

SOVRAPRENOTAZIONE E CONDIZIONE DI SALUTE DEI PASSEGGERI

Giovanni Pruneddu *

SOMMARIO: 1. *Overbooking* e posti disponibili. – 2. I presupposti e le giustificazioni della sovra prenotazione. – 3. La presenza all'imbarco

1. – Una recente sentenza della Cassazione civile ¹ sembra aver apportato stimolanti elementi al dibattito relativo all'«*overbooking*» e al diritto alla mobilità delle persone con «mobilità ridotta». In tale decisione, accanto e collegati ai profili più strettamente connessi alla vicenda della domanda di risarcimento proposta dal comandante di un aeromobile per i danni che avrebbe subito in conseguenza ad un asserito episodio di diffamazione a mezzo stampa ², si rinvergono alcune interessanti affermazioni sui confini di quelle ipotesi che la prassi indica con l'etichetta di «*overbooking*», collegati a problematiche di particolare delicatezza, relative alle condizioni di salute dei passeggeri che possono essere coinvolti in tali episodi. Nel caso concreto i passeggeri avrebbero contestato al comandante di aver dato preferenza nell'imbarco alla propria figlia e ad altri cinque parenti di membri dell'equipaggio, cosa che risulterebbe da quanto esposto nella sentenza, in una prima fase vera, salvo il fatto che il comandante avrebbe poi destinato i parenti a posti «I.D.» (*Industrial Discount*) che sono disciplinati dal regolamento della compagnia di

* Laureato in giurisprudenza presso l'Università degli studi di Sassari.

¹ Cass. 13 gennaio 2009, n. 482, in corso di pubblicazione in *Riv. dir. nav.*

² Per quanto concerne la diffamazione a mezzo stampa, in questa sede sembra sufficiente constatare che la decisione si inserisce nella linea di un costante insegnamento della giurisprudenza di legittimità: v., ad esempio, [Cass. pen. 17 ottobre 2006, n. 38932, in Cass. pen., 2007, 3268](#); Cass. pen. 4 marzo 2005, n. 15986 in *Cass. pen.*, 2007, 611. In una prima analisi del concetto di diffamazione a mezzo stampa, che è stato riconosciuto applicabile al CODACONS, tramite le pubblicazioni di comunicati stampa sul sito internet dello stesso (come regolato dalla l. 8 febbraio 1948, n. 47, artt. 1 e 2; cfr. Cass. pen. 17 ottobre 2006, n. 38932, in *Riv. pen.*, 2007, 265; Cass. 5 giugno 2007, n. 13089, in *Foro it.*, 2007, I, 3443) va evidenziato il legittimo esercizio del diritto di cronaca da parte del giornalista, solo nel momento in cui rispetti le condizioni per l'applicabilità dell'esimente del diritto di cronaca.

volo e che non possono essere assegnati a passeggeri regolarmente paganti. Va tenuto presente che la vicenda risale al 1996 e dunque, prima dell'entrata in vigore della riforma della parte aeronautica del codice della navigazione³, che certamente ha inciso sulla tutela dei passeggeri, così come prima di quella del regolamento CE n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004⁴, che, su altri aspetti, ha già avuto modo di essere posto reiteratamente al vaglio della Corte di giustizia⁵.

2. – Venendo agli aspetti di interesse navigazionistico, è necessario dar conto di quelli che sono i connotati della sovrapprenotazione, meglio nota

³ Tale riforma, come è noto, è stata adottata alla stregua dell'art. 2 della l. 9 novembre 2004, n. 265. La riforma avrebbe dovuto tenere conto, in particolare, anche delle esigenze di tutela degli utenti, come esplicitamente previsto, alla lett. f, del comma 5 del medesimo art. 2. Sulla riforma, come operata dai decreti legislativi 9 maggio 2005, n. 96 e 15 marzo 2006, n. 151, v., fra gli altri: E. TURCO BULGHERINI, *La riforma del codice della navigazione parte aerea*, in *N.L.C.C.*, 2006, 1541; G. MASTRANDREA – L. TULLIO, *La riforma della parte aeronautica del codice della navigazione*, in *Dir. mar.*, 2005, 1201; G. MASTRANDREA – L. TULLIO, *Il compimento della revisione della parte aeronautica del codice della navigazione*, in *Dir. mar.*, 2006, 699. Con riferimento ai contratti di utilizzazione, v. S. VERNIZZI, *La disciplina dei contratti utilizzazione dell'aeromobile a seguito della revisione*, in *Resp. civ. prev.*, 2006, 737 (e sul trasporto, 742 ss.).

