

Ryanair, rimborsi e tutele tutti i diritti dei passeggeri

ROMA Il terremoto Ryanair, con 700 voli cancellati e oltre 300 mila utenti coinvolti, scuote il mercato dello low cost. Non solo perché la compagnia irlandese rischia multe salatissime se verrà accertato che non ha rispettato le regole sui diritti dei passeggeri, ma anche perché è indicativo di un modello che deve ripensare se stesso. Del resto in questo settore fiducia e affidabilità, insieme ai costi ridotti, sono le direttrici su cui sviluppare il business. E se qualcosa non funziona tutto il meccanismo si inceppa.

I VINCOLI

Ryanair ha fatto sapere, dopo le richieste dell'Enac, l'Autorità che monitora la situazione per garantire i diritti dei passeggeri e la sicurezza dei voli, che tutti i 315 mila clienti coinvolti nelle cancellazioni hanno ricevuto via e mail o sms le notifiche e che oltre 308 mila richieste di cambio volo o rimborso sono state già prese in carico. Le norme esistenti prevedono che la compagnia aerea porti a destinazione l'utente con un suo volo successivo, oppure rimborsi il biglietto per la tratta che non c'è stata (ad esempio, il solo ritorno). Oppure paghi un volo sostitutivo con altri vettori, la cosiddetta riprotezione. Sempre le norme in vigore prevedono che la compagnia inadempiente paghi le spese accessorie (cibo, bevande e albergo se il volo sostitutivo è in altra data e il passeggero che deve tornare a casa si trova fuori sede). Se la compagnia non ha provveduto, pur essendo tenuta, il cliente deve conservare gli scontrini per poi farsele rimborsare. In più il cliente può aver diritto a un risarcimento per il danno, che si somma ai rimborsi.

LE MODALITÀ

Bisognerà aspettare qualche settimana per verificare se Ryanair, come auspicabile, sia riuscita a sistemare le cose. In attesa l'Enac ha intensificato i controlli e ribadito che la low cost ha 6 settimane di tempo, dopo aver ricevuto i reclami dei passeggeri, per effettuare i rimborsi.

Il diritto al risarcimento è sempre previsto, tranne in tre casi: se la cancellazione è stata notificata almeno due settimane prima; oppure almeno una settimana prima con proposta di volo alternativo entro uno scarto massimo di 4 ore rispetto al volo cancellato; oppure meno di una settimana di anticipo e scarto massimo di 2 ore.

I COSTI

Quanto ai risarcimenti per i voli cancellati tutto dipende dalla distanza. Per i voli entro i confini dell'Ue il passeggero ha diritto a 250 euro di risarcimento se la distanza fra gli aeroporti di partenza e di arrivo non supera i 1.500 chilometri e a 400 euro se la distanza è superiore ai 1.500 chilometri. Se invece il volo che non si è potuto fare era su una tratta intercontinentale spettano al viaggiatore 400 euro se la distanza prevista era compresa fra i 1.500 e i 3500 chilometri e 600 euro per distanze superiori a 3500 chilometri.

Per avere diritto al risarcimento e ai rimborsi è sufficiente scrivere alla compagnia (suo sito nella sezione dei reclami) e chiedere il dovuto. Come accennato, la compagnia ha sei settimane per rispondere. Se non lo fa per tempo, o se risponde picche, il passeggero può rivolgersi all'Enac, che a sua volta si attiva in fretta, rivolgendosi alle autorità aeroportuali locali e o quelle straniere, avendo come interlocutore l'ente aeronautico del Paese estero coinvolto.

E se nonostante tutto la compagnia si rifiuta di pagare? Nessun rischio. Continua a essere debitrice della somma che spetta ai passeggeri e in più l'Enac può infliggere una multa fino a 50 mila euro a volo.