



Fiavet-Confcommercio: nuovi diritti dei passeggeri aerei, il nostro contributo istituzionale dà i suoi frutti

Roma, 8 ottobre 2026

Il lavoro di rappresentanza portato avanti da Fiavet-Confcommercio presso le istituzioni porta i suoi frutti. Con il nuovo Regolamento (UE) 2026/2202, pubblicato in Gazzetta ufficiale il 2 ottobre 2026, l'Unione Europea riscrive, dopo oltre vent'anni, la disciplina sui diritti dei passeggeri aerei, introducendo tutele più forti per i viaggiatori e un ruolo di primissimo piano per gli agenti di viaggi.

L'intervento legislativo risponde al duplice obiettivo di rafforzare la protezione dei passeggeri e garantire la competitività del settore dell'aviazione, trovando un giusto equilibrio tra gli interessi dei consumatori e quelli dei vettori.

Tra le novità principali spiccano i nuovi obblighi d'informazione, che coinvolgono direttamente sia le compagnie aeree sia le agenzie d'intermediazione. Queste ultime dovranno inserire sui propri siti web e app mobili una nota informativa chiara sui diritti dei passeggeri, inclusa la procedura per la gestione dei reclami. Per rispettare le nuove norme, vettori e intermediari dovranno attivare sistemi trasparenti, veloci e con tempi certi per ricevere e gestire le segnalazioni dei clienti.

Il regolamento introduce inoltre importanti garanzie per i viaggiatori. Vengono stabilite regole chiare per lo spostamento su voli di classe superiore o inferiore, con diritto al rimborso parziale del biglietto, e si introduce l'obbligo di riproteggere i passeggeri anche tramite voli di altre compagnie. Diventa possibile correggere gratuitamente eventuali errori materiali sul biglietto (ad esempio la modifica del nome) ed è vietato alle compagnie negare l'imbarco a chi utilizza il solo volo di ritorno di un biglietto d'andata e ritorno. Infine, viene garantita la possibilità di presentare la carta d'imbarco in formato cartaceo e non solo digitale.

Importante anche il chiarimento sul rapporto tra i diritti dei passeggeri e la disciplina dei pacchetti turistici. La normativa stabilisce la prevalenza delle tutele del pacchetto di viaggio su quelle del singolo volo. Per evitare doppi rimborsi, le somme già versate dalla compagnia o dall'organizzatore del viaggio per un disservizio subito sul volo verranno detratte da eventuali ulteriori indennizzi.

«Abbiamo seguito da vicino per anni l'iter di questa importante revisione legislativa – commenta il presidente di Fiavet Confcommercio, Gian Mario Pileri – partecipando alle audizioni parlamentari e veicolando le istanze delle agenzie attraverso i vari canali istituzionali italiani ed europei, in stretto raccordo con il ministero del turismo e la confederazione. Questo costante lavoro di confronto ha permesso di raggiungere risultati fondamentali a tutela del comparto e dei clienti. Questo aggiornamento fornisce indicazioni utili che chiariscono molti dubbi e faciliteranno il lavoro degli agenti nei rapporti con le compagnie aeree e con i viaggiatori. Ora attendiamo che si concretizzi anche la garanzia obbligatoria contro l'insolvenza dei vettori nell'ambito della revisione della normativa di settore, come già auspicato nel testo europeo».

«La nuova normativa, inoltre, invia un messaggio molto forte al nostro comparto – conclude Pileri – riconoscendo un ruolo di centrale importanza all'agenzia intermediaria nella vendita della biglietteria aerea. Si tratta di un'evoluzione che richiede più qualificazione e maggiore responsabilità, imponendo un cambio radicale nel rapporto tra compagnie aeree e agenti di viaggi. Non siamo più meri distributori di biglietti da compensare solo in base ai volumi di vendita, ma partner commerciali che prestano un servizio professionale di prenotazione e assistenza che va riconosciuto e valorizzato con un equo compenso».