutti i voli.
- **Germania:** per la Lufthansa è stato fissato un massimale di 150.000 DEM e per tutti i voli nazionali di DEM 320.000; negli altri casi si applica il Sistema, i cui valori sono stati convertiti in DEM

¹ Zylicz M., *International air transportation law*, op. cit., nota 147, p. 97-102.

² *Ibidem*, p. 103. è tuttavia da notare che Zylicz va iscritto tra i fautori di una rivitalizzazione del Sistema di Varsavia e nella sua opera esprime perplessità su una nuova convenzione che richiederebbe troppo tempo.

³ I dati relativi ai singoli paesi sono ripresi dall'All. I della proposta della Commissione, *Proposta di regolamento del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti* (COM/95/0724).

- **Grecia:** per i voli nazionali è stato introdotto un massimale di 4 milioni di dracme.
- **Spagna:** è stato fissato un massimale di 3.500.000 ESP per tutti i voli;
- **Francia:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i voli, limitatamente al caso di morte, mentre per gli altri danni rimangono in vigore quelli del Sistema;
- **Irlanda:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i voli internazionali di Aer Lingus;
- **Italia:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per i voli internazionali e di 195 milioni di lire per quelli nazionali;
- **Lussemburgo:** il Sistema è stato esteso a tutti i voli ed è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i voli dei vettori registrati in Lussemburgo;
- **Paesi Bassi:** il Sistema è stato esteso a tutti i voli ed è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i voli dei grandi vettori registrati nei Paesi Bassi;
- **Austria:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per il vettore nazionale e di 430.000 scellini negli altri casi, è stato introdotto l'obbligo di assicurazione;
- **Portogallo:** per i servizi nazionali è prevista la responsabilità oggettiva e, per tutti i servizi un massimale di 12 milioni di ESC, rinviando alla Convenzione per i danni al bagaglio;
- **Finlandia:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per i voli con destinazione un paese non aderente al Sistema, per i servizi nazionali e per tutti i voli Finnair;
- **Svezia:** è stato fissato un massimale di 100.000 DSP per tutti i servizi aerei;
- **Regno Unito:** il Sistema si applica a tutti i servizi aerei con un massimale di 100.000 DSP.

Gli Stati comunitari hanno adeguato i massimali, allineandosi sul valore di 100.000 DSP previsto dal terzo accordo di Montreal¹, o comunque stabilendo massimali espressi in moneta nazionale adeguati al livello di vita del paese. Tuttavia le differenze sul piano normativo sono abbastanza rilevanti da poter creare differenze di trattamento tra le vittime di incidenti, cui siano applicabili le diverse leggi nazionali, il che, in molti casi, equivale a differenze tra i passeggeri delle compagnie comunitarie.

8. Gli accordi tra imprese in materia di uniformazione della responsabilità

¹ I valori espressi in moneta nazionale si avvicinano in alcuni casi a quello di 100.000 DSP secondo i tassi di cambio del 2 luglio 1998 (disponibili sul sito <http://www.imf.int> alla data di redazione del presente paragrafo), mentre altri se ne discostano in misura significativa. Non si è ritenuto necessario, nell'economia del presente documento, verificare se alla data di approvazione delle diverse leggi nazionali, vi fosse corrispondenza.

La situazione normativa internazionale illustrata nei paragrafi precedenti ha spinto a colmarne le lacune, o a sfruttarne l'intrinseca debolezza, mediante atti di natura privata che trovano un fondamento giuridico nell'articolo 33 della Convenzione, che consente ai vettori di emanare disposizioni di carattere generale che non siano in contrasto con la Convenzione.

Anzitutto possono essere fatte rientrare in questa categoria le importanti **IATA General Conditions of Carriage (GCC)**, adottate nell'Assemblea Generale di Honolulu del 1970 di detta organizzazione. Queste condizioni generali, che hanno natura civilistica di clausole del contratto predisposte da una parte, fanno salva l'applicazione del Montreal Interim Agreement e della Convenzione di Varsavia, pur integrando questi atti con alcune esclusioni di responsabilità fondate su un'applicazione, forse larga, dell'art.33 della Convenzione.

In generale le CGG ristabiliscono l'onere della prova a carico della parte lesa per quanto riguarda i trasporti non disciplinati dalla Convenzione e lasciano la definizione dei limiti alla legge applicabile o, in quanto legalmente consentita, all'autonoma valutazione di ogni singolo vettore.