⁴ Su tale disciplina è già oltremodo ampia la letteratura. Limitandosi a quella in lingua italiana, si richiama: E. G. ROSAFIO, *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone: il regolamento n. 261/2004/CE*, in *Giust. civ.*, 2004, II, 269; ID., *Overbooking, cancellazione e ritardo: nuove regole per il trasporto aereo comunitario di persone*, in *Dir. turismo*, 2004, 205; M. MAGGIOLIO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo: contratto, compensazione e responsabilità*, in *Trasporto aereo e tutela del passeggero nella prospettiva europea*, a cura di L. Masala e E. G. Rosafio, Milano, 2006, 123; M. LOPEZ DE GONZALO, *La tutela del passeggero nel regolamento CE n. 261/2004*, in *Riv. it. dir. pubbl. com.*, 2006, 203. Sull'attività applicativa dell'Ente nazionale per l'aviazione civile, v. da ultimo M. STUCCHI, *Il negato imbarco, la cancellazione del volo e il ritardo nel trasporto aereo di persone: il regolamento n. 261/2004/CE*, in *Dir. turismo*, 2007, 21.

⁵ Per una sintesi della recente giurisprudenza della Corte di giustizia CE sul regolamento in questione (decisioni 10 gennaio 2006 in causa C-344/04; 10 luglio 2008 in causa C-173/07e 22 dicembre 2008, in causa C-549/07), v. L. TULLIO, *Interventi interpretativi della Corte di giustizia europea sul reg. (CE) n. 261/2004*, in *Dir. trasp.*, 2009, 367 (le tre decisioni sono pubblicate, rispettivamente, in *Dir. trasp.*, 2006, 851, con nota di V. CORONA, *La natura delle prestazioni di assistenza del vettore aereo in caso di ritardo*, ivi, 866; in *Dir. trasp.*, 2009, 157, con nota di B. BIANCHINI, *Sull'ambito di applicazione del reg. (CE) n. 261/2004 su negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato*, ivi, 162; in). Da ultimo, v. C. giust., 19 novembre 2009, in cause riunite C-402/07 e C-432-07, in *Foro it.*, 2010, IV, 235; C. giust., 19 novembre 2009, in *Dir. trasp.*, 2010, 113, con nota di V. CORONA, *La compensazione pecuniaria per il ritardo aereo tra diritto positivo e giurisprudenza interpretativa della Corte di giustizia*, ivi, 123.

con il termine inglese «overbooking». Peraltro, spesso, come nel caso da cui hanno tratto spunto queste considerazioni, si risolve in una sovra-vendita (in inglese «oversellings») ⁶. Di tali ipotesi («overbookings» e «oversellings») non esiste una vera e propria definizione nella disciplina oggi vigente ⁷; tuttavia, la nozione di «volo sovra prenotato» era considerata (all'art. 2, lett. d) fra le definizioni del regolamento CEE 4 febbraio 1991, n. 295 ⁸, poi abrogato dal menzionato regolamento CE n. 261 del 2004.

Si tratta, comunque, dell'espressione di una prassi, secondo la quale il vettore accetta più prenotazioni e vende più di quelli che sono i posti effettivamente disponibili sull'aeromobile, assumendosi così il rischio di non poter garantire a tutti l'imbarco ⁹. Ne deriva l'ipotesi più frequente di «negato imbarco», che ricade oggi nella disciplina dettata dall'art. 4 del già menzionato regolamento 261 del 2004.

