

27 settembre 2016 0:00

disservizi Alitalia

Buongiorno

di ritorno da Budapest, il mio volo, previsto in partenza per Roma alle 18.15, è partito con tre ore di ritardo, perchè l'aeroporto di Roma era stato chiuso la mattina per maltempo. Durante il volo l'assistente ha detto a noi, che avremmo dovuto prendere il volo da Fiumicino per Genova delle 21.30, che eravamo "riprotetti" dalla compagnia e avremmo avuto informazioni ed assistenza una volta arrivati a Roma. Al nostro arrivo la situazione era come di seguito dettagliato:

- una fila interminabile di persone
- famiglie con bambini piccoli stremati, uno in carrozzella, in coda da ore
- quattro giovani ragazzi al front office che affermavano di non sapere chi erano i loro responsabili
- successivamente, di fronte alle lamentele sempre più veementi delle persone in coda, si è presentata la sig.ra Tamara che, nonostante le sia stata fatta richiesta, non ha detto il proprio cognome, asserendo di essere la responsabile e comunque identificabile, essendo l'unica persona tra il personale di Alitalia a chiamarsi Tamara
- solo dopo circa quattro ore di coda abbiamo capito che non c'erano più stanze disponibili (la ragazza del front office presente nella nostra fila ad un certo punto si è alzata e, senza verbalizzare nulla, è andata su altra postazione). A quel punto era impossibile riuscire a trovare una sistemazione in albergo.
- ci è stato detto, da parte di un funzionario non qualificatosi, che avremmo potuto alloggiare nelle brandine disposte in aeroporto (foto allegata), il tutto senza coperte, con aria condizionata a palla, in una zona di transito....
- il voucher fornito da Alitalia non ha potuto essere utilizzato: al bar convenzionato ci hanno detto che era valevole solo per il ristorante, che però avrebbe aperto alle undici (erano le quattro del mattino!!)
- ci siamo accorti, verso le sei del mattino, che nella zona dove erano collocate le brandine erano presenti due contenitori di plastica contenenti della facaccia farcita e una cassa di bottiglie di acqua, buttate lì, per terra, senza che nessuno si fosse preoccupato di avvisarci della cosa.

Il primo volo disponibile per Genova era alle 14 di sabato. Per porre termine a questa situazione di disagio ho optato per atterraggio a Milano Linate, di cui ho allegato il biglietto, con partenza alle 8.

Ho fatto presenti le mie lamentele ad Alitalia, la loro risposta è stata: Dalle verifiche effettuate è emerso che il volo AZ 479 del 16/09/2016 è stato ritardato di 178 minuti per attesa aeromobili provenienti da altri aeroporti a sua volta ritardato per avverse condizioni meteorologiche.

Secondo quanto previsto dalla normativa applicabile, se il ritardo del volo è determinato da circostanze eccezionali, così come nei casi specifici, il Vettore non è tenuto ad offrire alcuna compensazione monetaria.

Non è possibile accogliere favorevolmente la sua richiesta di rimborso del biglietto elettronico in quanto risulta essere stato utilizzato.

Chiedo consiglio su come agire

Maria Cristina, da Ovada (AL)

Risposta:

se la cancellazione è dovuta a circostanze straordinarie si potrebbe non avere diritto alla compensazione. La compagnia aerea deve tuttavia offrire in ogni caso: il rimborso del biglietto (integrale o della parte non utilizzata), un trasporto alternativo alla destinazione finale alla prima opportunità oppure lo spostamento della prenotazione a una data successiva (in base alle disponibilità). Anche in caso di circostanze straordinarie, le compagnie hanno l'obbligo di fornire assistenza ai passeggeri in attesa di proseguire il viaggio (spese di vitto, alloggio e per gli spostamenti da e per l'aeroporto che si dovessero rendere necessarie durante tutto il periodo di attesa della partenza del volo). Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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