



di **Valerio Staffelli**  
informatore pubblico

# ATTERRAGGIO IN RITARDO E NESSUNO RIMBORSO I DANNI

MOLTI LETTORI CHE HANNO VIAGGIATO CON LA STESSA COMPAGNIA LOW COST LAMENTANO COINCIDENZE PERSE, ACQUISTO DI NUOVI BIGLIETTI E MANCATA ASSISTENZA

## CARI AMICI DI OGGI,

se doveste prenotare un volo con Vueling e poi rimanere a piedi? Che ne sarebbe del vostro viaggio?

## SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Donato da Reggio Calabria. Ho prenotato un volo con la compagnia Vueling con partenza il 25 ottobre. La tratta sarebbe dovuta essere Genova-Roma-Reggio Calabria. Peccato che il primo volo è arrivato nella capitale con un'ora di ritardo, facendomi perdere la coincidenza con il secondo. Sono stato costretto a comprare un altro biglietto (Alitalia) al costo di 135 euro. Ho inviato un reclamo a Vueling per il rimborso ma finora nessuna risposta. Ciao sono Ivana dalla provincia di Torino e ti scrivo a nome di dieci passeggeri rimasti a piedi lo scorso 9 dicembre all'aeroporto di Fiumicino, scalo della tratta Torino-Roma-Palermo. Siamo atterrati nella capitale con mezz'ora di ritardo e nonostante l'aereo successivo non fosse ancora partito il personale di terra Vueling non ci ha permesso di salire a bordo. Quindi siamo stati costretti ad



## IMPREVISTI ALL'AEROPORTO

Sopra, una donna osserva i tabelloni delle partenze in un aeroporto. Come i nostri lettori che hanno segnalato a Staffelli i disagi dopo aver perso le coincidenze per il ritardo del loro aereo.

*acquistare altri voli. Io ho pagato quasi 400 euro! E pensa che il volo Vueling mi era già costato più di 600 euro! Fortuna che si definiscono una compagnia low cost! Quando li contatti sembra di parlare con dei fantasmi, ci aiuti?*

## INDAGINE

Accipicchia quanti biglietti hanno "preso il volo" con Vueling. Sul web abbiamo scoperto che sono molti i viaggiatori che si lamentano di questo problema e anche del fatto che il centralino non risponda mai. Abbiamo vestito i panni di un passeggero qualsiasi e chiamato il numero servizio clienti con sede a Bruxelles (che compare sulla e-mail di risposta ai reclami). Effettivamente squilla sempre a vuoto. Chiamando altri numeri (a pagamento) alla fine siamo riusciti a parlare con una voce. Quindi se vi trovaste nella stessa situazione sappiate che il numero da chiamare è 89.58.95.11.22. Ma avranno risolto il problema dei nostri lettori? No. Quindi siamo intervenuti noi ufficialmente chiedendo una risposta a Vueling.

## EPILOGO

Ci spiace dirlo ma anche con noi la compagnia ha "perso la coincidenza" e l'opportunità di spiegare questa montagna di disservizi. Questa compagnia aerea ama pubblicizzarsi come "low cost", l'unica cosa che hanno fatto, però, per questi passeggeri è stata "no rimbors"! Facile fare promesse con prezzi bassi per attirare clienti, incassare, maltrattarli e poi abbandonarli nell'oblio. E non gli importa neanche di fare una brutta figura quando qualcuno ha il coraggio di raccontare il loro *modus operandi*. Sappiate che se dovesse capitarvi ciò che è accaduto ai nostri lettori, l'iter potrebbe essere il medesimo.

## A PROPOSITO DI...

### Buone notizie per il lettore sfrattato

Ricordate il caso del pensionato (su *Oggi* numero 52/2014), costretto dal Comune a lasciare casa perché non in grado di sostenere l'affitto? Inizialmente c'era stata indifferenza. Ma, dopo la pubblicazione, dell'articolo, il Comune di Fino Mornasco ha proposto al sior Francesco un monolocale e di versare la prima mensilità più la cauzione delle tre successive. Speriamo!