

Pescara-Roma, quando il volo salta Alitalia non rimborsa. Anzi sì. L'avventura di due pescaresi: dopo 5 mesi la risposta della compagnia aerea

PESCARA. Ma quanto è comodo il collegamento Alitalia da Pescara... quando funziona? Nei mesi scorsi (era il 23 aprile) ci è incappato anche il presidente della regione, Luciano D'Alfonso. Che doveva andare a Milano per l'Expo.

Guasto tecnico, tutti a terra. Il presidente all'epoca rimediò con un aero-taxi procurato dalla Saga.

Eppure agli abruzzesi piace questa nuova possibilità: veloce e comoda anche se più costosa del treno o dell'autobus (quest'ultimo collega la città rivierasca con Roma in meno di tre ore). Ma vuoi mettere tornare a casa in meno di 60 minuti?

Così due pescaresi atterrati a Fiumicino dopo un volo transoceanico lo scorso aprile hanno deciso che sì, era il momento di provare quel collegamento così pubblicizzato: 93 euro a biglietto per il volo Roma-Pescara contro i 20-25 dei vari bus di agenzie abruzzesi che sostano nello scalo romano per imbarcare chi deve arrivare in Abruzzo.

Però il volo Alitalia diretto a Pescara il 27 aprile scorso (una settimana dopo il caso D'Alfonso) non è mai partito a causa di un problema tecnico all'impianto antighiaccio che ha determinato il fermo dell'aeromobile per consentire agli ingegneri di intervenire e risolvere il problema.

I passeggeri sono stati trasportati via terra dalla compagnia stessa.

E quando si chiede il rimborso? L'hostess in aeroporto dice che i soldi verranno restituiti, la società via email, dopo ben 4 mesi risponde picche... poi ci ripensa quando scopre l'asso nella manica del turista. Ma avviene sempre così?

«Eravamo stremati da 23 ore di viaggio di ritorno dal nostro viaggio di nozze. Il primo bus sarebbe partito da Roma quando l'aereo sarebbe atterrato a Pescara, quindi abbiamo aperto i portafogli e comprato biglietto in aeroporto».

Dopo 10 minuti dall'acquisto del biglietto, però, l'amara scoperta: volo cancellato per problemi tecnici.

Comincia un'attesa estenuante e alla fine si decide di trasportare tutti via bus. Orario di arrivo a Pescara? 2.40 di notte invece che le 23.00, orario di atterraggio previsto.

LA LUNGA STRADA PER IL RIMBORSO

E se il viaggio è stata una Odissea il tragitto per essere rimborsati è stato decisamente tortuoso.

La coppia decide di contattare Alitalia e chiede il rimborso via mail 3 giorni dopo.

«Dopo decine di telefonate e fax, mi rispondono con mail, il 5 agosto, che non mi avrebbero rimborsato perchè i problemi tecnici non si rimborsano». La compagnia si scusa ma non va oltre: «Alitalia considera i

propri passeggeri come ospiti e siamo desolati che la Sua esperienza e quella dei Suoi famigliari non sia stata all'altezza delle Vostre aspettative».

I due viaggiatori però non si arrendono troppo facilmente. «Scriviamo ad Alitalia che avremmo dato tutto ad una associazione per la tutela del consumatore e gli faccio notare che la casistica di cancellazioni su quella tratta è un pochino alta».

Risultato? I due viaggiatori vengono contattati via telefono e la compagnia chiede i riferimenti di un Iban per il versamento del rimborso.

«Mi hanno detto che di regola dovrei andare allo sportello a Fiumicino a prendere i soldi», dice la donna. E su perché abbiano cambiato idea? «Nessun cenno».

LA CORTE DI GIUSTIZIA EUROPEA COSA DICE

Il vettore aereo è tenuto a indennizzare i passeggeri anche in caso di annullamento del volo per problemi tecnici imprevisti, è quanto stabilisce la Corte di Giustizia europea.

Tuttavia, dinanzi a problemi tecnici che risultino, in particolare, da vizi nascosti di fabbricazione sotto il profilo della sicurezza dei voli oppure da atti di sabotaggio o terrorismo, il vettore aereo può essere sollevato dall'obbligo d'indennizzo

In caso di annullamento di un volo, il vettore aereo è tenuto, ai sensi del diritto dell'Unione, a fornire ai passeggeri assistenza e compensazione pecuniaria (da EUR 250 a EUR 600, in funzione della distanza). Nessuna compensazione è, tuttavia, dovuta se il vettore è in grado di provare che l'annullamento sia imputabile a circostanze eccezionali, che non avrebbero potuto essere evitate neppure adottando tutte le misure del caso.

La Corte ricorda come, secondo la sua giurisprudenza, i problemi tecnici possano rientrare fra le circostanze eccezionali. Nondimeno, le circostanze che si accompagnano all'insorgere di tali problemi possono essere qualificate «eccezionali» unicamente se sono collegate a un evento che non sia inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfugga, per natura o per origine, all'effettivo controllo di quest'ultimo. Tale sarebbe il caso, secondo la Corte, in cui il costruttore degli apparecchi che costituiscono la flotta del vettore aereo, o una competente autorità rivelasse che tali apparecchi, già in servizio, presentano un vizio occulto di fabbricazione che incide sulla sicurezza dei voli. Così si sarebbe altresì in presenza di danni causati agli aeromobili da atti di sabotaggio o di terrorismo.

Tuttavia, nell'esercizio della loro attività, i vettori aerei devono regolarmente far fronte a problemi tecnici inevitabilmente connessi al funzionamento degli aeromobili. Così, i problemi tecnici emersi in occasione della manutenzione degli aeromobili, o a causa di una carenza di manutenzione, non possono costituire di per sé «circostanze eccezionali».

La Corte rileva poi che un guasto provocato dalla prematura difettosità di alcuni pezzi di un aeromobile costituisce certamente un evento inaspettato. Siffatto guasto rimane, però, intrinsecamente legato al sistema assai complesso di funzionamento dell'apparecchio, che il vettore aereo gestisce in condizioni, in particolare meteorologiche, spesso difficili, o addirittura estreme, fermo restando, inoltre, che nessun pezzo di un aeromobile è inalterabile.

Pertanto, nell'ambito dell'attività di un vettore aereo, tale evento inaspettato è inerente al normale esercizio dell'attività e il vettore deve sistematicamente far fronte a problemi tecnici imprevisti. D'altro lato, la prevenzione di un guasto del genere o la relativa riparazione, inclusa la sostituzione di un pezzo prematuramente difettoso, non sfuggono all'effettivo controllo del vettore aereo in questione, dato che spetta a quest'ultimo garantire la manutenzione e il buon funzionamento degli aeromobili che gestisce per le sue attività economiche.

