

Alitalia cancella voli, ma il cambio prenotazioni è una chimera. "Ci provo da cinque giorni"

Date : 29 giugno 2020

Fabrizio è un agente di commercio, fa un lavoro che richiede spesso di cambiare destinazioni e tempi di viaggio. «**Devo cambiare le date di un volo**, bene sono **cinque giorni che chiamo i vari call center Alitalia e non ottengo risposta**. Dal sito web non è possibile effettuare il cambio (unica compagnia al mondo). Nel frattempo, e arrivata la data della partenza, ed io **non riesco a cambiare: il biglietto morale? Perderò 350 euro**, perché nessuno di Alitalia mi ha risposto, e perché il cambio biglietto non sarà ammesso dopo la partenza».

Il caso di Fabrizio D'Amico, nostro lettore, non è certo l'unico in Italia, anzi. La ripartenza di Alitalia ha generato **moltissime proteste per le frequenti cancellazioni, per la difficoltà nell'ottenere rimborsi** o gestire le prenotazioni.

Le lamentele riguardano soprattutto la cancellazione di voli a pochi giorni dalla partenza, lunghe ore di attesa per parlare con il call center dell'assistenza clienti, e le modalità di compensazione per il volo cancellato che prevedono un voucher al posto di un rimborso (le norme europee [prevedono](#) che al cliente sia offerta una scelta fra i due). A tutto questo si aggiunge il fatto che Alitalia sta continuando a pubblicizzare voli scontati per moltissime destinazioni sui suoi canali social, e alcuni utenti accusano la compagnia di promuovere e vendere i voli a prezzi favorevoli pur sapendo che una buona parte di questi sarà cancellata (dall'[articolo del Post del 24 giugno](#)).

«Non è bastato, per noi professionisti, il lock down, con mesi di arresto forzato dell'attività, e adesso ci si mette anche Alitalia, che nonostante riceva puntualmente gli aiuti statali, non permette a noi piccoli imprenditori di viaggiare per lavoro» continua Fabrizio, che vede nell'incapacità di gestire la riprogrammazione un comportamento «al limite della truffa». «Un paese che si rispetti, che è che professa che vuole ripartire, non può permettere tutto ciò».

Alitalia è stata anche molto criticata perché, pur operando oggi da **Malpensa**, [vendeva biglietti con partenza da Milano Linate](#), dopo il 15 luglio, nonostante sia già emerso il forte rischio che Sea (il gestore) ed Enac (l'autorità nazionale dell'aviazione civile) [non riaprano lo scalo neanche dopo metà luglio](#).

Va segnalato comunque che **i disagi toccano molte altre compagnie, in particolare le low cost, che hanno cancellato alcuni voli** se non si era in grado di garantire una sufficiente occupazione dei posti: il settore non è abituato a operare voli in perdita e il Covid ha messo sempre più a rischio finanziario diverse compagnie (molte hanno ottenuto sostegno dagli Stati o hanno varato piani di

riduzione dei costi, compresi i licenziamenti). In questo contesto far volare un aereo con poche decine di persone a bordo non è sostenibile. Certo: le compagnie consentono di riprogrammare il viaggio usando un *voucher*, ma per molti viaggiatori significa disagi e danno anche economico.