Tale condotta viene giustificata dalle compagnie aeree con argomenti che non sembrano, però, apportare elementi tali da escludere l'inadempimento derivante dal mancato imbarco (ipotesi, peraltro, considerata, oggi, sulla base dell'art. 949 bis c. nav., come introdotto dalla riforma della parte aeronautica del codice della navigazione). Tra le giustificazioni più frequenti i vettori adducono quella della necessità di neutralizzare gli effetti economici negativi del mancato acquisto dei posti prenotati, che si dovrebbero altrimenti riflettersi sulle tariffe, determinando così un effetto sfavorevole per i passeggeri ¹⁰. L'argomento non sembra del tutto pertinente, visto che le pre-

⁶ S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, ne *Il limite risarcitorio nell'ordinamento dei trasporti, profili sistematici e problematiche attuali*, atti del convegno di Modena, 2-3 aprile 1993, Milano, 1994, 171, ivi, 182; G. GUERRERI, *Overbooking, Overselling and Denial of Boarding*, in *A.A.S.L.*, 1989, 191.

⁷ È da dire, peraltro, che non si tratta di una prassi circoscritta al trasporto aerea, ma che si è affermata anche in ambito alberghiero: cfr. G.F. BENELLI, *Responsabilità dell'organizzatore per «overbooking» alberghiero e risarcimento del danno*, in *Contratti*, 1998, 520; da ultimo, v. sul punto A. ARLOTTA, *Il contratto di viaggio e le conseguenze del suo inadempimento: «danno da vacanza rovinata» e overbooking*, in *N.G.C.C.*, 2004, II, 456, ivi, 470.

⁸ «d) «volo sovraprenotato», un volo in cui il numero di passeggeri in possesso di prenotazione confermata e che si presentano all'accettazione entro il termine e nelle condizioni richiesti supera il numero di posti disponibili sul volo medesimo».

⁹ S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, cit., 171 s.

¹⁰ S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo per overbooking*, cit., 171; M.M. COMENALE PINTO, *Considerazioni in tema di sovra prenotazione nei servizi di trasporto aereo*, in *Studi in memoria di Maria Luisa Corbino*, Milano, 1999, 159, ivi, 160.

notazioni hanno una scadenza per l'emissione del biglietto (c.d. TTL «*Ticketing Time Limits*», secondo quanto prevedono costantemente i vari regolamenti vettoriali)¹¹. La condotta del vettore si basa, in effetti, sulla elaborazione di dati statistici circa la mancata presentazione dei passeggeri (c.d. «*no show*»); ciò, però lungi dal giustificare la condotta del vettore, anzi ne evidenzia la volontarietà, con la rappresentazione e l'accettazione delle possibili conseguenze¹².

3. – Resta, però da vedere, al di là della legittimità dell'operato della compagnia aerea nel delineare i presupposti dell'eccesso di passeggeri che si presentano all'imbarco, quali sono le linee di condotta a cui debbono attenersi il comandante¹³, nel determinare la preferenza nell'imbarco, una volta che non sia stato possibile individuare su base volontaria i passeggeri i passeggeri che non possono avvalersi del volo pur essendo in possesso di valido titolo di viaggio¹⁴. Nel caso specifico che ha ispirato queste considerazioni il comandante, trovandosi davanti alla situazione di sovra prenotazione, avrebbe operato secondo quanto previsto anche dal manuale della compagnia di volo, secondo quanto riportato (invero in maniera scarna) nella motivazione della sentenza: conseguentemente non avrebbe posto in essere alcuna condotta censurabile.

Al di là della censurabilità della condotta, il caso specifico induce comunque a qualche perplessità, per la mancata considerazione di situazioni perso-

¹¹ Cfr. M.M. COMENALE PINTO, *Considerazioni in tema di sovra prenotazione nei servizi di trasporto aereo*, cit., 162.

¹² Cfr. S. BUSTI, *Contratto di trasporto aereo*, Milano 2001, 484; M.M. COMENALE PINTO, *Considerazioni in tema di sovrapprenotazione nei servizi di trasporto aereo*, cit., 159 ss.; E. G. ROSAFIO, *Il negato imbarco*, cit., 474. Nel regime previgente in assenza di una disciplina specifica sul punto, le ipotesi che risultano dalla prassi descritta dovevano comunque considerarsi come ricadenti nella disciplina generale dell'inadempimento.

