

Trento, giovedì 5 luglio 2018

comunicato stampa

PRONTO TURISTA 2018

LO SPORTELLLO DEDICATO A TURISTI E VIAGGIATORI TARENTINI PER TUTELARE I PROPRI DIRITTI DURANTE LE VACANZE!

- ✓ Lo sportello **Pronto Turista** è nato per assistere e tutelare i consumatori trentini durante i viaggi e le vacanze, gestito dallo Sportello Europeo dei Consumatori presso il CRTCU è attivo dal 2011.
- ✓ **343 contatti** registrati nel 2017 (con un aumento del 5,7% rispetto all'anno precedente) di questi: **170** (+25% rispetto al 2016) relativi a problemi registrati nel settore dei trasporti, aerei, treni, autobus e traghetti; **173** (-9,8% rispetto al 2016) i casi invece relativi a problemi sui prodotti turistici in generale, vacanze, alberghi, autonoleggio e prenotazioni.
- ✓ Nel corso dell'estate 2017 e durante il primo semestre del 2018 sono state effettuate svariate interviste per i media locali sulle principali problematiche riscontrate e uscite sul territorio in collaborazione con lo Sportello mobile del CRTCU.
- ✓ Programmate al momento per l'estate 2 uscite di promozione sul territorio a Rovereto (9 luglio) e a Riva del Garda (25 luglio) e interviste per *Radio Italia anni 60* e *Rtrr TV*
- ✓ *Il servizio Pronto Turista fornisce gratuitamente assistenza telefonica immediata al numero **0461984751**, via mail **sec@euroconsumatori.org** o su appuntamento.*

Principali problemi segnalati dai consumatori e azioni dello Sportello

In vetta al numero dei problemi segnalati, **spiccano i ritardi e le cancellazioni dei voli aerei** con un aumento del 25% rispetto all'anno precedente, dovuto con molta probabilità alle cancellazioni di massa effettuate dalla compagnia aerea Ryanair. Sebbene le compagnie aeree sembrano essere più inclini a riconoscere gli indennizzi previsti dal regolamento EU261 rispetto agli scorsi anni, spesso i consumatori devono confrontarsi con i **mezzi tecnologici per poter formulare le richieste di risarcimento** e di rimborso, ormai divenuti gli unici mezzi di comunicazione con le compagnie aeree, con non poche difficoltà. I passeggeri in questi casi necessitano di assistenza anche nella fase di invio delle **richieste che vengono dimenticate** ancora troppo spesso dalle compagnie. In tutti questi casi diventa determinante l'azione dello Sportello anche attraverso la procedura di segnalazione all'ENAC attivabile dopo 42 giorni dall'invio del reclamo. Parecchia confusione si registra nelle informazioni che le compagnie

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699

aeree devono dare ai consumatori in merito ai loro diritti, determinante è stato l'intervento dell'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel caso Ryanair** in Italia attraverso l'imposizione di chiarimento delle comunicazioni inviate ai consumatori e con la sanzione di 1.850.000 Euro per punire il comportamento scorretto della compagnia. Si assiste ad un costante rafforzamento ad opera della **Corte di Giustizia UE dei diritti dei passeggeri** limitando sempre di più la possibilità di escludere l'indennizzo EU261 per motivi di forza maggiore riconoscendo, anche in caso di **sciopero dei dipendenti** delle compagnie aeree causato da decisioni aziendali, una responsabilità diretta della compagnia aerea e di conseguenza l'obbligo di erogare l'indennizzo ai passeggeri che hanno subito ritardi o cancellazioni dovuti ad uno sciopero. Rimane comunque la possibilità di escludere la responsabilità invece nel caso di eventi esterni come in occasione di sciopero dei controllori di volo o condizioni meteorologiche avverse.

Per quanto riguarda i problemi durante le **vacanze per difetti di organizzazione** e inadempimenti degli organizzatori, le richieste di assistenza rimangono **in linea con gli scorsi anni**, per la maggior parte riguardano le modifiche sostanziali unilaterali prima della partenza (cambio struttura ricettiva per overbooking) e **mancanza di informazioni adeguate** in particolare durante gli acquisti sul Web. Anche in materia di vacanze, di rilievo è stato l'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel sanzionare con complessivi 6 milioni di Euro 6 tra i maggiori portali di prenotazione di vacanze online per aver posto in essere diverse **pratiche scorrette** consistenti nel non aver fornito indicazioni chiare sull'effettivo fornitore di servizio, per aver imposto un supplemento in relazione allo strumento di pagamento utilizzato e per aver messo a disposizione ai consumatori un numero di contatto a pagamento.

In seguito all'applicazione della nuova normativa di tutela per i pacchetti turistici che dal 1 luglio 2018 comprende anche i servizi turistici combinati scelti attraverso i portali di prenotazione online, dovrebbero ridursi i problemi informativi e semplificarsi le procedure per ottenere rimborsi o risarcimenti in caso di problemi durante le vacanze. L'allargamento della tutela che riguarderà la maggior parte delle prenotazioni di vacanze online mira ad ottenere un miglior grado di tutela effettiva per i consumatori che intraprendono un viaggio.



Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio
n.3, mail: sec@euroconsumatori.org, telefono: 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699