

12 settembre 1998 0:00

## **DISGUIDI TRASPORTO AEREO: LA RAGIONEVOLEZZA PREMIA I TESTARDI.**

L'ADUC HA ASSISTITO UNA PASSEGGERA A CUI, A NORMA DI REGOLAMENTO, ERANO STATI FATTI RIPAGARE I BIGLIETTI RUBATI. ALLA FINE L'ALITALIA RICONOSCE DI AVER SBAGLIATO NONOSTANTE IL REGOLAMENTO. UN IMPORTANTE PRECEDENTE. TUTTI I CONTATTI SONO STATI VIA INTERNET.

Firenze, 12 Settembre 1998. L'Aduc ha assistito un utente dei servizi di volo nazionali dell'Alitalia, e, ottenendo un risultato positivo grazie anche alla ragionevolezza dell'Alitalia stessa, ha affermato cio' che i regolamenti della compagnia aerea negavano: il biglietto, intestato ad una persona per quello specifico servizio, ha valore, sempre, solo se utilizzato.

Vediamo i fatti. Una signora, a Milano, poche ore prima del viaggio, viene derubata dei biglietti per lei e suo figlio per un volo verso Palermo. All'Alitalia fanno sapere che "sulle tratte nazionali non c'e' riemissione di biglietto". Dal posto di Polizia dove ha sporto denuncia telefona ai suoi familiari a Palermo e si fa emettere due biglietti prepagati per Lit.650.000 a fronte delle 400.000 che aveva pagato, perche' le condizioni speciali (volo infrasettimanale) non sono applicabili per i prepagati.

Giunta all'aeroporto di Linate, il prepagato non viene consegnato in tempo per il volo su cui era prenotata, e solo dopo 7 ore, dopo altri due voli, riesce a partire. In questa citta', all'ufficio relazioni con il pubblico dell'Alitalia, le confermano quanto gia' detto a Milano, aggiungendo che, per cambiare i regolamenti doveva rivolgersi al Ministero dei Trasporti.

Di fronte a questa vera e propria beffa, con l'assistenza e i consigli dell'Aduc (che la signora ha conosciuto via Internet, e che via Internet ha avuto tutti i contatti) la signora ha elevato protesta verso l'Alitalia, anche se i regolamenti le davano torto.

A fronte di una dura missiva, circostanziata e con le intenzioni di andare oltre la protesta, la direzione generale dell'Alitalia si e' scusata, ha ripreso telefonicamente gli addetti di Palermo, ha avviato la procedura per il rimborso dei biglietti prepagati, ed ha offerto un bonus per la signora e il figlio a compenso dei disagi subiti.

"Abbiamo stabilito il diritto degli utenti del trasporto aereo a non essere trattati come pacchi postali". Così commenta Vincenzo Donvito, presidente nazionale dell'Aduc, che continua: "Il regolamento dell'Alitalia era assurdo, perche' la stessa compagnia non si comporta così per i voli internazionali. Il fatto che questa norma esisteva (e per il momento ancora esiste), la dice lunga su quelli che sono i rapporti in Italia tra fornitore di un servizio e utenti: questi ultimi sono considerati solo come pagatori. Ma da oggi la situazione e' diversa, grazie non solo alla testardaggine di un utente e dell'Aduc, ma anche alla ragionevolezza dell'Alitalia. Merito della privatizzazione in corso dell'ex vettore nazionale che, dovendo competere e far tornare i conti, ha scoperto anche che un utente soddisfatto e' la chiave che apre la porta del mercato? Sicuramente non e' un merito estraneo. Per noi e' un primo passo, per rivedere tutte le norme dalla parte del consumatore e dell'utente, con l'importante -come questo caso ci ha dimostrato- collaborazione di chi fornisce il servizio.

Infine, abbiamo dimostrato che Internet non e' solo uno strumento di presunti pedofili, ma