

Desideriamo fornire alcuni chiarimenti in merito alle vicende occorse ad alcuni nostri clienti nel corso delle ultime due settimane, vicende per le quali ci scusiamo in quanto – sinceramente – ci siamo adoperati in ogni maniera per evitare si verificassero, seppure con scarso successo. Seppure nell'impossibilità di evitare il peggio, ci siamo comunque adoperati per fornire ai nostri clienti la massima assistenza, assicurando vitto e alloggio in loco a tutti loro fino al 30 agosto u.s..

In merito alla dichiarazione di Air Italy del 31 agosto u.s., pubblicata sul sito di Autotutela, **evidenziamo alcune inesattezze sulle quali intendiamo fare immediata chiarezza** senza, con ciò, entrare nel merito di quelle che saranno le indagini che gli Enti preposti dovranno compiere.

Verso fine luglio si manifestò, per noi, una difficoltà finanziaria causata da ritardi nei pagamenti da parte di ns. clienti. Per questo chiedemmo un incontro ad Air Italy, nella persona del ns. referente e firmatario del contratto. **Precisiamo che, a quel momento, i pagamenti erano perfettamente regolari.** Nonostante l'insistenza volta a ricercare la miglior soluzione per garantire i servizi ai ns. clienti, Air Italy evitò di rispondere ad ogni ns. sollecito telefonico e scritto – numerosissimi, già dalla data del 30 luglio u.s. – fino al 23 agosto, data in cui fummo ricevuti dal Financial Director e da altri due collaboratori della compagnia. Spiegati i motivi del ritardo nei pagamenti – che si erano concretizzati nel corso delle due settimane precedenti – concordammo verbalmente un piano di rientro soggetto ad approvazione della Direzione che prevedeva il saldo dell'arretrato in rate settimanali di € 10.000 cadauna da pagarsi ogni lunedì. Inoltre si stabiliva che le partenze del 26 agosto sarebbero state saldate il giorno 24, mentre quelle del 30 agosto sarebbero state saldate il 27, **quindi sempre in anticipo rispetto alla partenza.** Il 24 agosto, alle ore 03:30 e senza ancora aver ricevuto alcun segnale da Air Italy in merito all'approvazione dell'accordo, inviavamo bonifico per la prima rata concordata. La risposta, nettamente in contrasto con quanto verbalmente definito, ci giungeva lo stesso giorno, alle ore 12:40:

*"Buongiorno, con la presente vi comunichiamo che per poter garantire il proseguimento dei voli Brasile come da contratto, sarà necessario il pagamento in toto di quanto scaduto alla data odierna per un ammontare di **euro 104.461,37**, con **effettivo accredito su nostro conto corrente entro e non oltre domani 25/08 alle ore 13.00.** in difetto del quale i vostri pax non saranno imbarcati sui voli a far data dal 26/08/10. Vi comunichiamo altresì che stiamo inviando lettere alle autorità competenti degli aeroporti italiani e brasiliani coinvolti, per segnalare la situazione di non imbarco dei vostri passeggeri (segue copia della lettera inviata), nel caso di non ricevimento del pagamento complessivo. In attesa del pagamento richiesto, porgiamo cordiali saluti."*

A seguito di ciò – e tramite i ns. legali – inviavamo ad Air Italy una richiesta formale ed urgente **chiedendo di poter saldare almeno i voli prossimi alla partenza per evitare disagi ai passeggeri**, e chiedendo nuovamente che la disamina del pregresso fosse affrontata in sedi e tempi diversi in quanto non motivata da alcuna urgenza. Sorda ad ogni richiesta volta ad evitare disagi ai viaggiatori, la compagnia aerea chiudeva ogni forma di comunicazione e inviava agli Enti aeroportuali la diffida ad imbarcare i nostri – e loro – clienti. Per quanto sopra, riteniamo quindi totalmente prive di fondamento le frasi della rettifica di Air Italy all'articolo di Autotutela, e precisamente:

“Ovviamente, ai sensi del contratto tra Air Italy e Tabapitanga, la Air Italy ha invitato il Tour Operator a saldare il proprio debito entro il volo successivo del 26 agosto. In mancanza di alcun pagamento e di alcuna manifestazione della volontà di pagare quanto dovuto ad Air Italy (per servizi già prestati), Air Italy, valendosi della legge e del contratto, ha risolto il suo rapporto con Tabapitanga in data 25 agosto”

