

Air Dolomiti S.p.A.
ufficiopianificazione@pec.airdolomiti.it

AIR ITALY S.p.A.
airitaly@pec.it

Gruppo Alitalia
amministrazionestraordinaria.pec@gruppo.alitalia.it
regolatorio.pec@gruppo.alitalia.it

Albatar S.A.
albatar@pec.it

Blue Panorama Airlines S.p.A.
presidenza@pec.bluepanoramaairlines.it
bluepanoramaairlines@legalmail.it

EasyJet Airline Company Limited
easyjet@legalmail.it

Neos S.p.A.
commercial@neosair.postecert.it

Ryanair DAC
fritaly@legalmail.it

Volotea S.L.
alaeo@legalmail.it

Vueling Airlines SA
Vuelingairlinesitaly@legalmail.it

IBAR
pec.ibar@postecert.it

e.p.c.

Fiavet
fiavet.nazionale@fiavet.it

AIDit aidit@pec.it
Aldo.Bevilacqua@aidit.it

ASTOI - astoi@pec.astoi.com

FTO - pec@pec.ftoitalia.it

ASSOVIAGGI - turismo@pecconfesercentinaz.it



Oggetto: Rimborso titoli di viaggio e pacchetti turistici per emergenza Coronavirus COVID-19. Art.28 D.L. 2 marzo 2020,n. 9.

Si fa riferimento al Decreto legge citato in oggetto ed in particolare all'art. 28 intitolato "Rimborso titoli di viaggio e pacchetti turistici", che individua le fattispecie che danno diritto al rimborso del biglietto aereo (per quanto di competenza di ENAC) nel caso di impossibilità sopravvenuta del passeggero ad usufruire del titolo di viaggio per motivi dovuti alla attuale epidemia da coronavirus.

Al riguardo, poiché continuano a pervenire ad ENAC segnalazioni e reclami secondo i quali alcuni vettori rifiutano di rimborsare i passeggeri del prezzo pagato, si chiarisce quanto segue:

Le norme di cui al l'art. 28 del D.L. n.9 citato sono applicabili a tutti i vettori e obbligano tutte le compagnie aeree che volano in Italia, a prescindere dalla nazionalità del vettore stesso e del passeggero, a osservare le disposizioni che prevedono i casi e le procedure per il rimborso.

Ciò vale sia per i vettori con licenza rilasciata da ENAC, sia per i vettori stabiliti in Italia, che nel territorio italiano hanno fissato una sede secondaria e delle basi e che possono essere assegnatari dei diritti di traffico in portafoglio italiano, sia per i vettori extra europei che, come previsto anche negli accordi aerei bilaterali, sono tenuti alla osservanza delle normative esistenti nel nostro paese.

Come previsto dall'art. 28 del D.L. n.9 le norme a tutela del passeggero prevedono il rimborso o la concessione di un voucher del valore del prezzo pagato, che deve essere corrisposto su richiesta del passeggero.

Si informano le Società in indirizzo che qualora il rimborso venisse negato e ciò comportasse una infrazione al Reg (CE) 261/04 (ad esempio mancato rimborso per la cancellazione di un volo) saranno avviati i procedimenti sanzionatori nei confronti del vettore previsti dal regolamento stesso.

Inoltre, lo scrivente ha informato i passeggeri tramite pubblicazione di un avviso nel sito internet dell'Ente che, nel caso di pratiche commerciali scorrette attuate dal vettore nella procedura di rimborso, possono rivolgersi all' AGCM – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Si richiamano le Società in indirizzo alla puntuale osservanza delle norme richiamate.

Dr. Alessio Quaranta

(documento informatico firmato digitalmente
ai sensi dell'art. 24 D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.)