

"VOLANO I RIMBORSI"

di Giulia Presutti

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

L'estate appena finita è stata tra le più nere della storia. Oltre 4000 voli partiti in ritardo o cancellati, più di 500 mila passeggeri coinvolti. C'è chi è finito in overbooking, chi ha aspettato più di 3 ore e chi è rimasto a terra. Rispetto allo scorso anno i voli che hanno creato disagi ai passeggeri sono aumentati del 105%.

GIULIA PRESUTTI

Viene da chiedersi se le compagnie abbiano pianificato troppi voli rispetto a quelli che effettivamente erano in grado di sostenere.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Diciamo che stiamo facendo appunto questa valutazione.

GIULIA PRESUTTI

Quindi potrebbero dover volare di meno... potrebbero dover essere un pochino meno ambiziosi.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Possibilmente.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Chi dovrebbe controllare è proprio l'Enac che ha avviato un'indagine. Le italiane Blue Panorama ed Ernest, e le straniere Volotea, Vueling e Ryanair, hanno già inviato i dati sui voli.

GIULIA PRESUTTI

Luglio e agosto ancora non sono disponibili e luglio e agosto sono i mesi in cui si è registrato il picco di disagio.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Prima di renderli pubblici questi dati vanno elaborati e noi li elaboriamo in sei mesi.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

In testa alla classifica dei disagi c'è l'aeroporto di Roma Fiumicino. 135mila passeggeri coinvolti e oltre 44 milioni di euro di rimborsi accumulati dalle compagnie aeree. Poi c'è Milano Malpensa con oltre 125 mila passeggeri e quasi 36 milioni di rimborsi. Terzo, il Marco Polo di Venezia con 33 mila passeggeri.

KATHRIN COIS – RIMBORSO AL VOLO

Il passeggero si deve rivolgere alla compagnia perché è la compagnia che gli deve dare i soldi dell'indennizzo e del rimborso.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

La legge europea 261 obbliga le compagnie al risarcimento. In Italia solo il 42% di chi ha subito un disagio presenta un reclamo. Ma poi come va a finire?

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

Scaldiamo i motori in attesa del decollo. La tanto attesa inchiesta sui rapporti tra ultrà, 'ndrangheta, Juventus la trasmetteremo dopo questa piccola anteprima che è dedicata a chi subisce invece disagi con le compagnie aeree, che stanno aumentando sempre di più. Eppure l'ente di controllo, l'Enac, c'è, una legge per tutelare i passeggeri c'è, ma

poi vai a farla rispettare alle compagnie aeree che fanno spesso orecchie da mercante. Anche perché per un passeggero è praticamente impossibile conoscere quali sono i reali motivi per cui viene cancellato o subisce un ritardo un volo. E in questo vuoto si infilano le claim company, che sono delle compagnie private che chiedono il rimborso per conto del passeggero, ma incassano delle commissioni anche abbastanza ricche, su quello che è un diritto garantito per legge. Ecco, e pensare che una riforma che tutelerebbe meglio i passeggeri c'è, ma è ferma, bloccata per via di un braccio di ferro che è in atto su un piccolo aeroporto che conta una decina di voli al giorno. La nostra Giulia Presutti.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Lei è Nicoletta. Con altre 188 persone, il primo luglio è rimasta a terra all'aeroporto di Bergamo: il suo volo Volotea per Lampedusa è partito con 38 ore di ritardo.

NICOLETTA BUCCI

Noi siamo riusciti a salire, però delle persone sono rimaste giù perché hanno comunicato che l'aereo che mandavano era più piccolo di quello che era previsto e quindi 28 persone dovevano rimanere a terra. E come facevano la scelta delle persone? In base a... Così, a sorteggio.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Enzo e Ada hanno visto sfumare così il viaggio programmato per il 20esimo anniversario di matrimonio.

ENZO E ADA DI MARIA

Mi arrivò questo messaggio, che mi ha fatto crollare, a me e a mia moglie, tutti i sogni su quella vacanza che avevamo programmato, mi dicevano "siamo spiacenti il suo volo è stato annullato", questo alle 21.01 per un volo che partiva alle 08.30 all'indomani mattina.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

La Vueling li ha risarciti del danno, ma solo dopo una causa civile durata due anni. Eppure a tutelare i viaggiatori c'è una legge.

KATHRIN COIS – RIMBORSO AL VOLO

Al passeggero spetta un indennizzo che varia a seconda della distanza tra il punto di partenza e quello di arrivo.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

250 euro se la tratta da percorrere è inferiore ai 1500 chilometri. 400 euro tra i 1500 e i 3500 km. E sopra i 3500 chilometri si arriva a 600 euro.

NICOLETTA BUCCI

Non sono ancora stata rimborsata. E a me ovviamente chi mi ripaga la mia vacanza? Perché non è solo l'aereo, ma in sé anche l'albergo.

KATHRIN COIS – RIMBORSO AL VOLO

La compagnia però spesso si limita a rimborsare il costo del volo cancellato perché quella è una procedura automatica, diciamo, mentre tutto il resto delle spese extra e dell'indennizzo nella maggior parte dei casi non vengono date al passeggero perché la compagnia non risponde. Perché la questione è che non hanno dei limiti di tempo per rispondere.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Il vizio di non pagare ormai è globale. Anche a Londra Ryanair nei giorni caldi dello sciopero ha lasciato a terra migliaia di persone.

DONNA 1

Beh, ci hanno detto che dobbiamo tornarcene a casa. Non possiamo fare niente. Possiamo chiedere un rimborso del volo o prenotare un altro aereo, ma non abbiamo tempo, quindi perderemo tutta la vacanza.

