Conference call tra Enac e Ryanair: ecco gli impegni presi dal vettore irlandese

Nella giornata del 21 settembre si è tenuta una teleconferenza tra i responsabili dell'**Enac** e il customer service di **Ryanair** in merito alle criticità emerse dai primi reclami dei passeggeri e dalle segnalazioni delle associazioni dei consumatori.
Ryanair si è impegnata a verificare al più presto le criticità evidenziate dall'Ente e ad apportare le necessarie modifiche volte anche a facilitare l'iter del passeggero per ottenere quanto dovuto, dal rimborso, alla riprotezione, alla compensazione pecuniaria nei casi previsti.
Dall'incontro questi sono i punti definiti in merito alle **procedure di rimborso e compensazione:**
- Nel caso in cui il passeggero chieda 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. Inoltre, il vettore si è impegnato a modificare il testo dell'avviso contenente le regole per la corretta procedura di reclamo.
Al riguardo Enac fa presente che: Il reclamo deve essere presentato al vettore. Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane si può presentare reclamo alle sedi Enac dove si è verificato l'evento (nel caso di cancellazione del volo la sede è l'aeroporto dal quale il volo cancellato avrebbe dovuto partire), oppure all'Organismo responsabile degli Stati della Unione europea (in Italia all'Enac).
Per maggiori informazioni si può consultare la brochure "Conosci i tuoi diritti" edita da Enac e pubblicata nel sito web dell'Ente al link:

http://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/P1135445665/Guida_rapida_terza_edizione_2ristampa_luglio2011_2.pdf

L’ENAC, che continuerà il monitoraggio e la verifica delle prime soluzioni concrete che la compagnia si è impegnata a fornire, ha chiesto a Ryanair di produrre per la riunione prevista ai primi di ottobre, dati relativi alle cancellazioni, tra cui, i voli cancellati, i passeggeri italiani coinvolti, la tipologia di tutela e i correttivi attuati per ridurre al minimo i disagi.

L’Ente, inoltre, ha ribadito al vettore che nel caso in cui risultassero irregolarità nella gestione dei rimborsi, delle riprotezioni e delle compensazioni ai passeggeri aventi diritto, erogherà le sanzioni previste dalla normativa di riferimento.

Oltre ai contatti diretti con la compagnia aerea, l’ENAC ha anche coinvolto l’omologo **Ente irlandese per l’aviazione civile, Irish Aviation Authority,** e in particolare il Department of Transport, Tourism and Sport of Ireland, inviando una richiesta di informazioni dettagliate sulla situazione che si sta determinando a livello europeo e per ricevere le necessarie rassicurazioni sul permanere dei requisiti per il mantenimento della licenza di operatore aereo (COA) di cui è titolare Ryanair.