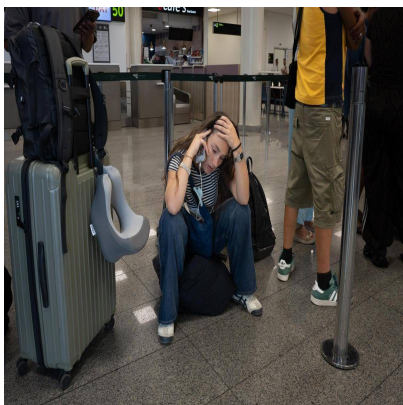




Eruzione Etna, caos voli: rimborsi, i diritti dei passeggeri. La denuncia: **Assistenza carente**•

Descrizione

(Adnkronos) Continuano i disagi all'aeroporto di Catania Fontanarossa a causa dell'eruzione dell'Etna. Secondo le stime di Altroconsumo, sono già circa 700 i voli cancellati e oltre 100mila i passeggeri coinvolti, situazione che sembra destinata a non risolversi prima di domani, 14 agosto: fino a quella data, infatti, sono sospesi fino alle 8 gli arrivi all'aeroporto di Catania e, fino alle 2 le partenze, stando all'ultimo aggiornamento diffuso da Sac, la società che gestisce l'aeroporto di Catania.

Si apre così il tema dei diritti dei passeggeri, tra rimborsi, assistenza e risarcimenti. In caso di cancellazione del volo, infatti, il passeggero ha davanti a sé tre opzioni: rimborso, riprotezione il prima possibile, oppure in una data successiva.

I voli alternativi: la riprotezione. In caso di volo cancellato la compagnia deve riproteggere i passeggeri, cioè offrire gratuitamente un volo alternativo e, ai sensi del Regolamento comunitario n. 261/2004, fornire assistenza ai passeggeri: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa. Ma, con un aeroporto bloccato e decine di voli cancellati, le richieste da gestire sono tantissime. E infatti da Catania stiamo ricevendo molte segnalazioni di carenza nell'assistenza ai passeggeri rimasti senza volo, da parte delle compagnie aeree: alcuni non riescono nemmeno a ottenere un voucher per comprare un panino. E la preoccupazione maggiore ora è per chi deve pernottare. Uno degli altri problemi che ci raccontano è che alcuni voli vengono dirottati su Palermo ma che molte compagnie non offrono neanche il transfer, dice all'Adnkronos il presidente dell'Unione nazionale consumatori, Massimiliano Dona.

Dona consiglia, quindi, di conservare tutta la documentazione delle spese sostenute per poi richiedere, tramite Pec, il rimborso. «Anzi dice suggerisco di specificare, nella mail, che le spese vengono inviate ai fini del rimborso considerato che è stata richiesta assistenza in aeroporto, che non ci è stata fornita». In caso di inadempimento delle compagnie, poi, possiamo intervenire noi a supporto del cittadino».

L'associazione dei consumatori denuncia gravi carenze di assistenza a Fontanarossa: «Molti passeggeri bloccati non riescono nemmeno a ottenere un voucher per mangiare e cresce la preoccupazione per i pernotti, perché diverse compagnie non stanno garantendo l'hotel previsto quando il volo viene riprogrammato al giorno successivo».

Un altro problema riguarda i dirottamenti su Palermo, sottolinea Dona, spesso senza transfer offerto dal vettore. Secondo Dona, le compagnie dovrebbero già aver predisposto piani alternativi su altri scali, con servizi di bus dedicati.

Dunque, quando un volo viene cancellato, le compagnie aeree hanno l'obbligo di fornire assistenza ai viaggiatori e a garantire loro un volo alternativo che permetta alle persone di raggiungere la destinazione finale del proprio viaggio. Il nuovo volo specifica Altroconsumo deve essere comparabile al volo cancellato: deve, ad esempio, garantire la stessa classe o una superiore, senza alcuna maggiorazione di costo, e avvenire in prossimità della data programmata del viaggio.