Anche con effetto sui trasporti disciplinati dalla Convenzione di Varsavia sulla base del già citato art. 33, le CGG prevedono alcune esenzioni di responsabilità di cui la più rilevante, che ha sollevato anche perplessità da parte della National Transportation Agency del Canada¹, riguarda l'esclusione della responsabilità per il decesso o le lesioni ad un passeggero, del quale l'età o lo stato fisico fossero tali da costituire esse stesse un pericolo per il passeggero. Le esclusioni riguardanti i danni ai bagagli tendono a ridurre la responsabilità del vettore ai danni verificatisi in talune circostanze ed in particolare a prevedere specifici casi di concorso di colpa del passeggero anche per i danni occorsi a terzi.

È bene notare come tali esclusioni, formalmente non contrastanti con la convenzione, di fatto operino un sostanziale svuotamento dei contenuti del Sistema anche laddove questo rimanga applicabile. Si tratta di uno svuotamento tanto più grave in quanto le CGG, che sono formalmente un modello contrattuale messo a disposizione degli aderenti alla IATA, i quali possono giuridicamente integrarlo, modificarlo o anche non tenerne conto, sono nei fatti l'equivalente di un regolamento cui il passeggero non può sottrarsi. La ragione di questa situazione che, le associazioni dei consumatori lamentano, è la mancanza di uniformazione internazionale e nazionale, che apre la via ad una uniformazione contrattuale dei vettori.

Tuttavia, in un senso più ristretto, vanno considerati come accordi interaziendali il **Montreal Interim Agreement**² del 1966 e l'**accordo di Kuala Lumpur**³ del 1995. Il primo, stipulato tra

¹ IATA, *Passenger services conference...*, cit., p. 881.

² Esso è depositato presso il Civil Aviation Board statunitense: N. 18900 del 13 maggio 1966, US Federal Register, Vol. 31 (1966), 7302

³ La denominazione completa è *Accordo tra i vettori della IATA sulla responsabilità nei confronti dei*

34 compagnie aeree, ha aumentato i limiti di responsabilità e si applica unicamente al trasporto di passeggeri con partenza, destinazione o scalo negli USA. Esso, in luogo dell'inversione dell'onere della prova, prevede a carico del vettore una responsabilità oggettiva, i cui limiti sono fissati per la morte e le lesioni di un passeggero, rispettivamente a \$ 75.000 e \$ 58.000, incluse le spese legali.

Il secondo è stato firmato in occasione dell'Assemblea Generale della IATA del 1995 nella capitale malaysiana ed è stato firmato da dodici vettori, tra i quali i comunitari Austrian Airlines, KLM e SAS. Questo accordo ha eliminato i massimali di responsabilità previsti dal Sistema, facendo riferimento alla legge dello Stato in cui il passeggero è domiciliato, ma esso ha il grave limite dello scarso numero di vettori aderenti.

passeggeri.

9. Le iniziative della Comunità

La situazione descritta nei paragrafi precedenti evidenzia un forte grado di incertezza normativa, di frammentarietà non solo sul piano internazionale, ma anche su quello comunitario e la Comunità europea se ne è progressivamente occupata. Già, col terzo pacchetto aereo, aveva introdotto l'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile dei vettori aerei¹. Tuttavia non ne erano state specificate le modalità di assolvimento e quindi non era stato sufficiente a fornire alla disciplina della responsabilità una uniformità compatibile con un effettivo mercato unico, eliminando la distinzione tra voli internazionali, cui è applicabile la Convenzione di Varsavia, e voli interni, distinzione ormai sparita all'interno della Comunità.

Queste esigenze è stata recentemente soddisfatta con il regolamento sulla *responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti*². Questo regolamento si applica ai vettori aerei comunitari per la morte o le lesioni al passeggero di uno dei loro voli. In altri termini il Sistema di Varsavia continua ad essere applicabile ai voli dei vettori comunitari per quanto riguarda i danni alle cose ed i ritardi. La Convenzione di Varsavia, che il regolamento definisce come l'insieme di quella originaria, del Protocollo dell'Aja e della Convenzione di Guadalajara, rappresenta il testo di riferimento per le nozioni giuridiche non diversamente definite dal regolamento.

Un punto che è stato oggetto di approfondimento nell'elaborazione del testo è stata la sua applicabilità ai vettori comunitari, per i loro voli con partenza o destinazione sul territorio della Comunità. L'intenzione originaria era di renderlo applicabile anche a questi, ma è apparso chiaro che gli Stati firmatari della Convenzione di Varsavia non possono imporre alle compagnie aeree di paesi terzi limiti superiori a quelli della Convenzione. Si è quindi rinunciato ad estendere alle compagnie extra-comunitarie i massimali previsti dal regolamento, imponendo tuttavia loro di informare i viaggiatori, al momento dell'acquisto del biglietto, che applicano massimali inferiori a quelli comunitari, ma questo obbligo è privo di sanzioni.

