



UNC
CONSUMATORI.IT

TRASPORTI: blocco Delta Airlines, la compagnia deve dare informazioni ai passeggeri

08 Agosto 2016

La compagnia aerea Delta Airlines ha annunciato la sospensione di tutti i suoi voli a causa del blocco globale dei suoi sistemi informatici. E' dovere della compagnia avvertire i passeggeri.

Roma, 8 agosto 2016 – “E’ la compagnia aerea che deve informare i clienti, contattandoli attraverso il numero di telefono e le email lasciate dai consumatori. E’ loro dovere mandare un sms per avvisare tutti i viaggiatori. Hanno anche l’obbligo di informare i passeggeri in merito alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria” afferma Massimiliano Dona, Segretario dell’Unione Nazionale Consumatori.

“A differenza di quanto successo ad Orio al Serio dei giorni scorsi, inoltre, in questo caso i consumatori hanno diritto anche alla compensazione pecuniaria, oltre che all’assistenza e, a scelta del consumatore, al rimborso del biglietto non usato oppure alla riprotezione su un volo alternativo” conclude Dona.

L’Unione Nazionale Consumatori ricorda quanto prevede la Carta dei diritti dei passeggeri in caso di cancellazione del volo:

Applicazione. Le tutele si applicano ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario e ai voli in partenza da un aeroporto situato in un Paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria.

In questo caso, quindi, trattandosi di una compagnia americana, si applicherà solo ai voli in partenza da un Paese dell’UE, come i voli che dovevano partire dall’aeroporto di Fiumicino. Non si applica, invece, ai voli in partenza da un Paese non comunitario, anche se arriveranno in Italia. In questo caso le tutele sono quelle assicurate dalla legislazione locale e dalle norme che regolano il contratto di trasporto.

Rimborso o riprotezione. Il passeggero ha diritto di scegliere tra il rimborso entro sette giorni senza penali dell’intero costo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata (oppure anche per le parti di viaggio già effettuate, se divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale e del volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) o la riprotezione, ossia l’imbarco su di un volo alternativo per la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva a lui più conveniente, a seconda della disponibilità di posti.

Assistenza. Il consumatore ha diritto, a titolo gratuito, all’assistenza, ossia a 2 telefonate, o fax o email, pasti e bevande in relazione all’attesa e, nel caso si renda necessario, il pernottamento, adeguata sistemazione in albergo e trasporto tra aeroporto e luogo di sistemazione.

Compensazione. Indipendentemente dalla scelta effettuata per il rimborso, ha poi diritto ad una compensazione pecuniaria pari a 250 euro per le tratte fino a 1.500 Km, 400 euro per i voli tra i 1.500 ed i

3.500 Km (o oltre 3.500 Km per le tratte intracomunitarie) e 600 euro per le tratte superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'UE. La cifra è dimezzata se al passeggero è offerto un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originario, rispettivamente, le 2, 3 o 4 ore. La compensazione pecuniaria deve essere pagata in contanti, salvo che il passeggero non preferisca buoni di viaggio e/o altri servizi.

Il diritto non scatta se il consumatore è informato della cancellazione con almeno 2 settimane di preavviso, o 7 giorni prima purché venga offerto un volo alternativo non più di 2 ore prima dell'orario di partenza originario e che si possa raggiungere la destinazione finale meno di 4 ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto, oppure meno di sette giorni prima, qualora venga offerto un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza iniziale che consenta di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo originariamente previsto.

La compensazione pecuniaria non è dovuta solo se il vettore può provare che la cancellazione del volo è stata causata da circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso (ad esempio incidenti, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi). E' evidente che non si tratta di quanto accaduto oggi alla compagnia Delta.