



GUARDA
CHE TI
RIGUARDA!

SERVIZI TURISTICI



Progetto finanziato dal
Ministero dello Sviluppo Economico

GUARDA CHE TI RIGUARDA!

E' un progetto a vantaggio dei consumatori finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** e realizzato da 5 associazioni del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti): **Movimento Difesa del Cittadino, Assoutenti, Codacons, Confconsumatori, Unione Nazionale Consumatori**. L'obiettivo è favorire l'esercizio dei diritti dei consumatori e promuovere la consapevolezza sulle opportunità e sugli strumenti di tutela in materia di:

CREDITO AL CONSUMO

(Movimento Difesa del Cittadino)

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

(Assoutenti)

TELEMARKETING

(Codacons)

SERVIZI TURISTICI

(Confconsumatori)

GARANZIE POST-VENDITA

(Unione Nazionale Consumatori)

INDICE

- 04 **INTRODUZIONE**
- 07 **1. PACCHETTI TURISTICI**
 - 08 • Cosa sono
 - 09 • Contratto: quali informazioni pretendere?
 - 11 • Prenotare con Internet: quali tutele?
 - 12 • Modifica, cessione, annullamento e recesso
 - 14 • Lettera tipo
 - 16 • Assicurazione
 - 18 • Inadempimento, reclami, danno da vacanza rovinata
 - 20 • Lettera tipo
 - 22 • Calamità, fallimento e fondo garanzia
 - 24 • Lettera tipo
- 27 **2. DIRITTI DEL PASSEGGERO/TURISTA**
 - 29 • Aereo
 - 36 • Treno
 - 40 • Hotel
- 44 **3. LINK UTILI**





La vacanza a lungo attesa può trasformarsi in un vero e proprio incubo quando qualcosa va storto: ritardi, cancellazione dei voli, alberghi lussuosi sul depliant che si rivelano catapecchie nella realtà, bagagli smarriti, agenzie viaggi fantasma...Spesso il turista intraprende un viaggio senza conoscere i propri diritti e, quindi, quando si trova in difficoltà, non sa come comportarsi e a chi deve rivolgersi. Per questo, nell'ambito del progetto "Guarda che ti riguarda!" Confconsumatori ha prodotto la guida sui Servizi Turistici: un volume agile e sintetico da infilare in valigia per non farsi trovare impreparati in vacanza.

Come leggere la guida – La guida si concentra nella prima parte sulla normativa riguardante i pacchetti turistici e le vacanze tutto compreso, prima contenuta nel "Codice del consumo"¹, oggi superata dal "Codice del Turismo"², entrato in vigore il 21 giugno 2011, che riordina e integra la materia del settore.

Il secondo capitolo è dedicato ai diritti del passeggero/turista, e dunque a chi viaggia non solo per turismo ma anche per lavoro o che comunque ha prenotato separatamente albergo, viaggio e servizi che nel pacchetto turistico sono invece abbinati. Il turista in aereo, in treno o in hotel, può trovare nella guida indicazioni specifiche sui risarcimenti in caso di ritardi, overbooking, soppressione delle corse, ecc.

¹D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206, artt. 82-100 ora abrogati.

²D. lgs. 21 maggio 2011 n. 79, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 6 giugno 2011.

ATTENZIONE

In questi riquadri il lettore può trovare qualche consiglio utile che abbiamo scelto di evidenziare in base ai problemi più frequentemente riscontrati nel settore turistico.

In questi riquadri sono messe in evidenza, attraverso una lettura ragionata, le novità più significative introdotte dal Codice del Turismo.

Infine un'ultima sezione è dedicata ai link utili per approfondire le tematiche affrontate.

Per tutta la durata del progetto sarà possibile segnalare un problema in materia di servizi turistici all'indirizzo turismo@guarda-chetiriguarda.it: un gruppo di esperti di Confconsumatori sarà a disposizione per fornire consulenza e suggerire possibili soluzioni.



1

PACCHETTI TURISTICI



COSA SONO I PACCHETTI TURISTICI?

Per pacchetto turistico si intende un viaggio, una vacanza o un circuito “tutto compreso” che contenga la combinazione, da chiunque e in qualunque modo realizzata, di almeno due dei seguenti elementi:

- **trasporto** (es: volo aereo, treno, traghetto...);
- **alloggio** (es: camera albergo, residence...);
- **servizi turistici** (es: visite guidate, serate di animazione...).

La materia ha subito delle modifiche e delle innovazioni in seguito alla recente entrata in vigore del Codice del Turismo (artt. 32-51), che ha abrogato quanto previsto dal Codice del Consumo. Il viaggio o la vacanza devono avere una **durata superiore alle 24 ore**, o comprendere almeno una notte, e devono essere **venduti in Italia**. La disciplina non si applica se il viaggio è acquistato fuori dai confini nazionali².

Il nuovo Codice del Turismo supera la definizione di combinazione “prefissata” degli elementi del pacchetto turistico, contenuta nell’articolo 84 del Codice del Consumo. Ciò consente di **equiparare ai Tour Operator tradizionali anche i venditori che, operando soprattutto online**, offrono la possibilità al turista di costruire pacchetti personalizzati.

²Per i paesi dell’UE si veda la Direttiva n. 90/314/CEE; per quanto riguarda gli intermediari extra-europei si veda la Legge n. 1084 del 27 dicembre 1977, ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970.



CONTRATTO: QUALI INFORMAZIONI PRETENDERE?

Il contratto di vendita deve essere innanzitutto chiaro, comprensibile e redatto in forma scritta. La copia rilasciata al cliente deve essere sottoscritta e timbrata dall'organizzatore o dal venditore e deve contenere obbligatoriamente:

- a) **La destinazione**, durata, data di inizio e conclusione del viaggio,
- b) Informazioni su **trasporto, sistemazione** ed altri **servizi** compresi nel pacchetto
- c) I recapiti dell'organizzatore e/o del venditore,
- d) **Il prezzo** complessivo del pacchetto, eventuali oneri a carico, l'acconto (mai superiore al 25% del prezzo) e le spese in caso di cessione a terzo.
- e) **La copertura assicurativa**,
- f) **Termini** entro i quali occorre:
 - informare il passeggero dell'**annullamento** per numero insufficiente di partecipanti;
 - presentare **reclamo** per inadempimento o inesattezza del contratto;
 - comunicare la scelta in relazione alle modifiche delle condizioni.
- g) I presupposti e le modalità di intervento del fondo di garanzia, in caso di **insolvenza o di fallimento** del venditore o dell'organizzatore

Prima della conclusione del contratto, al consumatore devono essere fornite, per iscritto, altre informazioni riguardanti **passaporto**, visto, eventuali **obblighi sanitari** o altre formalità. Inoltre devono essere specificati gli orari, le località di sosta intermedia o di coincidenze e i **recapiti** da contattare in caso di difficoltà e/o disservizi.

