

## VACANZE: PRENOTARE UN ALBERGO

Roma, 17 luglio 2001.

Dovrebbe essere la cosa piu' facile del mondo e con regole chiare per il cittadino e l'albergatore. Ma non e' cosi'-dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- e a complicare le cose e' intervenuto il decreto legislativo sulle vendite a distanza di beni e servizi (n.185/99). Il decreto infatti detta norme per le prenotazioni alberghiere e la facolta' di ripensamento ma solo se l'utente non ha comunicato con precisione la data di arrivo e di occupazione della camera d'albergo. Insomma una occasione persa. Le regole continuano ad essere dettate dalle Camere di Commercio che variano da luogo a luogo. In generale alla prenotazione viene richiesto un acconto di circa il 25% della

somma complessiva e la camera rimane a disposizione del cliente fino alle 12 del giorno successivo all'arrivo. Se il consumatore disdice la prenotazione l'albergatore trattiene la caparra, come risarcimento ma nella situazione opposta, quando cioe' e' l'albergatore a disdire, non e' previsto alcun risarcimento al cittadino. Inoltre se l'albergatore riesce ad affittare ad altri, la caparra non viene restituita. Non e' previsto un limite di tempo per esercitare il diritto ripensamento, cosi' disdire un mese o un giorno prima e' la stessa cosa e la caparra e' comunque persa. E' evidente che la bilancia pende a favore degli albergatori e chi rimane con il classico cerino tra le dita e' il consumatore.

## VIAGGIARE E PERDERE I BAGAGLI

Roma, 24 Luglio 2001.

Sara' capitato di aspettare il bagaglio davanti al nastro trasportatore e, con un tonfo al cuore, constatare che la propria valigia non c'e' o arriva con la maniglia divelta o il carrellino privo di ruote. Che fare? La prima cosa -dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- e' quella di andare all'Ufficio oggetti smarriti (lost&found), presentare il proprio biglietto, il tagliando del bagaglio e compilare un modulo. Queste operazioni servono per avviare le ricerche del bagaglio perso. Il viaggiatore che vuole essere risarcito, per il bagaglio perso o danneggiato, deve presentare anche una denuncia alla compagnia aerea con la quale ha volato. Spesso si dimentica di effettuare questa operazione, confortati dalle assicurazioni degli addetti all'Ufficio oggetti smarriti che il bagaglio verra' prontamente ritrovato e riconsegnato. Occorre pero' fare attenzione ai tempi entro i

quali fare la denuncia, perche' si rischia di non ricevere il risarcimento dovuto. La Convenzione di Varsavia stabilisce tempi e valori diversi in relazione ai voli nazionali e internazionali. Per i voli nazionali la denuncia, alla compagnia aerea, va presentata entro tre giorni dall'arrivo e il risarcimento, per smarrimento o danni del bagaglio, arriva a 430.000 lire. Per i voli internazionali occorre presentare la denuncia entro 7 giorni dall'arrivo e la compagnia aerea rimborsa 20 Usd per ogni chilo del bagaglio fino ad un massimo di 400 Usd. Si puo' chiedere anche il rimborso degli abiti acquistati, allegando ovviamente le ricevute e il risarcimento del danno "biologico" subito, la cui quantificazione e' lasciata alla valutazione del passeggero che, per avere soddisfazione, dovra', con molta probabilita', rivolgersi al Giudice di pace.

## NON FARSI METTERE I PIEDI IN TESTA E NON LASCIAR MAI CORRERE E, SOPRATTUTTO, NON DIMENTICARE

Firenze, 30 Giugno 2001.

Quasi un quinto dello Stivale e' in movimento in questi giorni: una cifra enorme che, viste le strutture e i servizi di cui possiamo usufruire, deve quantomeno far preoccupare. E dobbiamo prender atto che chi e' addetto alla nostra sicurezza e' decisamente mobilitato, e siamo sicuri che fara' il possibile per crearci meno disagi. Ma al di la' di queste persone, dobbiamo guardarci dalle strutture, esistenti e inesistenti, e da coloro che su questa realta' ci marciano sopra, per scelta o incapacita'. Cosi' il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito. Il consiglio generale che diamo e' di non farsi mettere i piedi in testa e, soprattutto, non dimenticare cio' che si e' patito per colpa di qualcun altro, non certamente per la vendetta, ma perche' domani potrebbe succedere nuovamente a noi stessi e, un attimo dopo, ad altre persone che ignare vi incappano.

Per chi viaggia in auto, vuol dire segnalare tutte le disfunzioni di strade e autostrade: mancanza di segnaletica adeguata o presenza di segnaletica assurda, mancanza e/o qualita' di servizi di rifornimento e ristoro, costi eccessivi degli stessi. Per chi viaggia in aereo, vuol dire segnalare la qualita' del servizio di collegamento (pubblico e privato) degli aeroporti con le citta', nonche' la qualita' dei vari servizi aeroportuali (ristoro, accettazione, assistenza, informazioni, servizi igienici, sicurezza, etc..). Vuol dire prestare attenzione se il ritardo di un volo sia causa dell'aeroporto o del vettore, perche' nell'eventuale successiva richiesta di rimborso per i danni subiti (che va inviata per raccomandata A/R entro 10 giorni dal rientro del viaggio),

"si fa prima" avendo gia' individuato il referente. Vuol dire anche, per esempio, che nei momenti di attesa ci si metta a leggere la carta dei diritti del passeggero (reperibile con facilità nei vari servizi di assistenza aeroportuale), in modo da sapere prontamente cosa sia legittimo chiedere e ottenere per questa o quell'altra disfunzione: spesso l'ignoranza dei diritti del malcapitato e' cio' su cui gioca chi, in colpa, deve fornire un risarcimento immediato o un servizio alternativo altrettanto immediato.

Per chi viaggia in treno, traghetti e navi, vuol dire segnalare la qualita' del servizio di stazione (biglietteria, assistenza, ristoro, servizi igienici, sicurezza, informazioni, etc ..). Vuol dire prender nota dei dati identificativi di chiunque (testimoni generici e/o controllori e/o addetti ai vari servizi) possa successivamente testimoniare la veridicta' di cio' che si asserisce in un eventuale richiesta danni per ritardi e disservizi vari.

Per chiunque vuol dire prendere sempre appunti di cio' che si e' patito, con il massimo di scrupolosita', perche' spesso succede che gli avvenimenti positivi successivi facciano dimenticare particolari importanti per meglio indirizzare e quantificare le proprie richieste.

Al ritorno, ci si puo' anche rivolgere ad un'associazione come la nostra per farsi meglio consigliare su tempi e modi per presentare le proprie richieste, inviando magari un'E-mail che, ad oggi, almeno per una struttura come l'Aduc, e' il mezzo piu' economico, semplice e immediato.