Se il volo alternativo offerto dalla compagnia non soddisfa le esigenze dei passeggeri continua Altroconsumo questi hanno diritto al rimborso integrale del biglietto. In questo caso, è bene conservare, per la richiesta di rimborso e per eventuali contestazioni, anche la prenotazione originale del volo aereo, in questo caso quello da o per Catania. Il rimborso generalmente viene emesso in automatico dalla compagnia attraverso lo stesso metodo di pagamento utilizzato per acquistare i biglietti. Se la compagnia offre un voucher anziché il rimborso diretto, il passeggero ha il diritto di rifiutarlo e richiedere il rimborso monetario.

Nel caso di Catania viene meno, per i passeggeri, la possibilità di chiedere un risarcimento. Ai sensi dell'art. 7 del Regolamento comunitario n. 261 del 2004, «Diritto a compensazione pecuniaria», in caso di cancellazione i passeggeri hanno diritto a un risarcimento che può arrivare fino a 600 euro, ma non si ha diritto al rimborso se le cause della cancellazione non sono direttamente imputabili alla compagnia aerea (controllo del traffico aereo, condizioni meteorologiche avverse, disordini civili, allarmi terroristici e ragioni di sicurezza, in alcuni casi scioperi) e un'eruzione vulcanica è normalmente una circostanza eccezionale. Ma attenzione, avverte Dona, presidente dell'Unione nazionale consumatori, «una circostanza eccezionale non significa che il passeggero rimane senza diritti».

La Corte di giustizia Ue lo ha chiarito proprio occupandosi delle conseguenze di un'eruzione vulcanica. È proprio questo il punto importante nel caso dell'Etna: la Corte di giustizia ha stabilito che l'eccezionalità dell'eruzione vulcanica non cancella l'obbligo di assistenza. Quindi non è corretto sentirsi dire semplicemente: «colpa del vulcano, arrangiatevi», ribadisce Dona.

Fin qui, i diritti di chi Ã¨ rimasto a Catania vedendosi cancellato il volo in partenza da Fontanarossa. C'Ã¨ poi il caso di chi deve partire verso la Sicilia per andare in vacanza, e qui bisogna distinguere tra volo acquistato da solo e pacchetto turistico. E' un caso che solleva l'Unione nazionale consumatori. Nel primo caso (cioÃ¨ per chi ha acquistato separatamente volo, albergo, auto a noleggio), la compagnia aerea Ã¨ tenuta solo a rimborso o riprotezione e, quando prevista, assistenza. Diverso Ã¨ il caso del pacchetto turistico, per esempio volo e hotel acquistati insieme. Il Codice del turismo (art. 41) tutela il viaggiatore quando circostanze straordinarie nella destinazione o nelle sue immediate vicinanze incidono sul pacchetto o sul trasporto verso la destinazione. Nel caso specifico dell'Etna, la vacanza prenotata potrebbe essere cancellata dal consumatore senza penali, informando subito il tour operator o il singolo operatore.

I consigli dell'Unc. Per chi si ritrovasse a fare i conti con la disavventura della cancellazione di un volo il nostro consiglio operativo Ã¨ questo:•, ricapitola Dona: intanto, farsi dare dalla compagnia una comunicazione scritta che confermi cancellazione o ritardo e relativa causa; conservare le notizie di stampa; comunicare subito alla compagnia se si sceglie il rimborso o la riprotezione: sono due strade diverse. Se si vuole partire con un volo successivo, va chiesta espressamente anche assistenza, hotel e pasti quando dovuti; se si anticipa denaro, vanno conservati scontrini, fatture e ricevute. Infine, non accettare automaticamente un voucher se si preferisce esercitare il diritto al rimborso, e inviare poi il reclamo direttamente alla compagnia aerea allegando prenotazione, prova della cancellazione e ricevute delle spese.

â??

cronaca

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Agosto 13, 2026

Autore

redazione