Il nuovo Codice del Turismo prevede che venga attivato, in aggiunta ai contatti messi a disposizione da agenzie e Tour Operator **il servizio telefonico multilingue “Easy Italia”** che 7 giorni su 7 assisterà il turista in ogni evenienza, mettendolo anche in contatto con i soggetti che possono risolvere il suo problema nel corso della vacanza (art. 68).

Molto spesso le informazioni sono fornite attraverso un depliant o un catalogo che dà luogo a veri e propri obblighi contrattuali: **l'organizzazione è vincolata a garantire la corrispondenza tra le informazioni del depliant e quanto realmente riscontrato.** Per questo è importante conservare sempre il contratto e gli opuscoli forniti dal venditore.



PRENOTAZIONE ONLINE: QUALI TUTELE?

La prenotazione online è sempre più diffusa, anche se, per certi aspetti, più rischiosa in quanto viene a mancare l'assistenza informativa da parte dell'agenzia. Ma soprattutto occorre ricordare che, anche se si tratta di contratti conclusi a distanza, ai pacchetti turistici non si applica il diritto di recesso entro i 10 giorni lavorativi³. Dunque **una volta effettuata la prenotazione online il consumatore potrà recedere solo pagando le penali previste dal contratto.**

Il nuovo Codice del Turismo chiarisce che la non applicabilità del diritto di recesso entro 10 giorni dev'essere espressamente comunicata per iscritto al cliente (art. 32). La mancata informazione sulla facoltà di recesso dà diritto ad esercitare lo stesso senza spese entro termini più ampi dei 10 giorni: a) 90 giorni per i contratti a distanza o online; b) 60 giorni per contratti fuori dai contratti commerciali. Tali termini decorrono dalla data di conclusione del contratto.

Anche se la prenotazione avviene online, il venditore ha l'obbligo di mettere a disposizione una copia del contratto con tutte le informazioni descritte sopra, compreso l'indirizzo e il numero di telefono del venditore. **Conviene sempre stampare il contratto, sincerarsi dell'esistenza del venditore,** ad esempio con una telefonata o rivolgendosi alla Camera di Commercio e, infine, è preferibile il pagamento tramite bonifico bancario.

ATTENZIONE



Le voci di spesa devono essere comprensive dei costi di prenotazione, di tutte le tasse e di ogni ulteriore onere. Qualora venga richiesto il pagamento con carta di credito è preferibile utilizzare una **carta prepagata.**

³ Artt. 55 e 65 Codice del Consumo. Il diritto di recesso del viaggiatore on line è regolato dalle disposizioni di cui agli artt. 9 e 11 della Convenzione internazionale sul contratto di viaggio (CCV) del 1970 (ratificata con legge 1084 del 27 Dicembre 1977).



MODIFICA, CESSIONE, ANNULLAMENTO E RECESSO

Il venditore può apportare delle modifiche significative a uno o più elementi del contratto. In questi casi è necessario distinguere tra modifiche apportate prima o dopo la partenza.

Modifiche apportate prima della partenza

Ogni variazione significativa deve essere comunicata tempestivamente e per iscritto al cliente che, da quando riceve la comunicazione, **ha 2 giorni lavorativi per decidere** se:

- accettare la modifica,
- recedere dal contratto, con restituzione, entro 7 giorni lavorativi delle somme versate e senza pagare alcuna penale
- accettare l'offerta di un pacchetto equivalente o superiore senza nessuna maggiorazione di prezzo (se inferiore viene rimborsata la differenza).

Modifiche apportate dopo la partenza

L'organizzatore ha il dovere di proporre soluzioni alternative adeguate senza costi aggiuntivi per il turista. Qualora non sia possibile fornire alcuna alternativa o il consumatore non accetti, per giustificato motivo, le proposte ricevute, l'organizzatore dovrà rimborsare le prestazioni non ricevute dal cliente.

ATTENZIONE

La revisione del prezzo è ammessa solo se espressamente prevista nel contratto. Nel caso in cui si verifichi un aumento del prezzo prima della partenza, lo stesso comunque **non può essere superiore al 10%** (in questo caso è possibile recedere con rimborso), **non può avvenire nei 20 giorni precedenti la partenza** e deve essere giustificato da aumenti documentati del costo del carburante, dei trasporti, del tasso di cambio, di diritti e tasse.



Anche in caso di annullamento del viaggio occorre fare una distinzione sulla responsabilità della disdetta tra venditore, organizzatore e cliente.

Viaggio annullato dal venditore o organizzatore

Se il consumatore non ha responsabilità nell'annullamento del viaggio, acquisisce il diritto di usufruire di un pacchetto della stessa qualità o di qualità superiore senza dover pagare alcun supplemento di prezzo, o di qualità inferiore con rimborso della differenza. In assenza di alternative l'organizzatore ha l'obbligo di restituire la somma versata entro 7 giorni lavorativi.

Viaggio annullato dal consumatore

Se è il consumatore ad annullare il viaggio, è soggetto al pagamento di una penale (prevista nelle condizioni di vendita) calcolata in percentuale rispetto al costo del pacchetto e che aumenta progressivamente con l'avvicinarsi della data della partenza: dalla restituzione dell'acconto o della caparra⁴, fino al pagamento dell'intero costo del viaggio.

ATTENZIONE

Nel caso il consumatore sia costretto ad annullare per causa di forza maggiore, non dipendente dalla sua volontà, come epidemie, guerre o disastri naturali nella località prescelta (quasi sempre segnalate dal Ministero degli Esteri sul sito www.viaggiare Sicuri.it), oppure in caso di lutti in famiglia o improvvisa malattia, si parla di "**fatto sopraggiunto non imputabile**". In queste circostanze il consumatore ha diritto alla restituzione della caparra o dell'intera somma versata ai sensi dell'art. 36 d) del nuovo Codice del Turismo.

Un'altra soluzione per chi intende annullare il viaggio può essere la **cessione del contratto** a terzi. Il consumatore può comunicare per iscritto all'agenzia un sostituto, in possesso di tutti i requisiti necessari per usufruire del pacchetto turistico. La cessione è possibile solo **entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza** e potrebbe essere soggetta ad alcune spese indicate nel contratto.

⁴ Oltre all'acconto, che può arrivare non oltre il 25% del costo del viaggio, l'organizzatore può richiedere una caparra che può essere di due tipi: confirmatoria o penitenziale. La prima viene trattenuta in caso di recesso da parte del cliente o restituita raddoppiata in caso di inadempimento dell'organizzatore o venditore. La seconda rappresenta una cifra di indennizzo fissata da entrambi, da versare in caso di inadempimento, escludendo altri risarcimenti.

MODELLO DI LETTERA: CAMBIAMENTI PACCHETTO TURISTICO

Mittente
Nome, indirizzo

Spett.le Tour Operator

Spett.le Agenzia Viaggi

Luogo e data
Raccomandata a.r.

Oggetto: *Nome, Cognome; Cambiamenti significativi contratto indicazione; soggiorno dal data inizio al data fine nella struttura nome albergo in località*

Tramite l'agenzia viaggi (*nome*) avevo prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (*inizio*) a (*fine*) in *località* presso *struttura alberghiera*.

