



Volo ritardato o cancellato Risarcimento è un diritto Ecco cosa fare; Adiconsum



"Il [Centro Europeo Consumatori](#) Italia e [Adiconsum](#) lanciano l'allarme: cresce il numero dei consumatori che per vedere riconosciuti i propri diritti in caso di disservizi nel trasporto aereo affidano le loro richieste di rimborso e/o di risarcimento alle "agenzie di reclamo" che spopolano nel web.

Tali "agenzie", avvalendosi di claims accattivanti (fino a 600 euro di risarcimento, sentenze favorevoli in tribunale) sembrano offrire un servizio gratuito che tale non sarebbe dal momento che il risarcimento ottenuto verrebbe decurtato di una somma pari fino al 25% per le spese di gestione della pratica.

La nota Adiconsum. Non di rado, tuttavia, il conferimento di un mandato a queste agenzie non deriva da una scelta consapevole del consumatore quanto da comunicazioni che non sarebbero affatto trasparenti inviate dalle agenzie di viaggi online cui il consumatore si era rivolto per l'acquisto del biglietto aereo che stipulano convenzioni ad hoc con siffatte agenzie per una sorta di "condivisione del portafoglio" con buona pace delle regole sulla trasparenza e la privacy.

Il rimborso e/o il risarcimento in caso di volo ritardato/cancellato è un diritto stabilito dal Regolamento 261/2004/CE e deve essere riconosciuto dalle compagnie aeree ogni qual volta ne ricorrano le condizioni e senza costringere i consumatori a rinunciare ad una parte del rimborso o risarcimento loro dovuto alimentando un business che non solo aumenta il contenzioso, ma anche i costi che le stesse compagnie aeree sostengono, dovendo pagare onorari e spese di lite con conseguenti ricadute sui prezzi dei biglietti.

Come Adiconsum e Centro Europeo Consumatori Italia chiediamo alle compagnie aeree un'apertura alle procedure di conciliazione paritetica per la risoluzione del contenzioso in questo settore, le sole in grado di ripristinare il rapporto di fiducia tra utente e vettore e di limitare i costi in caso di controversia. Invitiamo, inoltre, i consumatori a diffidare delle promesse di servizi gratuiti e a rivolgersi, per consulenza ed assistenza, agli sportelli Adiconsum, nel caso di compagnie aeree nazionali, e al Centro Europeo Consumatori Italia, che assiste gratuitamente i consumatori nella gestione dei reclami, nel caso di compagnie aeree con sede in un altro Paese europeo.

Adiconsum e Centro Europeo Consumatori Italia invitano ENAC ad intensificare le attività di indagine e ad adottare provvedimenti più incisivi in caso di violazioni dei diritti dei passeggeri aerei,

riservandoci di intraprendere opportune azioni per una maggiore trasparenza informativa e tutela dei dati personali dei consumatori davanti alle competenti autorità.

È possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia dal lunedì al venerdì telefonando allo 06 44238090 o inviando una mail all'indirizzo: info@ecc-netitalia.it.

In caso di ritardi o cancellazioni di voli da parte di compagnie aeree italiane, contatta la sede territoriale dell'Associazione più vicina (indirizzi e numeri su <https://www.adiconsum.it/sedi/>).

Comunicato - 25/08/2018 - Roma - www.cinquerighe.it