



UNC
CONSUMATORI.IT

Tutto su Ryanair e la cancellazione dei voli

20 Settembre 2017



La **compagnia aerea Ryanair** ha dichiarato che in Europa **cancellerà fino a 50 voli al giorno** con l'obiettivo di **"migliorare il tasso di puntualità dei viaggi, passato dal 90% a meno dell'80% nelle prime due settimane di settembre a causa degli scioperi dei controllori di volo, dal maltempo e dall'impatto crescente delle ferie di piloti e personale di cabina"**. La disposizione, come riportato dai media in questi giorni, sarebbe dovuta

allo **smaltimento ferie** del personale a causa del cambiamento di calendario lavorativo.

Dalle notizie di stampa sembrerebbe che la compagnia irlandese cancellerà **tra i 40 e 50 voli al giorno**, che corrispondono a una quota di meno del **2% della sua programmazione**. In totale le cancellazioni interesseranno **tra i 1.680 e i 2.100 voli**. La verità purtroppo è ben più amara!

Va detto che in Italia si cancelleranno la bellezza di **702 voli**, ossia il **35%** di quanti ne vorrebbero tagliare in tutto il mondo, pari a **2000 voli**; per questo motivo l'**Unione Nazionale Consumatori** ha chiesto che **Enac e Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti** convochino la **compagnia aerea Ryanair** per accertare se le cancellazioni previste in Italia sono tutte indispensabili.

Intanto il 20 settembre l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** ha aperto un procedimento istruttorio nei confronti del vettore aereo irlandese per presunte pratiche commerciali scorrette in violazione del Codice del Consumo: l'Antitrust valuterà **quanto segnalato dall'Unione Nazionale Consumatori all'Enac, ossia le modalità con le quali Ryanair ha informato i passeggeri circa il rimborso del biglietto**.

Vediamo intanto che cosa prevede la legge: secondo il **Regolamento UE 261/2004** recepito nella **Carta di Diritti del passeggero** in caso di cancellazione del volo si ha diritto:

- **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.

- **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, scioperi). Non è questo il caso e, quindi, si ha diritto alla compensazione pecuniaria.
- **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. Il diritto all'assistenza, quindi, per la vicenda Ryanair non dovrebbe scattare, sempre che se il consumatore è stato correttamente avvisato e non si è, quindi, recato inutilmente in aeroporto.

Nel caso in cui si intenda richiedere il rimborso di ulteriori servizi (hotel, noleggio auto) vanificati dalla cancellazione, qualora si tratti di **pacchetto turistico all-inclusive** la richiesta di rimborso andrà indirizzata all'**organizzatore del viaggio (tour Operator)**, mentre se è stata noleggiata un'auto insieme al volo sul medesimo portale della compagnia, si avrà diritto anche a questo rimborso.

In ogni caso, **l'articolo 12 del Regolamento europeo**, prevede comunque la possibilità di richiedere risarcimenti supplementari: non si tratta però, purtroppo, di indennizzi automatici, ma sarà necessario formulare una richiesta apposita, se ne caso, con l'ausilio dei nostri esperti.

Per assistenza vai allo sportello Turismo-Viaggi sulla nostra home page.

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 21 settembre 2017