Conseguentemente il regolamento si applica agli incidenti di cui sia responsabile un vettore comunitario, ovunque nel mondo tale incidente sia avvenuto. D'altro canto il Sistema continua ad essere applicabile ai voli di compagnie non comunitarie anche se abbiano come luogo di partenza o di arrivo un aeroporto comunitario.

Sul piano dei contenuti il regolamento rimuove qualsiasi massimale alla responsabilità del vettore. Inoltre è solo oltre i 100.000 DSP che questo può escludere o ridurre la sua

¹ Art. 7 del Reg. 2407/92 del Consiglio, del 23 luglio 1992, sul *rilascio delle licenze ai vettori aerei* in GUCE L 240 del 24.8.92 p. 1.

² Reg. 2027/97 del 9 ottobre 1997 in GUCE L 285 del 17 ottobre 1997, p. 1.

responsabilità, provando di aver adottato tutte le misure per evitare il danno o che era impossibile adottarle, mentre è sempre ammissibile la prova del concorso in colpa del passeggero. Sono altresì previsti anticipi dell'indennizzo da versarsi entro breve termine agli aventi diritto senza effetti sul successivo accertamento della responsabilità, del concorso in essa e dell'effettivo ammontare dei danni. Il regolamento determina anche in 100.000 DSP il massimale dell'assicurazione obbligatoria. Sono inoltre previste forme di informazione al pubblico in particolare per le compagnie cui il regime comunitario di responsabilità non si applica.

Per questa via è stata realizzato un grado accettabile di armonizzazione della normativa sulla responsabilità non solo nella prospettiva di una concorrenza non distorta, ma anche di quello del passeggero europeo che dovrebbe tuttavia considerare anche gli aspetti della responsabilità nella scelta del vettore: in linea generale egli sarà tutelato viaggiando su vettori comunitari, sui vettori che abbiano sottoscritto l'accordo di Kuala Lumpur o anche, viaggiando da una sponda all'altra dell'Atlantico, con una compagnia che abbia sottoscritto l'accordo provvisorio di Montreal. Viaggiando con altre compagnie, anche se molto probabilmente gli sarà applicabile il Sistema di Varsavia, gli indennizzi a cui avrà eventualmente diritto potrebbero essere notevolmente inferiori al reale valore assicurativo della sua persona.

CONCLUSIONI

In un documento di lavoro che vuole essere l'illustrazione di un argomento, piuttosto che lo studio delle soluzioni dei suoi problemi, non vi dovrebbero essere conclusioni. Tuttavia, nel corso della trattazione, i problemi sono emersi e viene spontaneo offrire qualche raccomandazione conclusiva, che riprende considerazioni già svolte nelle pagine che precedono.

Il primo punto preso in considerazione è stato **l'acquisto del biglietto e quindi le tariffe**. È questo un campo dove la liberalizzazione ha già portato notevoli benefici al consumatore grazie al gioco della concorrenza. Poiché tuttavia tutto è perfezionabile e riflettendo al peso che le commissioni delle agenzie di viaggio hanno sul prezzo finale, sarebbe utile far giocare la concorrenza tra le agenzie l'introduzione di un sistema di vendita applicato negli USA: *il prezzo dei biglietti indicato dalla compagnia è al netto delle commissioni che sono liberamente applicate dall'agenzia al momento della vendita; in questo modo le agenzie entrano in concorrenza tra di loro sul costo del loro servizio*. Sul piano legislativo comunitario una modifica alla direttiva sulle tariffe potrebbe essere lo strumento più indicato.

Sempre in tema di commissioni delle agenzie di viaggio, il fatto che siano determinate *ad valorem* non incentiva le agenzie a promuovere adeguatamente le proposte maggiormente scontate. Tuttavia sembra alquanto difficile un intervento legislativo che limita l'autonomia contrattuale delle parti.

Anche il potere di bloccare le riduzioni eccessive, pur alle condizioni già illustrate¹, che il regolamento sulle tariffe accorda agli Stati costituisce una limitazione dirigitica della concorrenza a danno del viaggiatore.

La legislazione comunitaria dovrebbe invece intervenire, come già ha fatto per l'overbooking e la responsabilità dei vettori per danni alle persone, a tutelare i diritti dei passeggeri nei confronti dei ritardi e delle cancellazioni di voli, tanto più che, come si è visto, in numerosi casi si tratta di inadempimenti deliberati. In questa materia del resto la strada è stata già tracciata, poiché se l'art. 1 del Reg. 295/91 non precisasse espressamente che esso si applica ai voli sovraprenotati, talune delle sue norme sarebbero direttamente applicabili anche alla cancellazione di un volo. Si tratta di quelle dell'art. 4 relative alle compensazioni, per le quali l'overbooking non è un presupposto necessario di applicazione ed il testo dell'articolo parla genericamente di *negato imbarco*. *Solo la definizione del campo di applicazione del regolamento contenuta nell'art. 1 impedisce che un vettore sia tenuto alla loro osservanza anche in caso di cancellazione un volo*.