In *data* sono stata informata che si sarebbero verificati cambiamenti significativi al programma di viaggio: *descrizione dei cambiamenti*. Siccome non intendo accettare tali cambiamenti e non essendoci neanche stata una proposta ragionevole da parte Vostra, formulo la presente per esercitare il mio diritto di recesso senza pagamento di penale in base a quanto stabilito negli artt. 41 e 42



del nuovo Codice del Turismo.

- Vi chiedo la restituzione di quanto pagato a titolo di anticipo tramite versamento bancario sul conto corrente sotto indicato.

oppure

- formulo la presente per esercitare il mio diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico, da Voi proposto, di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo
Cordiali saluti

Nome e cognome
firma

Dati bancari: IBAN

Allegati: *(lista dei documenti allegati)*



L'ASSICURAZIONE

Quando si acquista un pacchetto turistico, spesso al consumatore viene proposta la stipula di una polizza assicurativa, facoltativa, che normalmente riguarda tre coperture: a) annullamento del viaggio, b) infortuni spese mediche e c) il bagaglio. L'importo richiesto è, in genere, modesto e l'assicurazione può rivelarsi utile per prevenire eventuali controversie con l'organizzatore. Bisogna fare attenzione, invece, alle assicurazioni "incluse nel prezzo", che spesso offrono una copertura molto blanda.

Polizza annullamento

Copre le spese, spesso molto salate, di annullamento del viaggio nei casi espressamente previsti dalla polizza: malattia, infortunio o decesso (dell'assicurato, del compagno di viaggio, del familiare, di soci o contitolari sul lavoro); patologie della gravidanza; calamità o incendio nella località di partenza o nella destinazione; citazione in tribunale.

L'assicurazione sull'annullamento solitamente viene stipulata contemporaneamente o negli 8 giorni successivi la prenotazione, e devono intercorrere almeno 28 giorni tra la decorrenza dell'assicurazione e l'inizio del viaggio.

Assicurazione bagaglio

Copre i danni materiali e diretti derivanti da furto, scippo, rapina, incendio e mancata riconsegna da parte del vettore aereo. In quest'ultima circostanza se l'attesa del bagaglio è particolarmente lunga è possibile anche chiedere il rimborso delle spese per gli acquisti di prima necessità, documentandoli con scontrini e ricevute. Le condizioni di assicurazione, però, sono molto rigide riguardo alla custodia del bagaglio: ad esempio non può essere in



pullman o in auto durante la notte e l'assicurato deve provvedere alla custodia dei propri beni in maniera appropriata e attenta.

Assicurazione spese mediche

È un'assicurazione molto utile per i viaggi all'estero, soprattutto al di fuori dell'Europa. Copre i costi sostenuti in viaggio per parcella mediche, ricoveri, interventi, medicinali (se prescritti) e altri tipi di cure necessarie per un problema sanitario improvviso. A volte sono previsti anche un servizio di assistenza medica telefonica, la spedizione dei medicinali, l'invio di un medico sul posto nei casi di urgenza, il trasporto presso centri specializzati all'estero e il rientro del convalescente e dei compagni di viaggio.

I cittadini che si recano temporaneamente in uno Stato membro dell'Unione Europea possono ricevere le cure necessarie previste dall'assistenza sanitaria pubblica locale se dispongono della Tessera Europea di Assicurazione e Malattia (TEAM).

Per saperne di più, anche rispetto ai paesi extraeuropei, visitare il sito del Ministero della salute www.salute.gov.it, nella sezione "Assistenza sanitaria italiani all'estero".

ATTENZIONE



Leggere attentamente tutte le clausole contrattuali prima di firmare, perché i contenuti delle polizze assicurative variano tra una compagnia e l'altra. Inoltre se si verifica un imprevisto coperto dalla polizza **è importante contattare immediatamente la compagnia** assicuratrice per iscritto: se scadono i termini, di solito brevi, la compagnia può rifiutarsi di coprire il danno.



INADEMPIMENTO, RECLAMI, DANNO DA VACANZA ROVINATA

E se qualcosa va storto? Le responsabilità del mancato o inesatto inadempimento di quanto previsto nel contratto possono ricadere sia sul venditore sia sull'organizzatore, a meno che questi non dimostrino che le prestazioni sono divenute impossibili per cause non imputabili.

Il Tour Operator, o l'organizzatore, è responsabile di ogni problema relativo alla qualità dei servizi e degli inadempimenti causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc), nei confronti dei quali dovrà rivalersi dopo aver risarcito il turista.

L'agenzia viaggi, o il venditore, è responsabile in quanto mandatario e quindi soltanto per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione del turista.

ATTENZIONE

È sempre meglio **documentare i disagi subiti** con fotografie, filmati o raccogliendo testimonianze di altri turisti e con qualsiasi tipo di documentazione. Occorre, però, ricordare che non sempre quelle che il consumatore ritiene inadempienze sono davvero tali: a volte le aspettative non tengono conto del tipo di viaggio o località prescelti, che richiedono sempre un certo spirito di adattamento.

Una volta verificata e documentata l'inadempienza occorre presentare un reclamo per richiedere un equo risarcimento. È importante che **ogni contestazione sia consegnata immediatamente e per iscritto già nel luogo di villeggiatura**, presso un rappresentante locale dell'organizzatore, affinché ponga subito rimedio al disservizio, se possibile. Qualora non fosse possibile correggere in itinere le eventuali inadempienze, o nel caso i rimedi apportati fossero insoddisfacenti, **il turista, tornato a casa, può inviare un reclamo scritto con raccomandata a/r al Tour Operator o al venditore**, a seconda delle responsabilità. La raccomandata di reclamo deve essere inviata **entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro**. Questa contestazione può essere considerata come una vera e propria lettera di messa in mora, se viene indicato il termine entro il quale si invita la controparte a rispondere: decorso tale termine il turista può intraprendere azioni legali a tutela dei propri diritti.



Quindi, ricapitolando, è importante:

- agire immediatamente con un **reclamo in loco**;
- presentare un **reclamo scritto entro 10 giorni** dal rientro.

Può essere utile rivolgersi a un' **associazione dei consumatori** per conoscere i propri diritti, prima del viaggio o in caso di inadempimento. Se le contestazioni e i reclami non sono risolutivi, al turista restano due opzioni: può tentare una risoluzione bonaria tramite la **conciliazione presso la Camera di Commercio** della provincia in cui risiede oppure avviare una **causa presso il Giudice di Pace del foro in cui ha residenza**. Qualora il valore complessivo della causa superi i 5.000 euro la competenza passa al **Tribunale**. In ogni caso è importante ricordare che la domanda di risarcimento, opportunamente documentata, va presentata all'Autorità competente (Giudice di Pace o Tribunale) **entro 3 anni dalla data del rientro dalla vacanza** per danni alla persona, ed entro **1 anno** per i danni derivanti dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal pacchetto turistico⁵.

