

FATTI E MISFATTI

Ritardo del volo e comportamento biasimevole del vettore – A chi non è capitato di incappare in un ritardo aereo?

A ben pochi, essendo noto che il sistema aeronautico produce ritardo, per l'interagire di numerosi fattori che, riferiti nella gran parte dei casi al vettore o ai suoi ausiliari fra cui l'impresa aeroportuale, ai sensi della normativa eurounitaria non possono riverberarsi sul passeggero.

Talché, quando il ritardo eccede le tre ore, al passeggero spetta la *compensation* prevista per i casi di negato imbarco e di cancellazione del volo, alle condizioni indicate dal Reg. CE 261/2024.

Caso frequente di ritardo è quello del volo con scalo intermedio, secondo il sistema *hub and spoke*: il primo volo arriva in ritardo nell'aeroporto di transito ed il passeggero non riesce a prendere il secondo volo che avrebbe dovuto portarlo a destinazione.

È quanto a me personalmente accaduto in una recente occasione: con la conseguenza che, trattandosi dell'ultimo volo utile della giornata, sono stato riprotetto su un volo del giorno successivo, maturando un ritardo di oltre dodici ore.

Mi sono attivato per chiedere la *compensation*; ho constatato che il sito del vettore rinviava ad improbabili intermediari che chiedono una provvigione per il recupero dell'importo spettante; evitata tale sorta di trappola, ho rivolto la mia richiesta all'ufficio reclami del vettore, ricevendone la risposta standardizzata di rammarico e di presa in carico della questione; poi, più nulla.

È iniziata così una serie di richieste e solleciti, i quali hanno conseguito la risposta, davvero incredibile, che il ritardo del primo volo avrebbe integrato una circostanza eccezionale rilevante ai sensi dell'art. 5.1 del Regolamento sopra citato, tale da non dare diritto alla *compensation*.

Di fronte alle argomentazioni ovvie da me spese nei confronti dell'ufficio reclami, nonché in relazione allo spirito della normativa eurounitaria appena richiamata e all'interpretazione rigorosa che la Corte di giustizia non cessa di darne, la risposta è apparsa a tal punto infondata, da ridondare a doloso rigetto di una richiesta del cui fondamento il vettore era certamente consapevole.

Non me la prendo con l'ignoranza palesata dagli addetti del medesimo, verosimilmente meri esecutori di precise indicazioni che provengono dall'alto, in senso elusivo del sistema di tutela del passeggero; contesto e stigmatizzo il contegno di chi ha impostato il servizio allo scopo di creare, nell'ignaro passeggero "comune", la (infondata) consapevolezza di avere torto e di dover abbandonare la richiesta.



È stato solo grazie alla segnalazione diretta al Presidente della suddetta compagnia di navigazione aerea che, infine, l'ufficio reclami mi ha offerto la *compensation*, alternativamente mediante accredito o mediante *voucher* (in questo secondo caso, di importo lievemente più elevato); ho poi risolto il reclamo accettando cumulativamente l'uno e l'altro, nonché riservandomi di segnalare ad ENAC e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato il carattere scorretto della pratica usata dal vettore; ho infine invitato l'ufficio ad informarsi sul piano giuridico degli obblighi di cui sono gravate le imprese di navigazione aerea ed ho così concluso: «Ho notizia di numerosissime altre vicende in cui viaggiatori "comuni" si sono visti rifiutare la *compensation* sulla base di motivazioni insostenibili, che avrebbero determinato la bocciatura di qualsiasi studente all'esame universitario di diritto aeronautico e che, invece, vengono brandite in proprio favore da una primaria compagnia di navigazione aerea».

Il Presidente non si è degnato di darmi risposta.

Sono in attesa degli esiti delle segnalazioni sopra indicate, che ho poi effettuato.

Il vettore aereo dovrebbe, nell'esecuzione del contratto di trasporto secondo buona fede, corrispondere prontamente al passeggero la *compensation*, a prescindere dalla richiesta di quest'ultimo, di propria iniziativa.

Ho esordito questo *divertissement* con una domanda e lo concludo con un'altra domanda: è mai possibile che il passeggero debba rinunciare a conseguire quanto è proprio diritto ricevere, per un atteggiamento del vettore caratterizzato dalla prepotenza di chi, ponendosi in posizione dominante, dà a giuste richieste risposte infondate a tal punto, da rasentare il livello della falsità?

ALFREDO ANTONINI