AGENZIA STAMPA QUOTIDIANA NAZIONALE
Prima Pagina News

Turismo - *Turismo, Federconsumatori: situazione Fly Go fuori controllo, consumatori disorientati*

Roma - 18 giu 2025 (Prima Pagina News) **Federazione a disposizione per informazione e assistenza.**

Le sedi di Federconsumatori e lo sportello nazionale SOS Turista sono letteralmente sommerse dalle segnalazioni e richieste di aiuto di cittadini che riferiscono gravi disservizi legati alle prenotazioni effettuate attraverso la piattaforma Fly Go (un'agenzia online, che permette all'utente di prenotare i voli). La maggior parte delle persone che ci hanno contattato erano convinte di aver acquistato il biglietto direttamente dai siti ufficiali delle compagnie aeree come Ryanair, Vueling o Wizz Air, ma sono rimaste poi sorprese nell'apprendere che il servizio utilizzato era in realtà un intermediario. Questo deve far riflettere su quanto le pagine "sponsorizzate" come Fly Go siano ingannevoli per gli utenti. Le problematiche segnalate seguono quasi tutte lo stesso copione: dopo aver prenotato, l'utente riceve una comunicazione da Fly Go in cui viene confermata la prenotazione e si annuncia l'invio dei biglietti entro 14 giorni. Tuttavia, in moltissimi casi i biglietti non vengono recapitati entro i termini stabiliti (in alcuni casi non vengono affatto inviati). Questi ritardi e disservizi generano forte disagio per gli utenti, soprattutto considerando che molte prenotazioni riguardano motivi personali urgenti quali visite mediche, viaggi di nozze, ricongiungimenti familiari o la partecipazione a concorsi pubblici, senza contare chi invece ha prenotato hotel e altri servizi. Le condizioni contrattuali di Fly Go Voyager S.r.l. (denominazione ufficiale dell'azienda) indicano che, al termine della prenotazione, l'utente dovrebbe ricevere una email di conferma: in caso contrario, può contattare i recapiti indicati entro quattro ore. Tuttavia, molti utenti ci riferiscono di ricevere risposte automatiche che parlano di ritardi dovuti all'alto volume di richieste, promettendo l'invio dei biglietti in ordine cronologico in base alla data del volo. Nonostante queste rassicurazioni, la gestione appare a dir poco opaca e inefficiente. Alcuni utenti hanno effettivamente ricevuto i biglietti poco prima della partenza, mentre altri non hanno ricevuto alcuna conferma. In questi casi consigliamo, se possibile, di contattare direttamente la compagnia aerea per verificare la prenotazione, e di scrivere ripetutamente agli indirizzi email support.it@flygosupport.com e info@fly-go.it, alcuni utenti sono riusciti, in questo modo, a ottenere i propri biglietti. Se il periodo indicato da Fly Go (da 20 minuti fino a 14 giorni) trascorre senza ricevere nulla, e se il pagamento è stato effettuato con carta di credito non prepagata, è possibile rivolgersi al circuito della carta o alla banca per attivare strumenti di contestazione della transazione. Se la data di partenza è imminente e il biglietto non arriva, l'unica opzione possibile resta quella di acquistare un nuovo biglietto e successivamente chiedere il rimborso del primo a Fly Go, inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale di Bucarest (l'indirizzo è disponibile sul sito della società). La Federconsumatori ha chiesto mesi fa all'AGCM di intervenire per fermare le pratiche commerciali scorrette

messe in atto da Fly-Go e per irrogare sanzioni esemplari, che tengano conto della reiterazione, della gravità e della durata della violazione: sarebbe opportuno, in tal senso, prevedere non solo sanzioni, ma anche la sospensione delle licenze a operare. Gli utenti che fossero incappati nei disservizi e nelle pratiche scorrette della società possono rivolgersi agli sportelli di Federconsumatori, per ottenere informazioni e assistenza, oppure contattate il nostro sportello dedicato SOS Turista al numero 059 251108 o all'indirizzo e-mail info@sosvacanze.it.

(Prima Pagina News) Mercoledì 18 Giugno 2025

Verbalia Comunicazione S.r.l. Società Editrice di PRIMA PAGINA NEWS
Registrazione Tribunale di Roma 06/2006 - P.I. 09476541009
Iscrizione Registro degli Operatori di Comunicazione n. 21446

Sede legale : Via Costantino Morin, 45 00195 Roma
Redazione Tel. 06-45200399 r.a. - Fax 06-23310577
E-mail: redazione@primapaginanews.it