

22 maggio 2010 10:17

Alitalia inganna i propri clienti sul rimborso dei voli cancellati. Denuncia a Enac e Antitrust



L'Alitalia ostacola con l'inganno le richieste di rimborso dei voli cancellati. Se un volo è cancellato, ad esempio a causa dell'eruzione del vulcano islandese, la richiesta di rimborso del biglietto va inviata alla compagnia aerea, anche nel caso in cui il biglietto sia stato acquistato in un'agenzia di viaggio sotto casa o online. La compagnia aerea deve rifondere il costo delle tratte cancellate entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso. Questo prevede il Regolamento Ue 261/2004.

L'Alitalia conosce benissimo questo regolamento, come qualsiasi operatore del settore, **eppure sceglie di violarlo a scapito dei propri sfortunati utenti**. Sul sito Web della compagnia aerea infatti si legge: in caso di cancellazione, "con biglietto elettronico o cartaceo acquistato presso un'agenzia di viaggio: rivolgiti esclusivamente a quest'ultima" (http://www.alitalia.com/IT_IT/footer/faq/customer.htm). La stessa versione viene offerta dall'assistenza clienti Alitalia contattata telefonicamente. Naturalmente se il cliente si rivolge all'agenzia di viaggi, gli verrà giustamente detto di rivolgersi alla compagnia aerea. Nel caso dell'Alitalia, quel cliente si troverà quindi al centro di un rimpallo di responsabilità e, se non investirà del tempo per apprendere che Alitalia lo sta ingannando, potrebbe dover rinunciare ai suoi soldi.

L'Alitalia è messa così male da dover racimolare denari ingannando i suoi clienti? Perché gli utenti sono sempre costretti a dover combattere contro i furbetti di ogni genere, specialmente quelli che hanno vivacchiato per decenni grazie al denaro pubblico dei cittadini?

Abbiamo incaricato i nostri legali di denunciare all'Enac e all'Antitrust il comportamento dell'Alitalia ai fini delle dovute sanzioni.

Per chi si è visto cancellato un volo Alitalia, fare richiesta di rimborso direttamente alla compagnia tramite raccomandata A/R da inviare a:

Alitalia - Compagnia Aerea Italiana S.p.A.

Piazza Almerico da Schio Pal. RPU – 00054 Fiumicino (RM)