

Trento, 29 giugno 2011

## 0461 262993: PRONTO TURISTA – servizio di assistenza per i viaggiatori trentini

**Presso lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) di Trento è attivo un servizio telefonico di assistenza per turisti e viaggiatori trentini, che offre informazioni, consigli utili e assistenza nella soluzione dei reclami legati al turismo. La casistica delle problematiche più frequenti, le novità introdotte dal Codice del Turismo ed i servizi offerti dal PRONTO TURISTA sono stati presentati oggi nell'ambito di una conferenza stampa presso il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRTCU) di Trento.**

Le vacanze estive sono ormai alle porte. C'è chi ha prenotato con largo anticipo e c'è invece chi lo farà a ridosso della partenza, magari approfittando di un'offerta dell'ultimo minuto. C'è chi è andato in agenzia viaggi, ha sfogliato numerosi cataloghi e alla fine ha acquistato un pacchetto turistico tutto incluso; c'è chi invece si è affidato al “fai da te” e ha prenotato aereo, albergo e macchina a noleggio in internet. Ma cosa fare se l'albergo 5 stelle in Croazia è ancora in costruzione o se in aeroporto non mi fanno partire per un eccesso di prenotazioni? Per non farsi rovinare del tutto la vacanza e per evitare di perdere tempo a discutere con gli operatori turistici, è meglio partire informati: così le vacanze saranno davvero il periodo più bello dell'anno!

L'assessore provinciale all'Industria, Artigianato, Commercio e per i Consumatori, dott. Alessandro Olivi, ha espresso soddisfazione per l'iniziativa a favore dei consumatori-turisti trentini.

Ha spiegato la dott.ssa Barbara Osti, consulente del PRONTO TURISTA, che "il servizio di assistenza del PRONTO TURISTA è sempre aggiornato sulle tematiche del turismo e pronto ad assistere i viaggiatori quando una nube di cenere blocca lo spazio aereo o il tour operator invece che alle Maldive vi porta su una spiaggia che assomiglia ad una discarica.”

Sempre più spesso inoltre i consumatori decidono di prenotare la propria vacanza on-line, ma frequentemente dimenticano che è sufficiente un click per stipulare un contratto vero e proprio; il problema in questi casi nasce proprio dall'inesperienza dei consumatori: chi non è un "navigatore provetto" dovrebbe piuttosto rivolgersi ad una agenzia viaggi tradizionale per non trovarsi senza biglietto o magari con due vacanze prenotate.

Durante la conferenza stampa sono state illustrate anche le novità più importanti introdotte dal nuovo Codice del Turismo che è entrato in vigore il 21 giugno 2011. Il Codice ha introdotto il danno da vacanza rovinata, prima previsto solo a livello giurisprudenziale, facendolo dipendere dal tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta. Inoltre il reclamo nei confronti dell'organizzatore del pacchetto turistico può ora essere fatto non solo con lettera raccomandata a/r ma con

qualsiasi mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento. Il termine per esperire il reclamo rimane però sempre di 10 giorni lavorativi dal rientro nel luogo di partenza e ogni contestazione deve essere stata fatta anche immediatamente sul luogo di vacanza in modo che il tour operator o l'accompagnatore abbiano avuto la possibilità di porvi rimedio! Oltre a ciò lo stesso decreto legislativo che ha approvato il Codice del Turismo ha dato attuazione ad una importante direttiva dell'Unione Europea sulla multiproprietà. Ora rimane da monitorare l'applicazione pratica delle nuove norme.

Tutti i consumatori che stanno prenotando la loro vacanza, o che sono già partiti, possono trovare presso il PRONTO TURISTA in Via San Martino 30 a Trento numerose informazioni e consigli pratici sui diritti in tema di viaggi & vacanze, nonché ritirare il materiale informativo cartaceo; è possibile contattare il servizio di assistenza telefonicamente al numero **0461 262993** dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16; alcune informazioni sono disponibili anche on-line sul sito internet del CRCTU [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) .