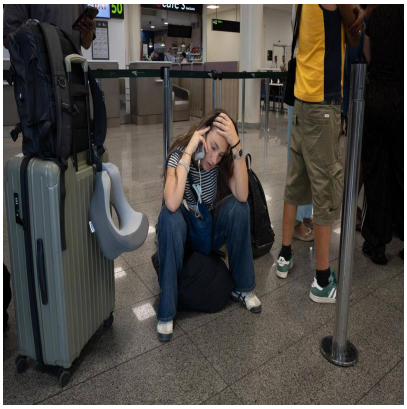

Eruzione Etna, caos voli: rimborsi, i diritti dei passeggeri. La denuncia: â??Assistenza carenteâ?•

Descrizione

default watermark

(Adnkronos) â?? Continuano i disagi allâ??aeroporto di Catania Fontanarossa a causa dellâ??eruzione dellâ??Etna. Secondo le stime di Altroconsumo, sono giÃ 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 allâ??aeroporto di Catania e, fino alle 2 le partenze, stando allâ??ultimo aggiornamento diffuso da Sac, la societÃ che gestisce lâ??aeroporto di Catania.

Si apre cosÃ¬ il tema dei diritti dei passeggeri, tra rimborsi, assistenza e risarcimenti. In caso di cancellazione del volo, infatti, il passeggero ha davanti a sÃ© tre opzioni: rimborso, riprotezione â??il prima possibileâ??, oppure in una data successiva.

I voli alternativi: la â??riprotezioneâ??. In caso di volo cancellato la compagnia deve â??riproteggereâ?? i passeggeri, cioÃ¨ 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 dellâ??attesa, sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piÃ¹ pernottamenti, trasferimento dallâ??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 â??da Catania stiamo ricevendo molte segnalazioni di carenza nellâ??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 Ã¨ per chi deve pernottare. Uno degli altri problemi che ci raccontano Ã¨ che che alcuni voli vengono dirottati su Palermo ma che molte compagnie non offrono neanche il transferâ?•, dice allâ??Adnkronos il presidente dellâ??Unione nazionale consumatori, Massimiliano Dona.

EI SRL - P.IVA IT16017671005

Dona consiglia, quindi, di conservare tutta la documentazione delle spese sostenute per poi richiedere, tramite Pec, il rimborso. â??Anzi â?? dice â?? suggerisco di specificare, nella mail, che le spese vengono inviate ai fini del rimborso â??considerato che Ã¨ stata richiesta assistenza in aeroporto, che non ci Ã¨ stata fornitaâ??. In caso di inadempimento delle comopagnie, poi, possiamo intervenire noi a supporto del cittadinoâ?•.

Lâ??associazione dei consumatori denuncia gravi carenze di assistenza a Fontanarossa: â??Molti passeggeri bloccati non riescono nemmeno a ottenere un voucher per mangiare e cresce la preoccupazione per i pernotti, perchÃ© diverse compagnie non stanno garantendo lâ??hotel previsto quando il volo viene riprogrammato al giorno successivoâ?•.

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

Dunque, quando un volo viene cancellato, le compagnie aeree hanno lâ??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 â?? specifica Altroconsumo â?? deve essere comparabile al volo cancellato: deve, ad esempio, garantire la stessa classe o una superiore, senza alcuna maggiorazione di costo, e avvenire in prossimitÃ della data programmata del viaggio.

default watermark

Se il volo alternativo offerto dalla compagnia non soddisfa le esigenze dei passeggeri â?? continua Altroconsumo â?? questi hanno diritto al rimborso integrale del biglietto. In questo caso, Ã¨ 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 anzichÃ© 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 possibilitÃ di chiedere un risarcimento. Ai sensi dellâ??art. 7 del Regolamento comunitario n. 261 del 2004, â??Diritto a compensazione pecuniariaâ??, in caso di cancellazione i passeggeri hanno diritto a un risarcimento che puÃ² 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 unâ??eruzione vulcanica Ã¨ normalmente una â??circostanza eccezionaleâ??. Ma attenzione, avverte Dona, presidente dellâ??Unione nazionale consumatori, â??â??circostanza eccezionaleâ?? non significa che il passeggero rimane senza dirittiâ?•.

La Corte di giustizia Ue lo ha chiarito proprio occupandosi delle conseguenze di unâ??eruzione vulcanica. â??Eâ?? proprio questo il punto importante nel caso dellâ??Etna: la Corte di giustizia ha stabilito che lâ??eccezionalitÃ dellâ??eruzione vulcanica non cancella lâ??obbligo di assistenza. Quindi non Ã¨ corretto sentirsi dire semplicemente: â??Ã? colpa del vulcano, arrangiatevi'â?•, ribadisce Dona.

EI SRL - P.IVA IT16017671005

Fin qui, i diritti di chi Ã¨ rimasto a Catania vedendosi cancellato il volo in partenza da Fontanarossa. Câ??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. Eâ?? un caso che solleva lâ??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 dellâ??Etna, la vacanza prenotata potrebbe essere cancellata dal consumatore senza penali, informando subito il tour operator o il singolo operatore.

I consigli dellâ??Unc. Per chi si ritrovasse a fare i conti con la disavventura della cancellazione di un volo â??il nostro consiglio operativo Ã¨ questoâ?•, ricapitola Dona: intanto, â??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 conservatu scontrini, fatture e ricevuteâ?•. Infine, no ad 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.

default watermark

â??

cronaca

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione
Agosto 13, 2026
Autore
redazione