Il nuovo Codice del turismo stabilisce che **nelle controversie in materia di turismo il tentativo di mediazione** costituisca condizione di procedibilità della domanda giudiziale solo se previsto da apposita clausola del contratto, che il turista dovrà specificamente approvare per iscritto. In ogni caso il turista potrà godere comunque dell'opportunità di comporre le controversie con le diverse forme di mediazione su base volontaria, prima di rivolgersi al giudice o a un arbitro (art.67).

ATTENZIONE

Se la vacanza si rivela, oltre che una delusione, una vera e propria fonte di stress per le aspettative completamente o in parte disattese o per inadempimento dei termini di contratto, è **possibile richiedere, oltre all'equo rimborso patrimoniale, il "danno da vacanza rovinata"**: una sorta di risarcimento per il **disagio psico-fisico subito**.

Nel nuovo Codice del Turismo il risarcimento per danno "da vacanza rovinata", prima riconosciuto solo dalla giurisprudenza, diventa **oggetto di uno specifico articolo** (art. 47), dove questo particolare tipo di danno morale viene correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta, tenendo quindi conto della motivazione del viaggio. La nuova previsione di legge, tuttavia, ha limitato il risarcimento "da vacanza rovinata", **escludendo gli inadempimenti di scarsa importanza**, che in passato erano stati riconosciuti da diverse sentenze.

⁵Artt. 44 e 45 del Codice del Turismo. Nel caso di danno alla persona causato da inadempimento delle prestazioni di trasporto il termine si prescrive non in tre anni ma in 12 mesi o 18 a seconda che il viaggio sia iniziato o terminato fuori dall'Europa (art. 2951 Codice Civile).



MODELLO DI LETTERA: RICHIESTA RIMBORSO E RISA DI SERVIZI COMPRESI NEL PACCHETTO TURISTICO

Mittente

Nome, indirizzo

Spett.le Tour Operator

Spett.le Agenzia Viaggi

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Oggetto: richiesta rimborso e risarcimento danni per mancata prestazione di servizi compresi nel pacchetto turistico.

Il sottoscritto... nato a..., residente a..., in via..., n..., tel..., in data... ha acquistato un pacchetto turistico comprendente: soggiorno di *durata per numero* persone nell'albergo..., trasferimento in *mezzo utilizzato...*, al prezzo pattuito di euro...

In base all'accordo intercorso detta somma comprendeva i seguenti servizi... La vacanza si è rivelata completamente diversa da quella promessa e illustrata in sede di trattative da... dell'agenzia di viaggi... tramite il catalogo... In particolare, *inadempienze nel dettaglio (ad esempio: la categoria dell'albergo era... invece di..., la spiaggia era sprovvista di ombrelloni...)*.



RCIMENTO DANNI PER MANCATA PRESTAZIONE

Pertanto, lo scrivente chiede formalmente, ad ogni effetto di legge, il rimborso di euro...

Il sottoscritto chiede, inoltre, il risarcimento del danno da vacanza rovinata, quantificabile in euro... *(o altro tipo di danno)*.

In caso di mancato accordo per la definizione bonaria della controversia, il sottoscritto sarà costretto a far valere le proprie ragioni nelle appropriate sedi giudiziarie.

Distinti saluti.

Firma...

Allegati:

- 1) copia contratto di viaggio;
- 2) copia immagini catalogo;
- 3) foto scattate o altra documentazione.

N.B. Ai sensi dell'art. 49 del "Codice del Turismo", il reclamo va inoltrato tramite lettera raccomandata al/r o altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento al tour operator o al venditore entro dieci giorni lavorativi dal rientro nel luogo di partenza.



CALAMITÀ, FALLIMENTO E FONDO DI GARANZIA

Che succede se, prima della partenza, nella località scelta per la propria vacanza si verificano attentati terroristici, guerre o calamità naturali? Il turista, ad eccezione di coloro che hanno stipulato una polizza, può recedere dal contratto pagando una penale. **Il recesso diventa invece gratuito qualora compaia un avviso del Ministero degli Affari Esteri** che sconsiglia ai cittadini italiani di recarsi nel luogo interessato perché in stato di emergenza. Quanto compare tale avviso e solo nei termini previsti da questo (spesso non si applica a viaggi programmati due mesi dopo l'emergenza) il turista non deve pagare la penale, anzi può richiedere eventualmente quanto già versato.

ATTENZIONE

Se il pacchetto è stato acquistato all'estero bisogna fare riferimento a agli avvisi emanati nel Paese dove ha sede l'organizzatore e gli avvisi del Ministero degli Esteri italiano non hanno più valore.

Un'altra circostanza possibile è che **l'organizzatore del viaggio fallisca o sia inadempiente** quando il turista ha già acquistato un pacchetto turistico o è già in viaggio. In questi casi per tutelare i consumatori è stato istituito un Fondo Nazionale di Garanzia, attualmente presso il Ministero dello Sviluppo Economico. In base all'articolo 51 del Codice del Turismo **il turista può richiedere l'ammissione al Fondo Nazionale di Garanzia** per chiedere il rimborso del prezzo già pagato (se il fallimento si verifica prima della partenza) o di essere riportato al luogo di partenza (se il viaggio è già in corso) con la necessaria assisten-



za economica. Nei casi di urgenza non è prevista alcuna formalità per ottenere l'intervento del Fondo; altrimenti è necessario **presentare una richiesta formale che non è soggetta ad alcun termine di decadenza**, fatta salva comunque la prescrizione del diritto al rimborso. Il Fondo si attiva esclusivamente in riferimento a pacchetti turistici venduti in Italia da un venditore regolarmente autorizzato.

Il nuovo Codice del Turismo accanto al tradizionale Fondo di garanzia, di cui purtroppo si è in più casi riscontrata l'inadeguatezza (ad esempio: fallimento dei Tour Operator Viaggi del Ventaglio e Todomondo...), prevede che i contratti di turismo organizzato possano essere assistiti da **polizze assicurative** che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di **emergenze** imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario e che assicurino assistenza anche di tipo economico. Tali polizze potranno anche garantire, nei casi di **insolvenza o fallimento** dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico. Per questo è opportuno che il turista verifichi prima di acquistare un pacchetto la presenza di questa ulteriore copertura, che consente di affrontare la vacanza con maggiore tranquillità.

ATTENZIONE

In ogni caso l'organizzatore e il venditore devono essere coperti da contratto di assicurazione da responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni alla persona, di quelli diversi da quelli alla persona (inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni) e "da vacanza rovinata" (Art. 50 Codice del Turismo).

RICHIESTA DI AMMISSIONE AL FONDO DI GARANZIA DEL

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo
Ufficio per la valorizzazione del patrimonio di interesse turistico
e per la gestione degli interventi”
Servizio VIII “Vigilanza e l’ Assistenza alla domanda turistica e Vigilanza”
Via della Ferratella in Laterano, 51
00184 ROMA

Il/La sottoscritto/a.....
nato/a , prov....., il.....
e residente/i in prov
via c.a.p.....
codice fiscale.....tel.....fax.....

