



UNC  
CONSUMATORI.IT

## TRASPORTI: Alitalia, sostituzione o rimborso per voli dopo 15/10

24 Agosto 2021

*Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori*

***Non basta! Va garantito rimborso del biglietto entro 7 giorni e procedura va indicata sul sito.***

**Roma, 24 agosto 2021** – “Non basta!” afferma l’avv. Massimiliano Dona, presidente dell’Unione Nazionale Consumatori, commentando l’annuncio di Alitalia che a breve diffonderà una comunicazione tempestiva e diretta, tramite e-mail, verso i clienti che hanno acquistato voli in partenza dal 15 ottobre e che verrà data la possibilità di sostituire il volo con un altro equivalente gestito dalla compagnia entro il 14 ottobre o di ricevere ricevere il rimborso integrale del biglietto.

“Intanto vorremmo capire che vuol dire quel a breve, le comunicazioni vanno inviate immediatamente. Non basta poi un’email, ma serve, laddove disponibile, anche un sms al cellulare dei consumatori con un link che rimandi alla pagina del sito di Alitalia dove si dovranno trovare le istruzioni dettagliate relative alle due opzioni consentite ai clienti, attualmente invece mancanti. Inoltre serve un avviso non solo nell’home page del sito, ma nella parte alta del sito, che sostituisca possibilmente l’attuale Alert che si preoccupa invece di far acquistare i biglietti entro il 30 settembre” prosegue Dona.

“E’ poi importante che vi sia il pieno rispetto del Regolamento (CE) n. 261/2004 che prevede il rimborso entro sette giorni dalla cancellazione del volo, 7 giorni che, visto che i voli dopo il 15 ottobre sono già stati cancellati, dovrebbero ora scattare dal giorno di presentazione della domanda da parte dei viaggiatori, domanda che deve essere subito resa operativa” conclude Dona.

**Alitalia, dopo alcune ore dalla richiesta dell’Unc, ha accolto la richiesta e pubblicato sul sito l’avviso.**

“Bene che Alitalia abbia pubblicato sul proprio sito le regole per chiedere cambi di prenotazione o rimborsi per chi ha acquistato biglietti per voli successivi al 15 ottobre, mettendo l’avviso in home page, cambiando l’alert del sito, come da noi richiesto nel primo pomeriggio” afferma Dona.

“Non è ancora chiara, però, la tempistica del rimborso. Nell’avviso si dice che i consumatori “potranno” richiedere il rimborso integrale, ma rispetto alla tempistica, pur citando la conformità con il Reg. CE261/2004, non si dice che il rimborso avverrà entro sette giorni dalla presentazione della domanda, ma che la richiesta verrà presa in carico e definita il prima possibile, una tempistica decisamente troppo generica” aggiunge Dona.

“Inoltre, la domanda non si può presentare seguendo una procedura indicata sul sito, ma bisognerà cliccare

sul link presente nel messaggio di notifica cancellazione, messaggio che non si sa quando arriverà. Insomma, se il messaggio arrivasse il 15 ottobre i tempi diventerebbero biblici” conclude Dona.