

23 marzo 2018 9:46

Volare Alitalia? Basta sapere che i diritti del consumatore non esistono...

di [Vincenzo Donvito](#)



La cosiddetta compagnia di bandiera tricolore, Alitalia, sta cercando di risollevarsi dopo le stra-note vicende che l'hanno mantenuta in vita -da diversi decenni- agonizzante grazie ai soldi dello Stato. E comunque, nel turbinio delle trattative per farla comprare da qualcuno, opera a tutti gli effetti e sono in cantiere anche le aperture di nuove rotte. Se riesce a risollevarsi, ne siamo contenti.

Ma!

Cosa accade nel frattempo per coloro che scelgono di volare Alitalia ed hanno qualche problema? In gergo popolare si dice "si attaccano al tram!". Sì, proprio così, perché tutte le procedure e le leggi e norme che tutelano i passeggeri in caso di problemi, per Alitalia non esistono. Ci è accaduto nell'aprire una procedura di rimborso, a norma del Regolamento UE n. 261/2004, per il rimborso di un servizio non usufruito per loro responsabilità. La loro risposta è stata precisa e lapidaria: volete i rimborsi di legge? La procedura che state seguendo è improponibile perché i vostri presunti diritti di credito sono tutelati solo dal capitolo V della legge fallimentare (art.18 d.lgs n.270/1999), per cui dovete rivolgervi al tribunale di Civitavecchia, iscrivendovi al passivo, poiché Alitalia spa è stata dichiarata insolvente.

Traduzione. Se sei un utente di Alitalia che ha avuto un problema, e che normalmente potresti risolvere con l'applicazione delle leggi e delle procedure a cui tutti i vettori aerei devono attenersi, sappi che i tuoi diritti non esistono. L'iscrizione al passivo -legittima nel contesto normativo specifico- è come una preghiera al proprio dio... che forse ti risolverà i problemi nella presunta vita eterna, ma garantito che non sarà così in quella che stai vivendo da vivo.

Domanda di invito allo studio e all'azione. Ma possibile che il nostro diritto debba "arenarsi" in questo deserto? Come è possibile che esistano passeggeri di serie A e passeggeri di serie B? È concepibile che un passeggero, prima di prendere un servizio da Alitalia, debba andare a farsi fare la visura camerale e da lì, con l'aiuto di un esperto, evincere chi è cosa è il proprio fornitore? E come è possibile che i diritti del consumatore siano di fatto aboliti da parte di una compagnia che non sta rimettendo i remi in barca ma è altamente lanciata nel mercato, con aperture di nuove rotte.. forse questi diritti non sono importanti al pari di quelli dell'azienda? Sembra che a queste domande, oggi, si possa rispondere solo con un "Sì, è possibile!". *E l'Enac (Ente nazionale per l'aviazione civile) che si occupa del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, non ha nulla da dire? Perché sul suo sito non avverte i viaggiatori che la carta dei passeggeri è carta straccia per chi vola Alitalia?*

La conseguenza logica -di diritto e di pratica- la lasciamo ad ogni viaggiatore.