



## COMUNICATO STAMPA

### **Alitalia: oltre 1 milione di rimborsi, per un valore di oltre 370 milioni di euro**

#### **Task force rinforzata e modalità semplificate per l'assistenza ai passeggeri**

Roma, 15 gennaio 2021 – Da metà febbraio allo scorso 27 dicembre, Alitalia ha evaso 1 milione e 369 mila richieste di rimborso avanzate dai propri clienti, per un valore di 373,8 milioni di euro di biglietteria non utilizzata, di cui circa 79,8 milioni di euro è l'ammontare degli oltre 362 mila voucher emessi, numero che include più di 47.400 voucher nei quali Alitalia ha riconosciuto un valore maggiorato rispetto a quanto originariamente pagato dal passeggero.

L'impatto sul trasporto aereo generato dalla pandemia da Covid-19 ha fatto sì che Alitalia abbia dovuto rivedere più volte i propri programmi operativi in funzione delle restrizioni ai collegamenti aerei e dei mutati comportamenti di viaggio, adattando la propria offerta di voli al significativo calo della domanda che tuttora persiste. Ciò ha generato un volume di richieste di assistenza e rimborso del tutto eccezionale, mai registrato in precedenza, con picchi di telefonate ai numeri del servizio clienti quadruplicati rispetto all'anno precedente.

Nonostante la complessità della situazione, Alitalia ha messo in campo una serie di azioni per allentare la pressione al call center e fornire al contempo la migliore assistenza possibile. In particolare, è stata attivata una procedura automatizzata per l'invio ai passeggeri della notifica della cancellazione del volo tramite una e-mail che fornisce tutte le indicazioni sulle opzioni previste dalla normativa applicabile, incluse quelle relative alla richiesta di rimborso, sia monetario sia attraverso voucher, mettendo i clienti nella condizione di effettuare autonomamente tale richiesta senza dover contattare il call center.

La Compagnia ha ulteriormente rafforzato la task force di personale dedicato all'assistenza per le richieste di rimborso – che risponde al numero verde 800.650055 e che rimarrà attiva sino a quando il numero delle chiamate ritornerà ai livelli pre-emergenziali – al fine di velocizzare le lavorazioni delle pratiche arretrate ed evaderle nel minor tempo possibile.

Alitalia ha inoltre previsto l'inserimento sul proprio sito web di una *"live chat"*, che sarà operativa nel corso di gennaio 2021, per rispondere alle domande sulle modalità per chiedere il rimborso e fornire aggiornamenti sullo stato di rimborsi già richiesti, evitando così che i passeggeri debbano ricorrere nuovamente al call center. È stata poi estesa fino al 31 dicembre 2020 la possibilità per le agenzie di viaggio di erogare i rimborsi ai propri clienti in maniera completamente autonoma e diretta, senza la necessità di contattare la Compagnia.

Alitalia ricorda che i passeggeri di voli cancellati dal 3 giugno in poi hanno diritto alle forme di assistenza e rimborso previste dalla normativa applicabile, consistenti nella modifica senza penali della prenotazione oppure nel rimborso del biglietto, a discrezione del cliente, in forma pecuniaria o tramite un voucher di valore pari al biglietto acquistato, maggiorato da un ammontare fisso, valido 18 mesi dalla data di emissione e rimborsabile, in base alle condizioni applicabili.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito alitalia.com al link:  
[https://www.alitalia.com/it\\_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/cambiare-i-programmi-di-viaggio.html](https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/cambiare-i-programmi-di-viaggio.html).

Informazioni per la stampa:

Ufficio Stampa Alitalia  
[media@alitalia.com](mailto:media@alitalia.com)