DONNA 2

Eravamo sul taxi e abbiamo ricevuto un sms che diceva che il nostro volo era stato cancellato. Ora c'è una fila di 600 persone, per sentire cosa ci dicono.

MARIA PISANÒ – CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

Non c'è la possibilità da parte del singolo privato di poter monitorare o comunque accertare se la causa che ha determinato il disservizio sofferto è straordinaria o no, e quindi in questo caso spesso e volentieri le compagnie cercano di far desistere il consumatore dalla richiesta adducendo circostanze eccezionali.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Come il maltempo, che svincola le compagnie dall'obbligo di risarcire.

GIULIA PRESUTTI

Se il passeggero manda un reclamo alla compagnia e la compagnia risponde, guardi quel volo è stato cancellato per il maltempo, il passeggero non ha modo di accertare. Lo deve chiedere all'Enac ma si avvia un procedimento molto lungo. E soprattutto non ha esito in termini di rimborso.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Sì questo io le do ragione ma questo è il sistema attuale.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

È proprio perché il sistema non funziona che proliferano le "claim companies", società online che si sono specializzate nelle pratiche dei rimborsi. Air Help, nata nella Silicon valley ha conquistato la fetta di mercato più grande in Europa. Dal 2013 ha seguito 7 milioni di persone per risarcimenti dal valore di 800 milioni di euro.

GIULIA PRESUTTI

Dove prendete le informazioni che vengono negate ai passeggeri?

PALOMA SALMERON – DIRETTORE COMUNICAZIONE AIRHELP

Noi acquistiamo i dati presso società che forniscono statistiche sui voli, le uniamo a fonti governative affidabili, o fonti meteorologiche, per capire quando il ritardo del volo non è dovuto al maltempo.

GIULIA PRESUTTI

Come è possibile che tutti questi siti abbiano tutte le informazioni sulle cancellazioni dei voli, informazioni che un passeggero non può avere, ma che neanche l'Enac può chiedere in prima battuta?

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

L'Enac è responsabile della corretta applicazione del regolamento 261, non è costruito come se l'Enac fosse un soggetto che tutela in via diretta il passeggero.

PALOMA SALMERON – DIRETTORE COMUNICAZIONE AIRHELP

Il passeggero ha bisogno di noi anche perché la legge è così complessa.

GIULIA PRESUTTI

Ma in realtà è una legge molto semplice, c'è una griglia con le cifre dei rimborsi in base ai chilometri.

PALOMA SALMERON – DIRETTORE COMUNICAZIONE AIRHELP

Beh, quando ti rivolgi a air Help, che la rende comprensibile allora sì, diventa molto semplice. Le compagnie mettono i bastoni tra le ruote, o fanno finta di nulla. Per questo i passeggeri ci chiedono aiuto.

GIULIA PRESUTTI

Quindi da una falla nel sistema dei rimborsi voi avete creato un business.

PALOMA SALMERON – DIRETTORE COMUNICAZIONE AIRHELP

Beh, non saprei proprio come rispondere, non so dove vuole arrivare.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

Se ti spettano 250 euro di rimborso, Air Help ne trattiene 63. Su 400 euro 100 e su 600 euro 150. Sono commissioni, scrivono, IVA inclusa.

GIULIA PRESUTTI

Perché se esistono enti di controllo come l'Enac è nato un business cioè quello delle cosiddette claim companies che trattengono il 25 % dei rimborsi e hanno tutte queste informazioni sui voli?

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Eh ma questa è una scelta del passeggero di rivolgersi alle claim companies.

GIULIA PRESUTTI

Sì però il passeggero lo fa perché non ha opzioni alternative perché comunque se si rivolge a voi, voi non siete in grado di obbligare la compagnia a pagare il rimborso.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

No, infatti, noi non siamo in grado.

GIULIA PRESUTTI

Però mi chiedo perché fino ad oggi questo business di claim companies come Airhelp sta crescendo e invece l'Enac non riesce a far rispettare le regole.

GIOVANNA LASCHENA - VICEDIRETTORE ECONOMIA E VIGILANZA ENAC

Le regole non è che non... Noi interveniamo secondo quelle che sono le nostre possibilità e secondo quelle che sono le previsioni normative.

GIULIA PRESUTTI FUORI CAMPO

In realtà una legge più severa ci sarebbe, l'ha proposta la Commissione Europea ma è bloccata dal 2013 per una disputa su Gibilterra: Spagna e Inghilterra litigano per il piccolo aeroporto, anche se è considerato tra i più pericolosi d'Europa. Qui la pista di volo incrocia una strada della città e quando gli aerei decollano le macchine restano bloccate al passaggio a livello.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

A terra è un'enclave inglese ma i cieli la Spagna vorrebbe controllarli lei e questo è tra le cause, questo braccio di ferro è tra le cause che dal 2013 impediscono alla riforma

di decollare. Ed è un peccato perché darebbe più poteri all'Enac. Tuttavia ci ha scritto la Commissione Europea che nulla impedisce agli stati membri di adottare politiche in maniera autonoma e dare più potere a quelle autorità che vigilano sull'aviazione. Ecco, potrebbe obbligare le compagnie a rimborsare direttamente quei passeggeri che ne hanno diritto. Forse è il caso che il nostro parlamento si muova e metta mano alla legge perché nel vuoto la AirHelp e le compagnie come lei incassano commissioni del 25% su dei diritti che sarebbero garantiti per legge compresa Iva. Ecco, ma le commissioni che incassano dai passeggeri italiani, poi su quelle commissioni AirHelp versa le tasse qui in Italia? Lei dice che rispetta le leggi dei paesi dove opera però a noi risulta che non ha sede legale in Italia. E quindi la domanda è sempre quella: AirHelp le tasse le paga qui in Italia? Ora Report può cominciare. Allacciamoci le cinture.