

## Nota informativa

### Alitalia cesa su actividad y suspende la venta de billetes y vuelos a partir del 15 de octubre

#### El Centro Europeo del Consumidor informa cómo reclamar los derechos del consumidor

Madrid, 30 de agosto de 2021. Tras el [comunicado](#) de Alitalia en el que informaba de la suspensión de la venta de billetes para viajar a partir del próximo 15 de octubre y la cancelación de los vuelos programados desde esa fecha, el Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) informa a las personas consumidoras cómo reclamar sus derechos.

#### Cambios o reembolsos de los billetes

Tal y como informa la aerolínea en su [página web](#), las personas consumidoras, que hayan adquirido sus billetes antes del 24 de agosto y la fecha del viaje sea a partir del 15 de octubre de 2021, podrán cambiar de forma gratuita la fecha del vuelo siempre que viajen antes del 15 de octubre. Asimismo, la compañía ofrece la posibilidad de cambiar de destino siempre que se viaje antes del 15 de octubre, aunque hay que advertir que este cambio puede conllevar un coste adicional. Además, la compañía informa en su web que si el precio del nuevo billete fuera más barato, no habría reembolsos por las diferencias en la tarifa, y que no se podrán cambiar vuelos internacionales por nacionales o viceversa.

En los casos en los que los pasajeros no puedan o no estén interesados en cambiar los vuelos afectados, Alitalia procederá a efectuar el correspondiente reembolso del billete de acuerdo con el [Reglamento CE 261/2004](#).

Para los reembolsos completos, los consumidores que hayan adquirido sus billetes en la web de Alitalia, podrán solicitarlos a través del enlace que reciban en el mensaje donde se les notifica la cancelación. En el caso de solicitar reembolsos parciales, los números de teléfono facilitados para solicitarlos son: 800 65 00 55 (desde Italia), +3906 65 649 (fuera de Italia), así como los teléfonos locales facilitados en su [página web](#) y que en el caso de España es el 0034 900 264 426 (disponible de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, y los sábados de 9:00 a 13:00 horas). Por su parte, aquellos consumidores que hayan adquirido sus billetes a través de agencias de viajes, deberán contactar directamente con ellas.

#### Billetes cupón Millenglia

Los pasajeros que tengan billetes cupón Millenglia para vuelos cancelados con fecha de viaje a partir del 15 de octubre podrán:

- Contactar con el centro de atención telefónico para cambiar la fecha de la reserva, sin penalización, en vuelos de Alitalia, en vuelos operados por socios de SkyTeam y otros socios aéreos, para volar antes del 15 de octubre.
- Solicitar un cambio de destino para volar antes del 15 de octubre.
- Solicitar la devolución de las "millas", así como los impuestos y recargos correspondientes, en caso de que el pasajero quiera renunciar al viaje. Para ello, deberá acceder al enlace que aparece en el mensaje donde se le notifica la cancelación.

#### TravelPass

- Los pasajeros con paquetes TravelPass de Alitalia, adquiridos en Alitalia hasta el 24 de agosto, con fecha de vuelo a partir del 15 de octubre podrán:
  - Cambiar la fecha de la reserva, manteniendo el destino, sin penalización, siempre que la fecha para volar sea anterior al 15 de octubre.
  - Si el viajero no puede volar antes del 15 de octubre, deberá contactar con el centro de atención al cliente para solicitar el reembolso correspondiente, sin penalización.
- Los pasajeros con paquetes TravelPass de Alitalia adquiridos hasta el 14 de octubre con validez posterior a esta fecha podrán:



- Utilizar el paquete hasta el 14 de octubre. Las reservas, la emisión de los billetes y los vuelos deberán realizarse antes del 15 de octubre.
- En caso de que no puedan utilizar el paquete TravelPass de Alitalia para volar antes del 15 de octubre, podrán contactar con el Centro de Atención al Cliente y solicitar el reembolso correspondiente sin penalización.

Centro de atención al cliente: 800 65 00 55 (desde Italia), +3906 65 649 (fuera de Italia), así como los teléfonos locales facilitados en su [página web](#) y que en el caso de España es el 0034 900 264 426 (disponible de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, y los sábados de 9:00 a 13:00 horas).

>>> [Más información](#) sobre los derechos de los pasajeros aéreos.