

Caos aerei, in gioco rimborsi per oltre 2 miliardi: 100mila italiani in ballo

[Servizio](#) Scioperi addetti voli

Lo sciopero dei controllori Enav e delle low cost si somma alle carenze d'organico di scali e compagnie del Nord Europa: centinaia di voli cancellati e 100mila passeggeri coinvolti anche dai ritardi

di Lello Naso

17 luglio 2022

Voli aerei a rischio: cosa fare per tutelarsi?

4' di lettura

Quella di oggi è una giornata da segnare in rosso sul calendario dei trasporti e delle vacanze. Ai ritardi e alle cancellazioni di voli ormai diventati strutturali per la carenza di personale dei grandi aeroporti e delle compagnie aeree del Nord Europa, in Italia si aggiungono i disagi che saranno causati dallo sciopero di quattro ore, dalle 14 alle 18, indetto da piloti e assistenti di volo delle compagnie low cost **Ryanair, Easyjet, Volotea, Malta Air e Crewlink**, dai controllori di volo Enav di **Milano, Padova, Roma e Brindisi** e dai lavoratori delle imprese dei servizi aeroportuali in diversi scali.

Sono più di 100mila gli italiani interessati, direttamente e indirettamente, da ritardi e cancellazioni: la seconda domenica di luglio è uno snodo essenziale per le vacanze estive, il giorno in cui villaggi turistici, organizzatori di viaggi-studio, agenzie e tour operator pianificano il ricambio dei vacanzieri tra la prima e la seconda metà del mese.

Come viene comunicata la cancellazione del volo

La modalità di comunicazione di cancellazioni e ritardi sono quelle ormai adottate come prassi dalle compagnie: una mail, la raccomandazione di controllare sulle app lo stato del proprio volo e qualche scarsa comunicazione sul sito. Una prassi che sta esasperando i rapporti tra le compagnie, i passeggeri e gli operatori turistici professionali.

La nota di Fto, l'associazione di Confcommercio che raggruppa agenzie di viaggio e tour operator è durissima e rende bene l'idea del logoramento. «Al di là dei ritardi e delle cancellazioni dei voli – dice il presidente di Fto, Franco Gattinoni – la cosa più grave è il modo in cui alcune compagnie aeree, soprattutto le low cost, gestiscono i cambi di orario o le soppressioni dei voli. Non è accettabile vedere calpestati i diritti dei viaggiatori in questa maniera, non è possibile che una tratta venga cancellata senza fornire alcuna informazione, magari quando il passeggero è al gate o addirittura è già a bordo».



Un po' quello che venerdì scorso ha fatto intendere la commissaria Ue alla Concorrenza, la danese Margrethe Vestager, che ha invitato le compagnie a rispettare i cittadini e i viaggiatori a far valere i propri diritti.

«Le nostre imprese – rincara la dose Gattinoni – sono le prime

vittime di queste condotte. Stiamo facendo il massimo per tutelare i clienti con rimborsi, riprotezioni su altri voli, cambi di tratta, transfer ad hoc. E li sosteniamo pure sul fronte legale. Ma non possiamo che chiedere con forza che tutti gli attori del settore rispettino le leggi e le prerogative di chi viaggia. Anche Enac, che ha un ruolo di vigilanza sull'applicazione delle regole, elemento chiave per il funzionamento del mercato, deve adoperarsi per la loro osservanza».

Contenzioso

La misura è colma e in controluce si intravede quella che sarà l'onda lunga del contenzioso che questa stagione si porterà dietro. Viaggiatori lasciati a piedi contro le agenzie e le compagnie aeree; agenzie di viaggio e tour operator contro le compagnie aeree; compagnie aeree contro gli aeroporti del Nord Europa, corresponsabili dei disagi.

Cinque miliardi di euro

La posta in gioco è altissima: circa cinque miliardi di mancati introiti delle compagnie aeree per la cancellazione dei voli fino a settembre e una cifra che potrebbe superare i due miliardi per gli indennizzi che verranno pagati ai passeggeri per i ritardi e le cancellazioni avvenute entro 14 giorni dai voli. Per avere un'idea precisa dell'entità delle somme, i ritardi accumulati nel solo mese di giugno hanno prodotto circa 500 milioni di indennizzi a carico delle compagnie europee.

Le richieste danni

Agli indennizzi rischiano di aggiungersi anche le cause per i

danni ulteriori arrecati ai passeggeri. «Gli indennizzi stabiliti dal regolamento Ue 261/2004 – spiega Maurizio Di Rocco, avvocato esperto di diritto del turismo – non escludono la richiesta di danni ulteriori da parte dei passeggeri o degli operatori professionali. Se si prova che la cancellazione del volo ha impedito al viaggiatore di seguire un corso di lingua o gli ha fatto saltare una vacanza, si possono chiedere i danni. Ma è una strada in salita, almeno in Italia. Le cause durano mediamente tra due e tre anni e comportano costi legali non indifferenti. Per questo le aziende, come ha fatto Volkswagen nel caso diesel-gate, in Italia preferiscono aspettare l'eventuale contenzioso piuttosto che ricorrere a una conciliazione collettiva pre-giudiziale, la via scelta da Volkswagen, per tornare al caso di prima, negli Usa e in Germania». Molto più probabile che a ricorrere al contenzioso saranno gli operatori professionali, agenzie e tour operator, che hanno l'obbligo di rimborsare subito i viaggiatori per poi rivalersi sulle compagnie aeree.

Aeroporti coinvolti economicamente

Ma sullo sfondo, da qualche giorno, aleggia un'eventualità che finora non era mai stata presa in considerazione: la richiesta delle compagnie aeree agli aeroporti di partecipare all'erogazione degli indennizzi ai viaggiatori. Ne aveva parlato esplicitamente il direttore generale della Iata, Willie Walsh, sottolineando che una quota rilevante dei ritardi è da attribuire al cattivo funzionamento degli scali del Nord Europa. In particolare quelli di Londra, Amsterdam e Francoforte hanno tagliato gli organici del 35-40% durante il Covid e non li hanno ancora reintegrati nonostante la domanda di voli sia arrivata al 90% dei livelli pre-pandemia.

[Read More](#)