

Vicenda Ryanair su cancellazione voli passeggeri

"Il vostro volo sarà operato regolarmente a meno che non abbiate ricevuto una email di conferma cancellazione. Vi preghiamo di controllare la mail che avete utilizzato per prenotare il vostro volo". E' quanto si legge sul sito della compagnia aerea Ryanair <https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/aggiornamenti/cancellazioni> che oltre a specificare la lista dei voli cancellati da metà settembre a fine ottobre 2017, indica anche le modalità e i termini per ottenere il rimborso del biglietto o richiedere gratuitamente la modifica del volo cancellato con riprotezione su un altro volo alternativo. Sempre sul sito Ryanair si legge che *" I rimborsi saranno accreditati entro 7 giorni lavorativi sulla carta utilizzata per la prenotazione originale"*, quando il Regolamento (CE) n. 261/2004 parla di 7giorni totali e non lavorativi. Ma facciamo un passo indietro per capire meglio la vicenda Ryanair che da metà settembre scorso coinvolge migliaia di passeggeri arrecando non pochi disagi. Dai media si apprende che a causa di una errata valutazione delle ferie dei piloti la compagnia aerea irlandese si è vista costretta a tagliare fino a 50 voli al giorno per sei settimane lasciando a piedi circa 400 mila passeggeri che in questo periodo avevano scelto Ryanair per viaggiare. In Italia saranno in totale circa 702 i voli cancellati da e per l'Italia fino alla fine di ottobre come risulta dall'elenco pubblicato dal vettore aereo sul proprio sito web. Finora sono due le Autorità intervenute sulla vicenda, Antitrust ed ENAC. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha aperto un procedimento istruttorio nei confronti del vettore aereo irlandese per presunte pratiche commerciali scorrette in violazione del Codice del Consumo, contestando nel merito, che le numerose cancellazioni dei voli effettuate o da effettuarsi fino a fine ottobre, potrebbero configurare una violazione dei doveri di diligenza previsti dal Codice del consumo, nella misura in cui sarebbero per lo più riconducibili a ragioni organizzative e gestionali già note al professionista. L'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile ha attenzionato da subito la vicenda richiamando la compagnia all'applicazione delle previsioni normative comunitarie recepite nella [Carta dei Diritti del Passeggero](#) al fine di ridurre il più possibile disservizi e disagi ai passeggeri coinvolti nelle cancellazioni, ricevendo da Ryanair assicurazione che adempirà agli obblighi previsti dal Regolamento Comunitario. ENAC dal canto suo, a seguito di contatti intercorsi con la compagnia irlandese il 22 settembre scorso pubblicava sul proprio sito web una [informativa ai passeggeri colpiti dai disagi Ryanair](#) in possesso di biglietto per i voli cancellati dal 10 settembre e fino alla fine del mese di ottobre 2017, rendendo noto quanto comunicato dal vettore interessato dai disservizi come di seguito riportato:

- *Nel caso in cui il passeggero chiedi il rimborso del biglietto, le somme pagate vengono restituite per intero, senza alcuna decurtazione o costi per spese di gestione della pratica;*
- *Nel caso di biglietti per voli di andata e ritorno per i quali solo una delle due tratte sia stata cancellata, è possibile la modifica senza costi aggiuntivi anche della tratta non cancellata;*
- *Per il volo di riprotezione (cioè per il volo sostitutivo di quello cancellato) non sono richieste integrazioni tariffarie (differenza tra il prezzo pagato al momento dell'acquisto per il biglietto del volo cancellato e il costo attuale del biglietto);*
- *La compensazione, ove dovuta, deve essere direttamente richiesta on-line utilizzando il modulo disponibile al link: <https://eu261expenseclaim.ryanair.com/?lg=IT>*
- *I rimborsi al passeggero sono corrisposti entro 7 giorni dalla richiesta. Nel caso di bonifico bancario i tempi necessari per l'esecuzione da parte degli istituti bancari non possono essere inferiori a 7 giorni lavorativi.*

ENAC a ogni modo fa sapere che continuerà a vigilare che gli impegni assunti dalla compagnia aerea siano rispettati e ricorda che il reclamo deve essere presentato direttamente al vettore.