PREMESSO CHE

in dataha stipulato con l’Agenzia di Viaggi e Turismo
....., con sede in
Prov. vian.....
un contratto di viaggio avente per oggetto il pacchetto turistico denominato
.....

6 Fonte: www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.html dove sono reperibili anche le istruzioni per la compilazione e dove saranno pubblicati eventuali aggiornamenti previsti ai sensi dell’art. 51 comma 6 del Codice del Turismo.



destinazione.....
periodo dalal....., per la somma di euro
e di non averne potuto fruire a causa di..... (indicare se
trattasi di insolvenza o di dichiarazione di fallimento)

CHIEDE

di poter fruire del Fondo Nazionale di Garanzia istituito ai sensi dell'art. 51 del Codice del Turismo e che gli venga rimborsata la seguente somma :
euro

Allega:

- 1) Contratto di acquisto del pacchetto turistico in originale;
- 2) Documenti comprovanti i pagamenti effettuati;
- 3) Copia fotostatica del seguente documento di identità:.....;
- 4) Eventuali deleghe
- 5) Altri documenti ritenuti utili

(luogo e data)



2

DIRITTI DEL
PASSEGGERO/TURISTA

Sempre più spesso i consumatori scelgono di prenotare separatamente il viaggio e l'albergo, senza rivolgersi ad un Tour Operator o ad un'agenzia, magari sfruttando le tantissime opportunità che oggi offre la rete internet. Eventuali disservizi in questi casi non sono coperti dalle tutele che offre la prenotazione di un pacchetto turistico, appena illustrate. Esistono tuttavia diritti del passeggero o del turista che i consumatori è bene conoscano per potersi difendere da eventuali inadempienze.

ATTENZIONE

Spesso, quando si sceglie una meta estera, nel caso si verifichi un disservizio l'utilizzo di una diversa lingua può costituire una ulteriore difficoltà. Per questo può essere utile inoltrare il reclamo servendosi del cosiddetto **formulario europeo di reclamo**, un modulo piuttosto schematico elaborato dai servizi della Commissione Europea e redatto nelle 11 lingue ufficiali dell'Unione, utilizzabile comunque anche per problematiche circoscritte al territorio nazionale. Il modulo è scaricabile dal sito della Commissione europea", sezione dedicata alla tutela dei consumatori. Per l'assistenza su controversie di consumo in ambito transfrontaliero europeo, inoltre, è possibile rivolgersi ai centri della rete **ECC-Net**, presenti in ogni paese dell'Unione e specializzati in questo tipo di attività (per l'Italia consultare il sito www.ecc-net.it)



IN AEREO

Il primo passo da compiere con molta attenzione quando si viaggia in aereo è la prenotazione. In questa fase, infatti, il passeggero ha diritto a ricevere determinate informazioni riguardanti:

- la compagnia aerea che effettuerà il volo e il tipo di aeromobile
- l'orario del volo
- le tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate
- il codice di prenotazione (PNR - Passenger Name Record)
- limiti di responsabilità della compagnia aerea in caso di decesso o lesione dei passeggeri
- limiti di responsabilità in caso di danno, distruzione o smarrimento del bagaglio
- diritti del passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato.

Ogni compagnia aerea, di norma, informa i propri passeggeri sulle modalità e i tempi per l'effettuazione delle operazioni di accettazione (check-in). **Il prezzo finale da pagare deve essere sempre indicato** e deve includere la tariffa applicabile, come pure le tasse ed eventuali spese, supplementi e oneri che sono inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione.

Il contratto di trasporto si perfeziona, poi, con l'acquisto del biglietto quando la compagnia aerea consegna la ricevuta del viaggio (Itinerary Receipt) con tutti i dettagli del volo. Notevoli benefici per i viaggiatori derivano dall'entrata in vigore del **biglietto aereo elettronico**, che dal 1° giugno 2008 ha sostituito quello in forma cartacea. Con l'introduzione del biglietto elettronico è andato definitivamente in soffitta il biglietto cartaceo, adesso basterà presentarsi al banco accettazione (check-in) con un documento di identità e indicare il codice di emissione del biglietto. La conferma di acquisto ricevuta via e-mail, eventualmente stampata, vale



quindi come un promemoria per il check-in, e non costituisce titolo di viaggio. Qualora l'acquisto venga effettuato via Internet, di norma viene richiesto di prendere visione delle condizioni di contratto e di fornire prova della relativa accettazione mediante la selezione di apposita casella.

ATTENZIONE

I voli Low-Cost o a basso costo non sono mai rimborsabili. In caso ci si trovi nell'impossibilità di partire è bene consultare le condizioni di viaggio della singola compagnia, che deve comunicare chiaramente anche le penali previste per chi annulla il viaggio. Inoltre per tali voli è bene controllare il peso massimo consentito per il bagaglio, sia quello da portare a bordo che quello da imbarcare in stiva, perché il supplemento per ogni kg ulteriore è spesso molto costoso.

I disservizi più frequenti che riguardano i voli si possono distinguere in quattro tipologie:

- Negato Imbarco (comprende anche il cosiddetto overbooking)
- Cancellazione del volo
- Ritardo prolungato
- Smarrimento o danneggiamento del bagaglio

Le prime due ed il ritardo prolungato sono disciplinate dal Regolamento Comunitario n. 261/2004, la quarta dalla Convenzione di Montreal. Quando si verifica uno di questi disservizi la compagnia aerea ha l'obbligo di informare il passeggero dei suoi diritti¹.

Per poter usufruire delle forme di tutela previste dalla legge il passeggero deve possedere un **biglietto aereo**, deve avere una **prenotazione confermata, documenti validi** e deve presentarsi all'accettazione nei modi e nei tempi indicati, in genere **non oltre 25-45 minuti prima dell'ora di partenza, secondo la compagnia scelta**. Va inoltre ricordato che l'applicazione corretta delle norme di tutela previste in casi di disservizio non priva i passeggeri della possibilità di avviare eventuali azioni risarcitorie.

¹ La normativa di riferimento è costituita dal Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che abroga il Regolamento (CEE) n. 295/91, e il Decreto legislativo del 27 gennaio 2006, n. 69 recante le disposizioni sanzionatorie per le violazioni del Regolamento (CE) n. 261/2004.



ATTENZIONE

L'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), unica Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, ha redatto la **Carta dei Diritti del Passeggero** e la Carta dei Servizi Standard aeroportuali, entrambe scaricabili dal sito www.enac.gov.it. La Carta dei Diritti del Passeggero è un pratico vademecum che raccoglie in un testo unico la normativa vigente a livello nazionale, comunitario ed internazionale sulle forme di tutela del viaggiatore in caso di disservizi.

