

Spett.le

Ufficio Relazioni con la clientela

Alitalia

Sede Via Fax: 199 125623

Spett.le

Primoconsumo

Associazione Consumatori

Sede Via Fax: 0697271844

### **ALITALIA LA NOSTRA COMPAGNIA DI BANDIERA il calvario di un consumatore**

Ho dovuto affrontare un'organizzazione del viaggio di mio figlio un po' articolata ed ho per questo pensato di avvalermi dei voli della nostra Alitalia.

Luca è un piccolo campioncino di tuffi di 14 anni ed inizia a dover viaggiare anche per rappresentare la nostra nazione in gare internazionali di categoria.

La sua squadra ha organizzato per questa estate uno scambio formativo ed una atleta inglese verrà ospite da noi, poi Luca andrà da lei insomma voli Roma/Londra/Milano/Catania/Bari e tutto da incrociare con la ragazza a spese delle famiglie, non della federazione (mica sono calciatori!).

Noi ed i genitori inglesi decidiamo di usare Alitalia e originare le prenotazioni da un'unica fonte per far viaggiare negli stessi voli, ove possibile, i ragazzi.

La prenotazione viene fatta dall'Inghilterra online attraverso il sito di un'agenzia; poi ognuno dovrà emettere i biglietti per il proprio figlio e richiedere l'accompagnamento dei minori.

Decidiamo con mia moglie di andare entro oggi all'aeroporto di Fiumicino e fare tutto presso la biglietteria Alitalia per evitare la scadenza della prenotazione .

Giunti alla biglietteria esibisco il foglio della prenotazione con il piano voli e chiedo l'emissione del biglietto con accompagnamento del minore; l'addetta del desk mi dice che lei può emettere il biglietto ma non può emetterlo "con l'accompagnamento" perché questa procedura può essere fatta solo telefonicamente al call center Alitalia; faccio notare l'assurdità, avevamo deciso, per fare meglio, di arrivare sino all'aeroporto; l'addetta per non suscitare maggiore indignazione mi dice che chiamando il call center e facendo tutto con loro avrei pagato € 35 in meno per i biglietti, penso che i soldi che risparmierò li dovrò pagare alla compagnia telefonica per la chiamata dal cellulare ad un telefono fisso, comunque mi adegua.

Costretto a chiamare il call center Alitalia allo 062222 ore 20,15 circa, dopo la solita attesa con musicchetta mi risponde un operatore, che il centralino identifica con un numero; l'addetto, sentita la mia richiesta mi

mette nuovamente in attesa per passarmi qualcuno in grado di eseguire la procedura, altra attesa e mi viene passata un'operatrice che mi chiede di comunicare il "codice della prenotazione"; leggo e trovo il numero: Y....., l'addetta mi dice che non può essere "Y...sarà una J... , decido di far pazienza , l'operatrice verifica con la J e mi dice che il codice non è corretto, ribatto che infatti il codice comincia con una "Y" e lei prima mi dice che Alitalia non genera codici che cominciano per Y e poi in dialetto siculo esclama: "bedda matri" scoperta, sono catanese, mi fa cadere la linea.

Armato ancora di pazienza ritorno al desk Alitalia, l'addetta guarda la prenotazione e mi sottolinea il codice da leggere al call center , sul mio foglio viene definito "codice compagnia" mentre "codice prenotazione" è l'altro quello che comincia con Y ; richiamo nuovamente, solita attesa nuovo operatore.

Finalmente dopo circa 20 minuti di procedura telefonica completiamo la pratica di accompagnamento ma l'operatore, suscitando il mio stupore, mi dice che non può proseguire con la vendita in quanto la mia prenotazione è stata generata da un'agenzia e lui non può farmi la vendita dei biglietti.

Chiudo la telefonata torno al desk Alitalia, la dipendente della nostra Compagnia di bandiera mi accoglie con un certo imbarazzo, trova al terminale correttamente eseguita la procedura di accompagnamento per mio figlio mi emette i biglietti ed è costretta a richiedermi anche €35,00 poiché ho acquistato i biglietti al desk e non al call center.

Quanta vergogna spiegare a mio figlio che si appresta a rappresentare la nazione, che questa è la nostra Compagnia di bandiera nel mondo.

Distinti saluti

Roma, 11.7.2010

Avv. Marco Polizzi

P.S.

Chiedo all'associazione dei consumatori di cui sono Presidente e che mi legge di pubblicare la presente nel proprio sito e di dare diffusione anche a mezzo comunicati stampa dei fatti qui denunciati.