

Cancelazione voli Alitalia: Movimento Consumatori invia esposto all'Antitrust



Movimento Consumatori ha inviato un esposto all'Antitrust affinché valuti la legittimità della procedura di gestione e delle comunicazioni di **cancellazioni di voli Alitalia**.

Sono infatti pervenute all'Associazione numerose segnalazioni di consumatori ai quali la compagnia ha reso nota la cancellazione di voli *"a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e ai conseguenti provvedimenti di restrizione relativi agli spostamenti decisi dalle autorità nazionali e internazionali"*. Con la stessa comunicazione veniva richiesto di *"riprogrammare"* il viaggio contattando un numero verde entro 5 giorni, a pena della *"cancellazione"* della prenotazione, senza alcuna ulteriore informazione sui diritti del passeggero al rimborso e all'eventuale diritto alla compensazione pecuniaria, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 261 del 2004.

A seguito del DPCM dell'11 giugno 2020, tuttavia, si è introdotta la possibilità per i vettori aerei di non mantenere il distanziamento di un metro tra i passeggeri e, a partire dal 3 giugno, sono state rimosse le restrizioni alla circolazione all'interno del territorio nazionale e nell'area europea Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord.

Come anche rilevato dall'ENAC che ha aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti delle compagnie che adducono come motivazione delle cancellazioni *"l'emergenza sanitaria"*, **le**

cancellazioni non possono limitare i diritti dei passeggeri, in particolare prevedendo – in alternativa al rimborso e alla compensazione pecuniaria – l’assegnazione di un voucher in alternativa al rimborso.

Secondo quanto riferito dai passeggeri destinatari della comunicazione il call center messo a disposizione da Alitalia non era raggiungibile.

“Riteniamo che la compagnia di bandiera abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta – afferma Marco Gagliardi del Servizio Legale di MC – in quanto non ha reso informazioni corrette sui diritti dei passeggeri che oggi hanno diritto a quanto previsto dalla normativa comunitaria. Auspichiamo che l’Antitrust apra urgentemente un procedimento e che in questo clima di incertezza inibisca comportamenti analoghi, posti in essere anche da parte di altre compagnie”.

Per segnalazioni di pratiche commerciali scorrette, l’associazione invita i consumatori a scrivere alla email rimborsi@movimentoconsumatori.it