Più complesso appare invece il problema della responsabilità del vettore per i ritardi, per i quali l'ampia giurisprudenza e dottrina relativa all'applicazione della Convenzione di Varsavia, può fornire gli opportuni lumi. Non sembra tuttavia che in tema di ritardi sia sufficiente un adeguamento dei massimali, come per i danni alle persone, ma piuttosto una vera normativa delle compensazioni, non solo monetarie come già fatto per l'overbooking.

¹ Cfr. Cap. II, par.8.

NOTA CRITICA SULLE FONTI E LA LETTERATURA

1. Le fonti comunitarie

La base documentaria fondamentale in materia di trasporto aereo sono gli atti delle diverse istituzioni comunitarie normalmente disponibili in tutte le lingue comunitarie.

In primo luogo *Il Trattato dell'Unione Europea*, del quale esistono diverse edizioni: quella usata ai fini di questo documento di lavoro è quella edita da EUROP¹ *Unione Europea*, raccolta di Trattati, Tomo I, Lussemburgo, 1993.

Le Gazzette Ufficiali della Comunità Europea riportano i regolamenti, le proposte di regolamento e le risoluzioni del Parlamento Europeo. Nelle note al testo sono indicate le referenze di ciascun atto citato.

Di notevole interesse sono una serie di comunicazioni della Commissione già citate nel testo e delle quale si ripetono qui i riferimenti:

- Comunicazione della Commissione, *L'impatto del terzo pacchetto di misure di liberalizzazione dei trasporti aerei*, Com (96) 514 che rappresenta un punto di riferimento obbligato per la situazione del settore dopo la liberalizzazione ed in particolare, per quanto più direttamente interessa questo documento, offre una panoramica dei problemi della concorrenza sulle linee aeree comunitarie;
- Comunicazione della Commissione, *Relazione sull'applicazione del regolamento del Consiglio (CEE) 2299/89 che istituisce un codice di condotta per l'utilizzazione dei sistemi informatici di prenotazione (SIR)*, Com (97) 246, che accompagna la proposta di modifica di detto regolamento, di cui evidenzia i problemi emersi nel corso della sua applicazione: è un documento importante per la comprensione dei meccanismi di mantenimento della concorrenza nel settore del trasporto aereo e dei primi passi di protezione del viaggiatore nella fase di acquisto del servizio;
- Comunicazione della Commissione, *La congestione ed i problemi del traffico aereo*, Com/95/318, che assume rilievo sullo specifico problema indicato nel suo titolo e solo di

¹ Con Eur-op si intende qui, ed altrove, l'Ufficio delle Pubblicazioni Ufficiali della Comunità Europea.

riflesso su quello oggetto di questo documento per quanto riguarda le cause dei ritardi e delle cancellazioni di voli.

Delle risoluzioni del Parlamento si sono fornite i riferimenti nelle note al testo. Per le decisioni dei Consigli Europei ci si è avvalsi dei Comunicati della Presidenza del Consiglio in carica, che sono riportati nel Bollettino delle Attività del Parlamento Europeo edito dalla DG.I di questa istituzione.

2. Le altre fonti e la letteratura fondamentale

Importante è l'ampia produzione normativa della IATA, Associazione Internazionale del Trasporto Aereo, che riunisce gran parte delle compagnie aeree e che rappresenta la sede in cui vengono prese decisioni in materia di tariffe, procedure e comportamenti che le compagnie seguono nello svolgimento delle loro prestazioni. In particolare si ricordano le CGG Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri e dei bagagli, che, come meglio illustrato nel testo, rappresentano delle clausole predisposte da una parte normalmente accolte dalle compagnie aeree. Dell'ampia pubblicistica di questa associazione si cita:

- *Passenger Services Conference Resolutions Manual*, Montreal-Ginevra, 1997 (17ma), p. 1214, che costituisce una raccolta completa delle regole di base raccomandate dalla IATA e generalmente seguite dalle compagnie; detta pubblicazione contiene anche le CGG;
- Groevenenige A. D., *Compendium of international Civil Aviation*, Montreal-Ginevra, 1996, p. 982; questa opera, il cui autore è uno dei dirigenti della IATA è un necessario repertorio delle nozioni di base e di quanto viene fatto nel settore del trasporto aereo e contiene, tra l'altro, una raccolta dei testi di base sull'aviazione civile internazionale, le organizzazioni del settore, un glossario ed una dettagliata bibliografia.