Negato imbarco

Molto spesso le compagnie aeree accettano più prenotazioni del numero dei posti disponibili, per cautelarsi nei confronti di coloro che non si presentano all'imbarco. Di norma questa prassi funziona, ma a volte può succedere che si presentino tutti i viaggiatori e qualcuno rimanga a terra: è il cosiddetto fenomeno dell'**overbooking**. E' da precisare che il negato imbarco non coincide con l'overbooking, e quindi possono esservi anche altre ipotesi in virtù delle quali la compagnia nega l'imbarco al passeggero e che sono ugualmente oggetto di tutela.

In tutti questi casi prima di tutto **la compagnia propone al passeggero di rinunciare volontariamente** all'imbarco in cambio di benefici da concordare, oltre al rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata o alla riprotezione del volo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero.

Se il passeggero non rinuncia volontariamente al volo prenotato può scegliere la riprotezione del volo o il rimborso.

Nel primo caso **la compagnia deve garantire una compensazione pecuniaria, la riprotezione su un volo alternativo e l'assistenza** (pasti, bevande in caso di attesa, sistemazione in albergo e trasporto se necessario, due chiamate telefoniche o invio di fax o posta elettronica). Nel secondo la **compensazione pecuniaria, il rimborso del biglietto non usato e l'assistenza**.

La compensazione pecuniaria dovuta al passeggero, in caso di negato imbarco (così come nella cancellazione del volo), è calcolata in relazione alla tratta aerea e alla distanza in km.



VOLI INTRACOMUNITARI	inferiori o pari a 1500 km	euro 250
VOLI INTRACOMUNITARI	superiori a 1500 km	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	inferiori o pari a 1500 km	euro 250
VOLI INTERNAZIONALI	tra i 500 km e 3500 km	euro 400
VOLI INTERNAZIONALI	superiori a 3500 km	euro 600

La compagnia aerea può ridurre del 50% la compensazione se la riprotezione comporta un ritardo compreso tra le 2 e le 4 ore (a seconda delle fasce chilometriche) rispetto all'orario del volo prenotato.

Cancellazione del volo

Quando il volo viene annullato senza preavviso e senza che si siano verificate circostanze eccezionali (quali condizioni meteorologiche incompatibili, scioperi o improvvise carenze riguardo la sicurezza del volo) il passeggero ha diritto alla **compensazione pecuniaria** oltre al **rimborso** del prezzo del biglietto non utilizzato, o, in alternativa, alla riprotezione il prima possibile o in una data successiva più conveniente, in condizioni di viaggio comparabili. Resta fermo l'obbligo da parte della compagnia aerea di fornire gratuitamente **assistenza** ai passeggeri in caso di attesa in aeroporto o di necessità di pernottamento.

Qualora, invece, si siano verificate **circostanze eccezionali**, il passeggero non ha più diritto alla compensazione pecuniaria ma soltanto **all'assistenza** e al **rimborso** del biglietto non usato o, in alternativa, alla riprotezione su volo alternativo.

Dunque **il passeggero non ha diritto alla compensazione pecuniaria ma solo al rimborso del biglietto quando:**

- la compagnia aerea può provare che la cancellazione del volo è stata causata da circostanze eccezionali;
- il passeggero è stato informato della cancellazione con almeno due settimane di preavviso (o fino a 7 giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con arrivo presso la destinazione finale al massimo 4 ore dopo l'orario originariamente previsto);
- meno di 7 giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con arrivo presso la destinazione finale al massimo 2 ore dopo l'orario originariamente previsto.



ATTENZIONE

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, e solo se è questi a scegliere, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto.

Ritardo prolungato del volo

Più aumentano le ore di ritardo del volo, più il passeggero acquisisce diritti, dall'obbligo di **assistenza gratuita** (pasti, trasporto e hotel in caso di pernottamento e almeno due telefonate) fino alla possibilità di chiedere il **rimborso** del biglietto.

Il diritto all'assistenza viene riconosciuto in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza percorsa:

VOLI INTRACOMUNITARI	inferiori o pari a 1500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
VOLI INTRACOMUNITARI	superiori a 1500 km	ritardo del volo almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	inferiori o pari a 1500 km	ritardo del volo almeno 2 ore
VOLI INTERNAZIONALI	tra i 1500 km e 3500 km	ritardo del volo almeno 3 ore
VOLI INTERNAZIONALI	superiori a 3500 km	ritardo del volo almeno 4 ore

Se il ritardo è di almeno 5 ore, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata.

ATTENZIONE

Se il passeggero subisce a causa del ritardo dei danni diretti, può richiedere alla compagnia **il risarcimento fino ad un massimo di 4.831 euro**. Il risarcimento non è dovuto se la compagnia aerea dimostra che sono state adottate tutte le misure necessarie e possibili per evitare il ritardo oppure che era impossibile adottarle. Il risarcimento per danni da ritardo può essere richiesto alle compagnie aeree registrate in Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal.

In caso di non applicazione delle tutele previste il passeggero deve prima di tutto inviare un **reclamo scritto alla compagnia aerea**. Successivamente, in mancanza di risposte adeguate sulle presunte violazioni, è possibile presentare un **reclamo formale all'Enac**, anche tramite l'apposito modulo scaricabile dal sito www.enac.gov.it.

E' necessario chiarire che con il reclamo all'Enac si attiva la procedura di accertamento della violazione di un diritto del passeggero e quindi non si ha un effetto diretto finalizzato al risarcimento al passeggero. Naturalmente le risultanze dell'istruttoria dell'Enac possono essere utilizzate dal consumatore **ma resta fermo il rapporto diretto con la compagnia per la definizione della controversia**.

Smarrimento o danneggiamento del bagaglio

Quando il bagaglio registrato (ovvero quello per il quale viene emesso il "Talloncino di Identificazione Bagaglio") è disperso o danneggiato, il passeggero deve compilare un **rapporto di smarrimento o di danneggiamento**, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo, utilizzando gli appositi moduli comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report). **Tale rapporto non costituisce reclamo alla compagnia**.

In caso di smarrimento il passeggero può avviare una **pratica di risarcimento** all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli **dopo 21 giorni** dall'apertura del PIR, nel caso in cui il bagaglio non sia stato ritrovato, **o entro 21 giorni** dalla data di effettiva restituzione nel caso di ritardata riconsegna del bagaglio smarrito.



In caso di danneggiamento del bagaglio, il passeggero può avviare una **pratica di risarcimento** all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli **entro 7 giorni** dalla data di apertura del PIR. Per verificare eventuali danneggiamenti e' opportuno controllare il bagaglio al momento della consegna e prima di lasciare l'area aeroportuale. Il risarcimento previsto in caso di danneggiamento, smarrimento o ritardata consegna del bagaglio registrato, può arrivare fino a 1.000 DSP (circa 1.164 euro) per le compagnie aeree dell'Unione europea e nei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, e fino a 19 euro/kg per le compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero abbia sottoscritto un'assicurazione integrativa.

