

# TURISMO: 30 MILIONI DI ITALIANI IN VACANZA. SOS ON LINE PER IL TURISTA. L'INDAGINE DELL'ADUC

Roma, 7 Giugno 2001.

30 milioni di Italiani si apprestano a partire per le vacanze e cominciano i problemi. La nostra associazione -dichiara Primo Mastrantoni segretario dell'Aduc- ha predisposto sul proprio portale [www.aduc.it](http://www.aduc.it), un servizio di assistenza, alla sezione SOS on line, che fornisce consulenza gratuita per tutti, anche i non associati, rispondendo in 48 ore. Dalla sezione Modulistica si puo' scaricare un modulo per la richiesta di rimborso e risarcimento, da inviare alla propria agenzia o tour operator. Abbiamo elaborato le segnalazioni che ci sono pervenute lo scorso anno, ne viene fuori uno spaccato interessante e sintomatico di cosa gli italiani trovano nei luoghi scelti per la vacanza, lamentandosi essenzialmente per l'albergo (17,62%), seguito da assistenza (12,76%) e igiene (12,59%) che non rispondono a quanto promesso dal depliant, in particolare oltre all'Italia (22,27%), dove i servizi piu' scadenti sono stati trovati in Sardegna (32,98%), seguita da Puglia (17,02%) e Calabria (14,90%), c'e' l'Egitto (24,64%), seguito da Grecia (12,8%), Spagna (7,11%), Croazia (6,63%) e Tunisia (4,48%). La maggior parte degli SOS vengono dalla Lombardia (52,83%), seguita da Lazio (9,43%), Veneto (8,96%) ed Emilia Romagna (6,40%). Il totale dei disguidi analizzati e' di 1850, e riguardano SOS che ci sono giunti nel periodo compreso tra 15 luglio e il 15 settembre 2000.

## DISSERVIZIO

17,62% albergo, 13,84% struttura, 12,76% assistenza, 12,59% igiene, 10,70% cibo, 7,30% mezzo trasp, 6,92% tour operator, 6,59% informazione, 3,68% spiaggia, 3,03% tour, 2,49% divertimenti, 1,89% sicurezza, 0,27% rumore, 0,16% assicurazione, 0,16% campeggio,

## DOVE

Italia 22,27%: 32,98% Sardegna, 17,02% Puglia, 14,90% Calabria, 11,70% Toscana, 10,64% E. Romagna, 5,32% Sicilia, 4,25% Veneto, 2,13% Campania, 1,06% Abruzzo, Estero: 24,64% Egitto, 12,8% Grecia, 7,11% Spagna, 6,63% Croazia, 4,48% Tunisia, 2,61% Messico, 2,15% Usa, 1,67% Cuba, 1,66% Thailandia, 1,66% Francia, 1,66% Russia, 1,42% Turchia, 0,95% Malesia, Capo Verde, Kenya, Portogallo, 0,71% Irlanda, Gran Bretagna, 0,47% Marocco, Indonesia, Cina, Santo Domingo, Polinesia, Brasile, 0,24% Irlanda, Svizzera, Islanda, Canada, Germania

## PROVENIENZA GEOGRAFICA DEGLI SOS

52,83% Lombardia, 9,43% Lazio, 8,96% Veneto, 6,40% E. Romagna, 4,95% Campania, 4% Piemonte, 3,30% Toscana, Sicilia, 1,66% Sardegna, 1,18% Abruzzo, Puglia, 0,47% Basilicata, Trentino Alto Adige, Calabria, Friuli, Francia, 0,23% Marche, Liguria

# VIAGGI TUTTO COMPRESO: I CONSIGLI DELL'ADUC

Roma, 14.7.2001.

Tempo di vacanze, tempo di viaggi. E i viaggi organizzati sono comodi, basta una firma e tutto e' a posto o quasi. Abbiamo predisposto -dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- un elenco di consigli per i turisti che si affidano alle agenzie:

- \* - Leggere attentamente il depliant: oltre alla pubblicita' ci devono essere scritte le condizioni generali del contratto. Se non ci sono, eliminate quel tour operator o agenzia di viaggi.
- \* - Farsi rilasciare copia del contratto con timbro e firma. Se l'agenzia vuole rilasciare solo la ricevuta della caparra, non firmate il contratto. L'anticipo o caparra non puo' superare il 30% del prezzo totale. Se vi chiedono di piu' lasciate perdere. Il saldo va effettuato 30 giorni prima della partenza, non prima.
- \* - Controllare le ipotesi di aumenti previste dal contratto o dal depliant (variazioni del costo di trasporto, delle tasse aeroportuali e del cambio). Se non sono scritte, diffidate. Comunque gli aumenti non possono superare il 10% del valore del viaggio.
- \* - Se improvvisamente non si puo' partire e' possibile essere sostituiti, almeno quattro giorni prima del viaggio, o si puo' pagare la penalita' (trenta giorni prima 10%, 20 giorni prima 25%, 15 giorni prima 50%, tre giorni prima 75%, meno di tre

giorni 100%). La penalita' per i voli di linea e' diversa dai voli speciali. Queste notizie devono essere riportate sul contratto.

\* - L'agenzia o il tour operator devono avere una assicurazione per la responsabilita' civile verso l'utente, che deve essere indicata nel contratto.

\* - Se, prima del viaggio, ci sono delle variazioni significative della vacanza (cambio della categoria dell'albergo, slittamento di piu' giorni della partenza, ecc.), il contratto puo' essere annullato dal turista o si puo' scegliere una altra vacanza, anche piu' costosa, senza che questo comporti necessariamente un aumento di prezzo. Se le variazioni avvengono durante il viaggio

\* l'agenzia deve rifondere la differenza di costo.

\* - In caso di contestazione documentare tutto e al ritorno inviare al tour operator, entro 10 giorni, una lettera di protesta (raccomandata con ricevuta di ritorno), chiedendo il rimborso o il risarcimento dei danni. In caso di insoddisfazione si puo' ricorrere al giudice di pace.

Nel nostro portale [www.aduc.it](http://www.aduc.it), alla sezione SOS on line, e' attivo un servizio di consulenza per il turista, che risponde gratuitamente in 48 ore. Alla sezione Modulistica c'e' un modulo predisposto per la richiesta di rimborso e risarcimento.