



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

Si è svolta a Ragusa nei locali della Confconsumatori , alla presenza anche del responsabile regionale avv. Carmelo Calì, una conferenza stampa al fine di dare voce alle segnalazioni prevenute da numerosi cittadini sui disservizi sui voli della compagnia “FlyHermes.com”; da ultimo la cancellazione del volo Comiso/Torino previsto per oggi alle 8:30 e cancellato alle 14.30 dopo un’attesa di circa 6 ore all’aeroporto “Pio La Torre” per 168 passeggeri. Molti di loro tra l’altro rientravano dalle ferie e sarebbero dovuti tornare al lavoro e a impegni inderogabili. I disagi e i danni subiti di conseguenza sono in parecchi casi di grande entità. Confconsumatori ricorda che vi sono norme specifiche che tutelano i diritti dei passeggeri nel trasporto aereo (regolamento comunitario n. 261/2004) come nelle eventualità di ritardi e cancellazioni. La compagnia aerea intanto deve fornire immediata assistenza a ciascuno dei passeggeri, garantendo:

- *pasti e le bevande in relazione alla durata dell’attesa;*
- *un’adeguata sistemazione in albergo se necessario*
- *la possibilità di effettuare chiamate telefoniche e/o messaggi via fax, telex, email*

Inoltre, in caso di ritardo pari o superiore alle 3 ore o in caso di cancellazione, ogni passeggero avrà diritto ad ottenere una compensazione pecuniaria oltre al rimborso del prezzo del biglietto per il viaggio non effettuato. Il rimborso deve essere pieno e senza decurtazioni, ad esempio al netto delle tasse aeroportuali.

Oltre a quanto sopra ogni passeggero che a causa del ritardo abbia subito dei danni diretti potrà chiedere alla compagnia anche un risarcimento fino ad un massimo di 4.800 € come previsto dalla “Convenzione di Montreal”.

Con riferimento alla giustificazione data dalla “FlyHermes.com” alla cancellazione del 6 gennaio e cioè “ leggera difformità tecnica del velivolo” i responsabili di Confconsumatori della provincia di Ragusa, dichiarano infine che “tale giustificazione non è convincente in quanto, per come chiarito dalla Corte di giustizia europea, non tutti i guasti tecnici possono costituire circostanze eccezionali che esimono la compagnia dal corrispondere la compensazione pecuniaria spettante ai passeggeri”. “Attendiamo quindi di conoscere i dettagli della difformità tecnica e se la stessa possa costituire o meno circostanza eccezionale”.

Avv. Samantha Nicosia

Avv. Ezio Aprile

IL CASO FLYHERMES

Lasciati per ore e ore nelle sale d'attesa degli aeroporti con un buono pasti da 5 euro e nessuna notizia sui voli: ieri mattina l'incontro con Confconsumatori



Da sinistra Ezio Aprile, Carmelo Cali e Samanta Nicosia durante la conferenza stampa di ieri mattina in cui hanno presentato e illustrato la carta del passeggero

Storie di passeggeri dimenticati

Sono circa 50 i reclami contro la compagnia aerea che dovrà rispondere in 6 settimane

ITEMPI TECNICI

Confconsumatori ha spiegato che ci sono due anni di tempo per presentare un reclamo alla compagnia in caso di cancellazione del volo o di forte ritardo. Per farlo, ci si può rivolgere a un'associazione dei consumatori, a un legale, o, autonomamente, inviando una mail al "CustomerCare" della compagnia aerea in questione. In caso di richieste di risarcimenti per danni patrimoniali, questi dovranno essere dimostrati mediante la presentazione di fatture o certificati attestanti il danno subito dal passeggero a causa del ritardo o della cancellazione del volo.

LUCIA FAVA

Sono già una cinquantina i reclami partiti da Ragusa verso l'Isola dei Cavalieri per quello che è diventato ormai il "caso Flyhermes". Storie di passeggeri lasciati per ore nelle sale d'attesa degli aeroporti (di Comiso, Malta e Torino) senza adeguata assistenza, con buoni pasto di appena 5 euro, senza la prevista riprotezione in voli successivi. Questi, almeno, sono alcuni dei casi che sta seguendo da vicino Confconsumatori e su cui è stato fatto il punto ieri mattina, presso la sede provinciale di via Dante. Gli avvocati Samantha Nicosia (presidente provinciale), Carmelo Cali (presidente regionale) ed Ezio Aprile (responsabile della sezione di Modica), hanno spiegato, nel dettaglio, quali sono i diritti dei passeggeri e assicurato che, qualora entro il termine previsto dalla legge delle 6 settimane dalla ricezione dei fax di reclamo, la compagnia non darà alcuna risposta, l'associazione dei consumatori è pronta a segnalare il vettore a Enac per le eventuali sanzioni.

"La Carta dei Diritti del Passeggero - ha sottolineato Cali - impone alle compagnie aeree di fornire adeguata assistenza ai passeggeri, garantendo pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, sistemazione in albergo se necessaria, la possibilità di inviare email e fax. Inoltre, in tutti i casi di volo cancellato o con un ritardo pari o superiore alle 3 ore, il passeggero ha diritto a una compensazione pecuniaria pari a 250 euro. Se il volo è stato cancellato e non c'è stata una ripro-

tezione su quello successivo, ha diritto inoltre al rimborso del biglietto. Qualora il ritardo o la cancellazione abbiano provocato danni (materiali o immateriali, purché certificati), scatta anche il diritto al risarcimento".

E di risarcimenti e rimborsi ne sarebbero stati richiesti diversi. Una cinquantina quelli già inoltrati, a cui dovrebbero aggiungersi quelli dei passeggeri che avevano acquistato i biglietti per febbraio e marzo e che si sono visti annullare i voli a causa dello stop temporaneo della compagnia.

Flyhermes ha, infatti, chiesto e ottenuto dalle autorità maltesi la sospensione della licenza di volo per un paio di mesi, il tempo di rinnovare la sua flotta.

Un'avventura, quella del vettore maltese, cominciata a metà dicembre e interrotta, in maniera burrascosa, neanche un mese dopo. Tra i casi più eclatanti di passeggeri che avrebbero subito disservizi e che si sono rivolti a Confconsumatori, quello di due ragazzini di Catania, vincitori di un concorso che aveva dato loro la possibilità

di conoscere calciatori della loro squadra del cuore, trascorrendo con loro qualche ora al termine della partita Juventus-Inter del 6 gennaio scorso. Volo cancellato, sogno sfumato. E non è andata meglio a un'insegnante che, il 7 gennaio, avrebbe dovuto presentarsi a scuola per una supplenza: è rimasta in Sicilia. Stessa sorte per uno studente universitario ragusano che, il medesimo giorno, doveva essere a Torino per sostenere un esame universitario. Neanche a dirlo: esame saltato. Riproverà alla prossima sessione.