



Mercoledì 05/08/2015

Caos aeroporto Firenze. Come farsi rimborsare

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Il caos all'aeroporto di Firenze, pare causato da alcuni ritardi per il forte vento (incredibile ma vero, benché siamo nel 2015), pur potendo essere risolto in modo civile, e' purtroppo degenerato, con le solite vittime: gli utenti del servizio. Alla base di quanto accaduto ci sono tanti problemi, ma sembra che il principale sia quello della compagnia aerea, Vueling, che e' venuta meno ai propri impegni verso i contratti stipulati coi singoli viaggiatori e alle norme. L'Enac ha aperto un'indagine, vedremo cosa accadrà'.

Ma nel frattempo?

Prima di tutto i passeggeri devono ricordare che il mercato consente loro di penalizzare, nonostante le invitanti tentazioni per prezzi e altro, coloro che sono i responsabili di averli trattati come merci che non deperiscono: non rinnovate la fiducia a chi vi ha trattato in questo modo, e chi legge e non e' ancora partito, ne faccia tesoro. Leggere su una cronaca locale che "Vueling si scusa con i passeggeri. Precisa anche che e' stata fornita l'assistenza necessaria e che e' stata offerta la possibilita' di rinunciare al volo per prenderne uno nei giorni successivi senza alcuna penalita'", fa imbestialire non solo la specifica vittima ma chiunque conosca minimamente quali sono i diritti dei passeggeri una volta che hanno stipulato un contratto. Questo vettore, in buona compagnia non solo a Firenze, cerca di trarre il minimo danno per se' a dispetto delle norme. Assistenza necessaria fornita? A leggere le cronache sembra proprio il contrario: 19 e 14 ore di attesa fa parte di un metodo, per l'appunto, di merci non deperibili.

Vediamo cosa dice la legge in merito a ritardi dei voli:

Il vettore deve fornire:

- Assistenza, ovvero:
 - pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
 - adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;
 - trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
 - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

- Compensazione pecuniaria di:
 - euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km (che e' il nostro caso)



all'aeroporto di Peretola);

.....

Se al passeggero viene offerta la possibilita' di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi -rispetto al volo prenotato- rispettivamente le due ore, la compagnia puo' ridurre queste compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Quindi, le vittime che non hanno ricevuto quanto previsto dalle norme, si possono rivalere nei confronti del vettore a partire da una raccomandata A/R di diffida/messa in mora.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio, sempre con la lettera di diffida di cui sopra.

Ricordiamo che i nostri uffici e servizi di informazione, piu' che mai aperti e funzionanti in questo periodo, sono a disposizione degli utenti.

Fonte: <http://www.aduc.it>