Opera fondamentale per lo studio della Convenzione di Varsavia è l'opera a fogli mobili Gjemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsow Convention*, (Commentary) London, La Hague, Boston (Kluver), 1994, indispensabile fonte della giurisprudenza e della dottrina mondiale sul tema.

Qui di seguito si forniscono indicazioni bibliografiche sui CRS e l'overbooking. Sulle altre materie si rinvia alle indicazioni fornite nelle note.

3. Bibliografia sui CRS

Uno studio di particolare interesse su questo argomento è Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR - News développement in CRS's*, ITA (Institut du Transport aérien), Paris, 1994, in francese ed inglese, che presenta un'ampia panoramica della struttura del settore, della sua disciplina e delle sue prospettive. Si citano inoltre:

- Fröling P., Godfroid M., "Examen de Jurisprudence: droit aérien communautaire 1986-1992", II, in *Revue de droit commercial belge - Tijdschrift voor Belgisch handelsrecht*, n. 5, Bruxelles, 1993, p. 467-488;

- Ligot M., "L'évolution de la politique communautaire de libéralisation du transport aérien", in *Assemblée nationale, Délégation pour les Communautés européennes*, n. 3111, Parigi, 1992, p. 3-31;
- Derenne J., "Les systèmes de réservation informatisés pour les services de transport aérien face au droit européen de la concurrence", in *Droit de l'informatique et des télécoms*, n. 3, Parigi, 1989, p. 25-33.

4. Bibliografia sull'overbooking

Qui di seguito si riportano i titoli di articoli in materia. Come si può notare si tratta per lo più di articoli dedicati ad altri argomenti. Non risulta infatti che questo fenomeno sia stato oggetto di studi specifici:

- Lewis I., Talalayevsky A., "Travel agents: threatened intermediaries?" in *Transportation*, n. 36, 1997, p.26-30;
- Office Federal de l'Aviation Civile, *L'aviation civile suisse en 1996*, Suisse, 1997, p. 72;
- Morrison S., Winston C., *The fare skies: air transportation and middle America*, Brookings Fall, 1997;
- Grard, Loiec (a cura di), "Dix ans de politique aerienne commune: bilan et orientations nouvelles" in *Revue des Affaires Européennes* 1997, n.1, p. 3-8;
- Verburg P., "The little airline that could: tiny Westjet has done the impossible--whipped Air Canada and Canadian Airlines, and turned a profit" in *Can Bus*, Apr., 1997;
- Miller, Lowry K., "Flying cheap in Europe: full deregulation of air travel looks like a bonanza for passengers" in *Bus Week*, Marzo, 1997, p. 50;
- Button K.J., "Aviation deregulation in the European Union: do actors learn in the regulation game?" in *Contemporary Econ Policy*, Gennaio, 1996, p. 70-80;
- Toy S., "Dogfight over London, and Paris, Rome, Madrid: with full deregulation slated for '97, airlines cut ticket prices" in *Bus Week*, Agosto, 1996, p. 48;
- Miller K.A., "Storm over the English Channel: a fare war rattles carriers but ticketless travelers" in *Bus Week*, Gennaio, 1996, p. 56;
- "Bandits at nine o'clock: despite a recent upturn in the fortunes of America's big airlines, the country's skies still favour the small and the nimble" in *Economist*, n. 17, 1996, p. 57;
- Windle R.J., Dresner M.E., "The short and long run effects of entry on U.S. domestic air routes" in *Transportation*, inverno, 1995, p. 14-25;

- Borenstein S., Rose N.L., *Do airlines in Chapter 11 harm their rivals? Bankruptcy and pricing behavior in U.S. airline markets*, working paper n. 5047, National Bureau Research, 1995, p. 21;
- Baretje R., *Les agences de voyages agréées IATA-ATAF: parc et chiffre d'affaires 1985-1986*, Centre des hautes études touristiques, 1987, p. 22;.
- Getschow G., Frazier S., "Changing skies: Texas Air's managers pushed deregulation, then put it to work; unlike rivals, Lorenzo team likes new climate, does anything to sell tickets" in *Wall St Journal*, 1 marzo 1986.
- Gottlieb D.W., "An automated teller, not a travel agent, may sell you a plane ticket in 1985: agents want Congress to overrule a Civil Aeronautics Board ruling to end antitrust immunity for ticketing agreements between agents and airlines" in *National Journal*, 14 aprile 1984.