FEDERAZIONE ITALIANA
ASSOCIAZIONI IMPRESE
VIAGGI E TURISMO

fiavet

00153 ROMA - P.zza G.G. Belli, 2
tel. 06/588.31.01 *r.a.*
C.F. 80184450585 P.I. 02131971000
fiavet.nazionale@fiavet.it

Spettabile
Volotea
Viale Broglio Luigi, 8
30173 Venezia

Spettabile
ENAC
Viale di Castro Pretorio, 118
00185

Spettabile
Autorità Garante per la Concorrenza
ed il Mercato
Piazza Giuseppe Verdi 6°
00198 Roma

Roma, 16 luglio 2020
Rif. IJ/FL/prot. 40

La scrivente Federazione, Associazione del comparto agenziale maggiormente rappresentativa a livello nazionale, ha ricevuto sollecitazione da numerose Agenzie di viaggio Associate di attivarsi in ordine a pratiche scorrette e sleali da Voi poste in essere, che recano pregiudizio alle Agenzie e ad loro clientela.

Nello specifico ci vengono segnalate continue cancellazioni dei voli da parte Vostra, alcune anche sotto data partenza, relative a biglietteria regolarmente emessa e saldata.

Tutti i canali di assistenza (call center, canali social) non rispondono. Anzi quando un'Agenzia chiama il numero dedicato, si rimane in attesa in media 5 - 6 minuti a seguito dei quali si interrompe la comunicazione, generando un costo a carico dell'Agenzia pari a 7centesimi + scatto al minuto .

Non risulta neppure pubblicata una policy di rebooking.

Si ritiene che quanto sopra non sia conforme alla normativa disciplinante gli obblighi imposti al vettore nell'esercizio dell'attività di trasporto, nè a quella disciplinante i diritti dei passeggeri e, più in generale, dei consumatori ed integri anche pratica sleale e scorretta nei confronti degli Agenti di viaggio, mandatari della vendita della biglietteria per conto del vettore, in forza della attività di intermediazione nell'acquisto dei servizi turistici che esercitano per legge secondo la legislazione regionale e alla luce della disciplina dell'art. 50 del Codice del Turismo – D.Lgs 23.5.2011, n. 79 s.m.i.

Per quanto sopra, la scrivente, in nome e per conto degli Agenti di viaggio Associati in forza della rappresentanza statutaria a tutela dei loro interessi, invita e diffida Volotea a interrompere con effetto immediato ogni condotta e pratica sopra indicata, ripristinando una condotta conforme alla legge, dandocene forale riscontro scritto entro e non oltre 3 giorni dall'invio della presente, con riserva, in difetto, di agire nelle sedi competenti.

Si chiede agli Enti ed Autorità in indirizzo, secondo le rispettive competenze, di vigilare in ordine alla immediata cessazione delle condotte contestate come richiesto e, in difetto, di procedere con le iniziative che riterranno più opportune per la tutela dei diritti violati e l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa.

Cordiali saluti

Il Presidente Fiavet

Ivana Jelinic

Responsabile Ufficio legale

Avv.to Federico Lucarelli