ATTENZIONE

Le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta sono tutelate da discriminazioni in fase di prenotazione e imbarco; hanno anche il diritto di ricevere assistenza negli aeroporti (al momento della partenza, dell'arrivo e in transito) e a bordo degli aerei. Per agevolare l'assistenza, si consiglia di comunicare in anticipo le proprie esigenze.

IN TRENO

Il trasporto ferroviario è gestito perlopiù da Trenitalia che, insieme a RFI, è la società che si occupa della manutenzione e dell'organizzazione dei trasporti, di proprietà del Gruppo Ferrovie dello Stato. **Trenitalia** ha messo a disposizione dei consumatori una **Carta dei servizi per i trasporti** a media e lunga percorrenza, disponibile sul sito www.trenitalia.com, in cui vengono indicati gli standard di qualità da rispettare, i diritti dei passeggeri e le modalità per inviare reclami². Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni sono tenuti ad informare il passeggero in merito ai suoi diritti. Il passeggero, da parte sua, deve:

- essere in possesso di un **biglietto valido** e informarsi sulle modalità di acquisto alternativo in caso di chiusura degli sportelli;
- scegliere un **bagaglio a mano trasportabile** non ingombrante e in alcun modo pericoloso;
- informarsi e rispettare le regole che riguardano il **trasporto di biciclette o animali**.

Se il treno prenotato ritarda, i passeggeri possono avere diritto a un'indennità o a un rimborso a seconda delle circostanze. È importante ricordare che **i viaggi su treni regionali non sono rimborsabili in caso di ritardo**: i rimborsi sono previsti per treni AV, ES city, IC, ICN, EXP ed altri internazionali (l'elenco completo si trova sul sito di Trenitalia).

² Alla Carta dei Servizi si affianca anche il Regolamento Europeo n. 1371/2007, che stabilisce gli standard minimi per il settore ferroviario nei Paesi dell'Unione Europea.



In caso di ritardo in partenza o durante il viaggio:

Il viaggiatore dev'essere informato appena possibile e, se è oggettivamente prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti il viaggiatore può scegliere tra due opzioni:

- A. **Rinunciare e chiedere il rimborso** del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta per la parte di viaggio non ancora effettuata, o per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata), qualora la prosecuzione del viaggio non sia più utile in relazione al programma iniziale;
- B. **Proseguire il viaggio su altro mezzo o con itinerario alternativo senza alcuna spesa**, neppure se si presentassero eventuali differenze di prezzo. Il biglietto, previa annotazione dell'Ufficio di Assistenza, può essere utilizzato anche **nelle 48 ore successive**: oltre tale termine Trenitalia procede al rimborso senza trattute.

In caso di ritardo all'arrivo:

Il viaggiatore, qualora non l'abbia già fatto durante il viaggio, in caso di **arrivo con oltre 60 minuti di ritardo** può richiedere come indennità:

- **il 25%** del prezzo del biglietto se il ritardo è compreso **tra 60 e 119 minuti**.
- **il 50%** del prezzo del biglietto se il ritardo è di **almeno 120 minuti**.

Inoltre in caso di ritardo oltre i 60 minuti è previsto anche l'obbligo di **assistenza**: ai passeggeri vengono offerti gratuitamente pasti e bevande in quantità ragionevole, se disponibili. Qualora fosse necessario pernottare a causa del ritardo Trenitalia provvede ad offrire una sistemazione di qualità media e al rimborso delle telefonate per avvisare i famigliari.

Il passeggero non ha diritto alle indennità e all'assistenza gratuita se la causa del ritardo non è imputabile a Trenitalia, come, ad esempio, incendi, maltempo, allagamenti, smottamenti, scioperi, occupazione dei binari, incidenti nei passaggi a livello, scioperi di cui il passeggero era stato informato, o se la responsabilità è del



viaggiatore stesso. **L'indennità consiste in un bonus per l'acquisto di un nuovo biglietto o nella somma in contanti**, a seconda delle preferenze del consumatore. Per biglietti acquistati con bonus o tariffe particolari è necessario contattare l'Ufficio di Assistenza.

Per ottenere l'indennità bisogna rivolgersi immediatamente alla biglietteria della stazione in cui si è verificato l'impedimento o all'arrivo. Qualora gli uffici fossero chiusi, occorre contattare il **Call Center (199.892.021)** comunicando il tipo di rimborso richiesto e fornendo gli estremi necessari per l'evasione del rimborso. Successivamente occorre **spedire, entro le 24 ore successive al disservizio, la richiesta scritta** allegando il biglietto originale all'indirizzo che viene comunicato telefonicamente dall'operatore del Call Center.

ATTENZIONE

Se il biglietto è stato **acquistato online o tramite il Call Center e non è stato ancora ritirato**, oppure se si tratta di un biglietto "ticketless", è sufficiente chiamare il Call Center o, se si richiede il rimborso integrale, inviare una e-mail all'indirizzo rimborso@trenitalia.it specificando il codice della prenotazione.

In caso di danni a cose o persone Trenitalia non è responsabile a meno che il danno non sia stato causato da incidente ferroviario la cui responsabilità sia imputabile alla società: in questa circostanza se la collisione causa la morte o il ferimento del passeggero entro 15 giorni Trenitalia corrisponderà una somma adeguata. Per tutte le altre circostanze il viaggiatore è responsabile della propria incolumità e della supervisione del proprio bagaglio.

Accanto alla richiesta di rimborso, il viaggiatore può presentare **reclami e segnalazioni** utilizzando i moduli disponibili nelle stazioni o accedendo all'Area Clienti del sito www.trenitalia.com. **Entro 30**



giorni dall'invio Trenitalia si impegna a rispondere o a comunicare la data della risposta (non oltre 3 mesi).

Se l'esito del reclamo fosse insoddisfacente è possibile avviare una **procedura di conciliazione**, autonomamente o per il tramite di una delle associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo di Procedura della Conciliazione Paritetica di Trenitalia. Sul sito della società, nell'Area Clienti, sono scaricabili gratuitamente i moduli da compilare per la domanda di conciliazione, che devono essere inviati all'indirizzo e-mail conciliazioni@trenitalia.it o all'Ufficio Conciliazioni di Trenitalia in piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma al fax 06/44103490.

IN HOTEL

Spesso chi si trova in difficoltà a causa di inadempienze da parte dell'hotel o di altre strutture ricettive perde molto tempo alla ricerca di una norma che stabilisca chiaramente i termini precisi entro i quali è possibile annullare la prenotazione o chiedere un rimborso. In realtà il contratto d'albergo in Italia è regolato unicamente dal Codice Civile, che contempla, però, solo la disciplina delle responsabilità dell'albergatore in relazione al deposito di cose portate o consegnate in albergo³. Per tutto il resto valgono le norme generali sulle obbligazioni e sui contratti, sempre previste nel Codice Civile, e si fa riferimento spesso agli usi e consuetudini provinciali o regionali pubblicati dalle Camere di Commercio locali.

