

Inviata tramite PEC

Alla c.a.

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

Ministra Paola De Micheli

segreteria.ministro@mit.gov.it

MINISTERO SVILUPPO ECONOMICO

Ministro Stefano Patuanelli

segr.min@pec.mise.gov.it

p.c.

ENAC

Presidente Nicola Zaccheo

protocollo@pec.enac.gov.it

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO

Presidente Giuseppe Conte

presidente@pec.governo.it

MINISTERO SVILUPPO ECONOMICO

Sottosegretario con delega ai consumatori

Alessia Morani

segreteria.morani@mise.gov.it

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

www.altroconsumo.it

C.F. 97010850150

Milano, 23 giugno 2020

Oggetto: Richieste ALTROCONSUMO per voli cancellati per motivazioni non Covid

In questi giorni Altroconsumo, organizzazione indipendente per la tutela dei consumatori, sta ricevendo centinaia di segnalazioni dai consumatori, per la cancellazione del tutto ingiustificata dei voli, in particolar modo di Alitalia, circa la metà, per motivazioni che non possono essere ricondotte all'emergenza Covid-19, in quanto dal 3 giugno sono state rimosse le restrizioni alla circolazione delle persone fisiche all'interno del territorio nazionale e nell'area europea Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord .

Le cancellazioni operate da tale data non possano essere ricondotte a cause determinate dal Covid-19, ma a scelte imprenditoriali delle compagnie stesse

Come è noto anche L'ENAC, Autorità di controllo nel settore aereo, ha annunciato di aver avviato un'istruttoria nei confronti di alcune compagnie aeree per violazione del regolamento UE n.261/04 che tutela i passeggeri del trasporto aereo.

Secondo anche quanto sostenuto dall'Enac nei giorni scorsi, queste cancellazioni rientrano pienamente nella disciplina del Regolamento UE n. 261/04, che prevede rimborsi in denaro e non voucher.

La scelta, infatti, è in capo al consumatore che può decidere tra il rimborso del biglietto e un volo alternativo non appena possibile o in altra data di suo gradimento.

Attualmente, oltre a tale pratica scorretta da parte delle compagnie aeree nei confronti dei consumatori, si aggiunge anche la difficoltà per questi di poter contattare i call center, in particolare di Alitalia, che oltretutto sono anche a pagamento, aggiungendo un grave disservizio al disagio e violazione già subita dal consumatore .

A nostro avviso è inoltre intollerabile che con tali modalità i vettori aerei, peraltro sostenuti economicamente come il caso Alitalia dai contributi dei cittadini stessi avendo più volte ricevuto aiuti di Stato, si garantirebbero liquidità danneggiando ingiustamente i consumatori.

Chiediamo, dunque alle Istituzioni in indirizzo, al fine di tutelare i cittadini/consumatori, di obbligare i vettori aerei a:

- rimborsare il biglietto in denaro e non erogare il voucher, rispettando quanto previsto dal Regolamento EU n.261/04;
- istituire immediatamente uno o più numeri verdi per fornire informazioni rapide, accessibili e gratuite ai consumatori coinvolti in questo disservizio;
- ricontattare i consumatori ai quali è stato già offerto un voucher con una nuova proposta di rimborso in denaro alternativa al voucher, con scelta finale in capo al consumatore.

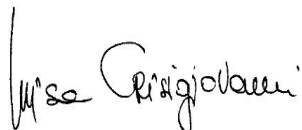
I consumatori sono la parte fondamentale per la ripresa economica del nostro Paese, depauperare la loro fiducia limitandone i diritti consolidati rischia di essere un boomerang a discapito del rilancio economico stesso.

Restando a disposizione di Codeste Istituzioni per trovare soluzioni rapide, ringraziamo per l'attenzione fiduciosi di un accoglimento della nostre istanze.

Distinti saluti.

Luisa Crisigiovanni

Segretario Generale

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luisa Crisigiovanni'.

Ivo Tarantino

Responsabile Relazioni Esterne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivo Tarantino'.