¹³ Per un inquadramento generale della posizione del comandante, nella letteratura italiana, v. U. LA TORRE, *Comando e comandante nell'esercizio della navigazione*, Napoli, 1997. Sulla specifica posizione del comandante di aeromobile, v. G. GUERRERI, *Il comandante di aeromobile*, Milano, 1961; U. LA TORRE, *Competenze e responsabilità dell'equipaggio di aeromobile*, in *Studi in onore di Umberto Leanza*, III, Napoli, 2008, 1677, ivi, 1684.

¹⁴ Alla posizione dei passeggeri che accettino volontariamente di non essere imbarcati sul volo in ipotesi sovrapprenotato è dedicata una specifica considerazione, tanto nel regolamento CEE 295/91, che nel regolamento CE 261/04: cfr. in proposito E. G. ROSAFIO, *Il negato imbarco*, cit., 475.

nali oltremodo delicate, di cui non sembra essersi tenuto adeguatamente conto. È da dire che si trae spunto da una vicenda che si conosce soltanto nella motivazione della sentenza. Si comprende, però, che nel caso in questione sarebbero rimasti a terra due passeggeri, ovvero «un giovane uscito dall'ospedale per operazione al cervello e una bambina di 10 mesi con la febbre» in precarie condizioni di salute. Occorre chiedersi, quanto meno, rispetto alla disciplina oggi vigente, se passeggeri che versino in tali condizioni non siano da ricomprendere nella categoria delle «persone con disabilità», prevista dall'art. 2, lett. a del regolamento CE n 1107/2006 del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo¹⁵ e dell'art 1, lett. i, del già menzionato regolamento CE 261 del 2004¹⁶, con conseguente diritto alla priorità di imbarco, anche secondo quanto previsto all'art. 11 del medesimo regolamento CE 261 del 2004¹⁷. In effetti, l'art 11 del regolamento CE n. 261 del 2004, afferma chiaramente che le persone con «mobilità ridotta» hanno diritto di precedenza rispetto ai passeggeri che non presentano tali problematiche. Si tratta di un'affermazione ben più esplicita ed inequivocabile rispetto a quanto previsto dall'art 2, § 4, del più sopra menzionato previgente regolamento CEE n. 295 del 1991, che si limitava ad auspicare la «considerazione degli interessi» delle persone disabili o con «mobilità ridotta»¹⁸. In ogni caso, secondo quanto

¹⁵ a) «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona». Sul tema, v., in prospettiva comparatistica, A. Konert – H. Ephramson, *Passengers with reduced mobility in the E.U., Canada and the U.S.*, in *Air & Sp. L.*, 2008, 233.

¹⁶ «persona con mobilità ridotta»: un soggetto la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto aereo, per via di una minorazione fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), di una insufficienza psichica, per ragioni di età o per via di qualunque altro fattore che generi una minorazione e la cui condizione richieda un'attenzione particolare e un adattamento alle sue esigenze del servizio offerto a tutti i passeggeri;».

¹⁷ «1. I vettori aerei operativi danno la precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori o cani da accompagnamento certificati, nonché ai bambini non accompagnati.

2. In caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardi di qualsiasi durata le persone con mobilità ridotta e i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati hanno diritto a ricevere al più presto l'assistenza in norma dell'articolo».

¹⁸ E. G. ROSAPIO, *Overbooking*, cit., 208.

espressamente afferma l'art. 3 del regolamento CE n. 1107 del 2006, il passeggero disabile o a mobilità ridotta non può vedersi rifiutare il trasporto aereo in ragione di tale sua condizione¹⁹. È vero, però, che il passeggero disabile o con «mobilità ridotta» deve comunque comunicare la propria situazione alla compagnia di volo entro quarantotto ore prima del volo che a sua volta ha l'obbligo di trasmettere entro trentasei ore prima dell'ora di partenza del volo le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito. Il passeggero con «mobilità ridotta» che non veda garantito il suo diritto alla mobilità (entro sei settimane) potrà sollevare il proprio caso all'attenzione dell'ENAC come previsto dall'art. 16 dello stesso regolamento CE n. 1107/2006²⁰.