La prenotazione, a seconda che venga o meno versata una somma di denaro, è di due tipi:

- **Prenotazione semplice:** consiste nell'**accordo verbale** tra cliente e albergatore che, in sostanza, obbliga il solo albergatore a dover chiudere il contratto definitivo. Il turista, infatti, resta libero di avvalersi o meno della prenotazione anche se è tenuto ad avvisare in caso di rinuncia o impedimento. Per maggiore sicurezza è bene confermare gli accordi presi con l'invio di un fax, che può essere utile per richiedere un risarcimento in caso di dimenticanza da parte dell'albergatore.
- **Prenotazione con acconto:** quando all'**accordo verbale segue l'invio di una somma** (acconto, caparra, deposito) allora si può dire che il contratto è concluso e l'impegno deve intendersi a carico di entrambe le parti.

³Codice Civile, artt. da 1783 a 1785.



ATTENZIONE

Non tutta la giurisprudenza è unanime sulla valenza delle prenotazioni: **in alcuni casi la prenotazione semplice è stata interpretata come una conclusione di contratto**, e che quindi genera obblighi per entrambe le parti.

Quali sono le responsabilità, a contratto concluso, in caso di inadempimento?

L'albergatore è tenuto a conservare la disponibilità dell'alloggio, pena la richiesta di risarcimento: la forma più pratica è quella di fornire al cliente una sistemazione alternativa nello stesso luogo e di pari livello; se l'alternativa non è possibile il risarcimento pecuniario è da quantificare caso per caso.

Il cliente deve presentarsi in hotel e usufruire dei servizi prenotati. In caso contrario dovrà risarcire all'albergatore il danno, che sarà quantificato in base al mancato guadagno corrispondente al prezzo delle camere prenotate e non riassegnate, senza contare i servizi accessori non usufruiti o nella perdita della caparra versata al momento della prenotazione.

Obblighi del turista	Obblighi dell'albergatore
Pagare il corrispettivo stabilito	Fornire, senza discriminazioni, un'unità abitativa arredata, spazi comuni e servizi
Fornire documenti identificativi	Garantire sorveglianza, sicurezza e conformità degli spazi
Rispettare i tempi per il rilascio dei locali	Garantire pulizia e riassetto alloggio
Rispetto degli spazi e dei regolamenti	Esporre tariffe e comunicarle alla Regione

Per quanto riguarda il bagaglio, l'albergatore è responsabile di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo durante il soggiorno. La legge distingue tra due tipi di responsabilità che variano in base al tipo di deposito:

- **Beni “portati” in hotel:** il cliente deve provare l'esistenza del contratto di albergo, l'evento dannoso, la sua realizzazione nei locali dell'hotel e l'entità del danno. La responsabilità dell'albergatore è, in questo caso “oggettiva”, ovvero non occorre provare la colpa dell'albergatore, e “limitata”, quindi il risarcimento non potrà essere superiore a cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio. Tale limite però non opera nel caso in cui il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo siano dovuti a colpa dell'albergatore.
- **Beni personalmente “consegnati in custodia” all'albergatore:** in questi casi la responsabilità dell'albergatore è soggettiva ed illimitata, a patto che il cliente possa dimostrare l'avvenuta consegna dei beni con una ricevuta, che è bene quindi farsi rilasciare. In queste circostanze non esistono limiti al risarcimento a cui ha diritto il cliente. L'albergatore non può rifiutarsi di prendere in custodia oggetti di valore, a patto che non siano eccessivamente ingombranti o di valore eccessivo rispetto alle condizioni dell'albergo. (Tali responsabilità operano anche nei casi di cose portate e/o consegnate dal cliente presso stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili)

ATTENZIONE



Gli oggetti depositati nelle **cassette di sicurezza** con una chiave esclusiva rientrano nel primo gruppo di beni “portati” in hotel, ma se l'albergatore possiede una copia della chiave si considerano “consegnati in custodia” e dunque la responsabilità dell'albergatore è illimitata. Per le **auto**, invece, l'albergatore risponde solo se esiste un accordo di custodia, o se sono state consegnate le chiavi, o se il parcheggio è a pagamento.



La classificazione delle strutture alberghiere, in altri termini l'assegnazione delle stelle, che avveniva a livello regionale⁴, fa riferimento a un Decreto⁵ che stabilisce gli standard minimi per l'armonizzazione della classificazione alberghiera. Tale decreto, però, riguarda solo le strutture di nuova realizzazione e in diversi casi non è stato recepito dalle Regioni. La conseguenza è che, ad oggi, **il numero delle stelle spesso non corrisponde agli stessi servizi nelle diverse regioni d'Italia**; per questo è sempre bene verificare nel depliant o sul sito dell'albergo i dettagli sui servizi offerti.

Il nuovo Codice del Turismo pone le basi per la realizzazione di un'unica **classificazione su scala nazionale che equipari tutte le strutture ricettive** (Bed&Breakfast, case per ferie, ostelli della gioventù, Motel, centri soggiorni studio, rifugi alpini, villaggi turistici, campeggi, ad eccezione degli agriturismo) all'insegna della trasparenza. Questo **nuovo sistema di rating**, associabile alle stelle, che dovrebbe consentire la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti, resta tuttavia **facoltativo** e le strutture ricettive potranno scegliere se aderire su base volontaria (art. 10).

⁴Legge quadro sul turismo L. 135/01, abrogata dal Codice del Turismo.

⁵DPCM 21/10/2008 pubblicato in G.U. n. 34 del 11/2/2009.

LINK

- www.confconsumatori.com/servizituristici: servizituristici sito dedicato ai servizi turistici, realizzato nell'ambito del progetto "Guarda che ti riguarda!", da cui è possibile iscriversi alla newsletter;
- www.confconsumatori.it: nella sezione "Dove siamo" i recapiti delle sedi locali;
- www.guardachetiriguarda.it: il sito dedicato al progetto "Guarda che ti riguarda!" per aggiornamenti e approfondimenti sui servizi turistici e non solo.
- www.viaggiasesicuri.it: per verificare se ci sono mete sconsigliate dal Ministero degli Affari Esteri;
- www.salute.gov.it: cliccare il banner "Se parto per..." per informazioni sull'assistenza sanitaria all'estero;
- www.sviluppoeconomico.gov.it: nella sezione "Per il cittadino" è scaricabile il Codice del Consumo;
- <http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/index.html>
Dipartimento per lo sviluppo e la competitività nel Turismo per tutti gli aggiornamenti, anche normativi, del settore
- http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_it.htm formulario europeo di reclamo
- www.ecc-netitalia.it: per la tutela del consumatore nelle controversie transfrontaliere in ambito europeo;
- www.enac.gov.it: per approfondire i diritti del passeggero aereo;
- www.trenitalia.com: nell'area clienti informazioni sulla conciliazione e sulla Carta dei servizi;
- www.enit.it: il sito dell' Agenzia Nazionale del Turismo;





www.guardachetiriguarda.it



www.mdc.it



www.assoutenti.it

CODACONS



www.codacons.it



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

www.confconsumatori.it



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI
www.consumatori.it