Air Italy asserisce di aver risolto il rapporto contrattuale con la ns. Società il giorno 25/08/2010 ma – per questo – nessuna raccomandata è mai giunta presso i nostri uffici. Il 30 agosto Air Italy formalizza la sua decisione di risolvere il contratto mediante fax anticipante raccomandata A/R e, nella stessa data, ci giungono a mezzo e-mail le note di credito riguardanti i pagamenti dei voli di ritorno del 26 e del 30 agosto, seppure datate 25 agosto. A nostro parere, le somme pagate avrebbero potuto – indipendentemente dalla volontà di Air Italy di risolvere il contratto – essere utilizzate **per far rientrare i passeggeri totalmente incolpevoli dell'accaduto**, ancor più tenendo conto che il bonifico da noi inviato (€ 14.672,03) aveva esattamente quello scopo. Al contrario, Air Italy ha preferito riaccreditarci tale somma circa un'ora dopo averla ricevuta, facendo partire l'aeromobile senza i nostri – e loro – clienti seppure con diverse decine di posti vuoti. Un ultimo particolare: ogni nostro tentativo di acquistare i posti volo necessari a far rientrare i nostri clienti si è rivelato vano in quanto nessun altro operatore ha accettato di venderceli. Nella sua rettifica all'articolo di Autotutela, Air Italy continua:

“Qualsiasi riferimento del Vostro articolo al Tour Operator Space Tour ed a fantomatiche “direttive” emanate – pare – per eliminare la concorrenza del piccolo da parte del grande”, infine, è irrilevante rispetto ai fatti descritti, non risponde al vero ed è frutto della immaginazione dell'autore”

E' invece nostro parere che tale “lettura” dei fatti sia quanto mai corretta. Siamo infatti in possesso – e come noi diversi passeggeri – di un documento decisamente poco chiaro che coinvolge un altro operatore in maniera incomprensibile: per quale motivo, infatti, un vettore nella piena possibilità di emettere ed incassare direttamente il controvalore di nuovi biglietti delegherebbe – in via esclusiva – un tour operator a svolgere tale incarico? E per quale motivo consentirebbe a quest'ultimo di richiedere la somma di € 800,00 per biglietto – **in contanti e senza rilascio di alcuna ricevuta** – quando il costo del biglietto è ben inferiore? E perché chiedere ai passeggeri di pagare – **ripetiamo: a caro prezzo, in contanti e senza il rilascio di alcuna ricevuta** – quando la ns. azienda aveva già provveduto a pagare quanto necessario per assicurare il loro rientro? Questo è il testo (tradotto) del messaggio riportante la direttiva di Air Italy in merito:

attenzione

molto molto urgente

in riferimento alla e-mail precedente, procedete nel seguente modo:

- devono essere imbarcati solamente i passeggeri in lista, mantenendo il controllo, che non risultino nomi precedentemente comunicati da tabapitanga oppure chi abbia in mano un biglietto della tabapitanga.*
- nessun passeggero go-show, può essere imbarcato, anche se non di tabapitanga*
- solamente il tour operator space tour è autorizzato a vendere i posti disponibili e saranno accettati come go-show.*
- non esistono eccezioni*

attenzione Sr. Costa e handlers

se qualche passeggero sarà accettato non rispettando le condizioni sopra riportate, sarà addebitato il valore del biglietto di 1.200 euro all'handler.

attendo conferma urgente per presa visione

saluti

La nostra azienda riconosce di aver mancato ad alcuni obblighi, seppure non per sua colpa, **ma pretende le venga riconosciuto l'impegno posto nel tentativo di salvaguardare ogni diritto dei suoi clienti nonché l'immagine degli agenti di viaggio coinvolti.** E' quindi nostra intenzione risolvere, innanzitutto, le situazioni venutesi a creare con questi per poi, successivamente, chiedere ad Air Italy ragione dell'accaduto nelle opportune Sedi. Precisiamo, infine, che la nostra attività continua e che non è certo nostra intenzione abbandonare tutti coloro che hanno creduto in noi.

TABAPITANGA – La Direzione

Marco Marte