In conclusione di quanto si è fin qui osservato, occorre ancora fare una considerazione, se è vero che il mancato imbarco, a causa di una sovrapprenotazione, in presenza dell'acquisto del biglietto da parte del passeggero, si risolve comunque in un inadempimento della compagnia aerea, un'ipotesi come quella considerata dovrebbe dar luogo, certamente, oltre che all'attività di assistenza (prevista oggi dall'art. 9 del reg. CE n. 261 del 2004) al pagamento in favore del passeggero delle compensazioni pecuniarie (previste oggi dall'art. 7 del medesimo reg. CE n. 261 del 2004), nonché al risarcimento dei danni ulteriori (secondo quanto oggi previsto dall'art. 12 dello stesso

¹⁹ I principi ai quali si ispira il regolamento CE n. 1107 del 2006 sono l'accessibilità, la non discriminazione, l'assistenza e l'informazione. Relativamente al principio dell'informazione va ricordato che è obbligatorio per le compagnie aeree, per il loro agente o per l'operatore turistico mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza applicate al trasporto di persone con disabilità nonché le eventuali restrizioni al loro trasporto. A tale proposito e relativamente al principio dell'accessibilità e dell'assistenza, va ricordato, inoltre, che le persone con «mobilità ridotta», oltre che alla piena assistenza sin dal momento del loro arrivo in aeroporto e sino allo sbarco, hanno diritto all'abbattimento delle barriere architettoniche. È stata stabilita, a questo fine, la ripartizione delle competenze tra società di gestione degli aeroporti e compagnie di volo (cfr. artt. 7, 8, 9 reg. CE n. 1107 del 2006).

²⁰ «Se ritiene che il presente regolamento sia stato violato, è opportuno che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta possa richiamare sulla questione l'attenzione del gestore aeroportuale o del vettore aereo interessato, a seconda del caso. Se non può ottenere soddisfazione in questo modo, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta dovrebbe poter presentare denuncia al gestore o ai gestori designati a questo fine dallo Stato membro interessato». Lo stesso ENAC ha poi emesso una circolare (circolare ENAC gen. 02 del 8 luglio 2008) esplicativa e attuativa del regolamento CE n. 1107 del 2006 del 5 luglio 2006 rivolta agli operatori aeroportuali che fornisce un ulteriore strumento a favore dei passeggeri disabili o con «mobilità ridotta».

reg. CE n. 261 del 2004)²¹. Se, in genere, la dimostrazione del danno ulteriore può non essere agevole rispetto ai passeggeri che non siano in viaggio per ragione d'affari, in ragione della difficoltà di individuare un danno risarcibile²², è da chiedersi se, in casi analoghi a quelli presi in considerazione nella decisione da cui abbiamo tratto spunto, in realtà non presentino margine per invocare una lesione del diritto alla salute che, come tale, ricade nella tutela di cui all'art. 32 Cost.²³.

²¹ F. MORANDI - M.M. COMENALE PINTO - M. L. LA TORRE, *I contratti turistici*, Milano, 2004, 222 e 225. Non sembra accettabile la diversa, e riduttiva, posizione espressa al riguardo da M. MAGGIOLO, *Overbooking, ritardo e cancellazione del volo*, cit., 133 ss.

²² V. per tutti S. BUSTI, *La responsabilità del vettore aereo*, cit., 178.

²³ Come è noto, la strada per la risarcibilità di tale danno è stata a suo tempo aperta da C. cost. 26 luglio 1979, n. 88, in *Giur. it.*, 1980, I, 1, 9, con nota di G. ALPA, *Danno «biologico» e diritto alla salute davanti alla Corte costituzionale*. V. anche le più recenti considerazioni del medesimo autore: *La protezione della salute e il risarcimento del danno alla persona in una prospettiva europea*.