

20 luglio 2012 0:00

Assistenza Alitalia

In data 1 luglio ho acquistato due biglietti Alitalia volo A/R Firenze-Atene, con l'andata il 19 settembre e il ritorno il 6 ottobre. Il 5 luglio mi viene comunicato che il volo di ritorno è stato annullato e che sono stato inserito in altro volo del giorno stesso, che però sono impossibilitato a prendere. Chiedo la prenotazione per un volo del 7, nonché l'assistenza, come previsto dal Regolamento UE 261/2004. Ottengo, dopo ripetuti rifiuti, la riprenotezione (si tentava di impormi l'acquisto di un nuovo volo a prezzi maggiorati), ma recisamente, e senza fornirmi spiegazioni in merito, mi viene negata l'assistenza: questo solo telefonicamente, nonostante abbia chiesto una comunicazione scritta. Ho inviato raccomandata A/R alle Relazioni Clientela Alitalia e p.c. all'ENAC. La mia richiesta è legittima? Ho a disposizione due mesi prima della partenza: cosa mi consigliate di fare? Posso anche recarmi presso di Voi alla sede di Firenze, ove occorresse. Ho appena provveduto ad effettuare un bonifico bancario di € 25 a Vs. favore e gradirei pertanto mi venisse data la priorità in quanto socio sostenitore.

Ringrazio e invio cordiali saluti.

Fiorenzo, da Bagno A Ripoli (FI)

Risposta:

In base alla normativa europea, in caso di annullamento del volo, il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva più conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

Qui le norme:

http://sosonline.aduc.it/scheda/voli+aerei+diritti+dei+passeggeri+regole_15533.php

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php