



Ad aprile l'eruzione del vulcano islandese bloccò tutti i voli



Esposto all'Antitrust di consumatori e agenzie di viaggi: «I tour operator non restituiscono i soldi»

RAPHAËL ZANOTTI
TORINO

Ad aprile migliaia di viaggiatori erano rimasti a terra, valigie ai piedi e vacanze rovinare dalla nube del vulcano islandese. Ma oltre al danno provocato dalle bizze dell'Eyjafjallajökull, la maggior parte ha dovuto subire la successiva beffa: nessun rimborso da parte dei tour operator.

Ora, però, la situazione potrebbe cambiare. La sezione piemontese dell'associazione dei consumatori Adoc ha presentato un esposto all'Antitrust sostenendo che, in quella settimana di voli cancellati, i tour operator si sono comportati scorrettamente non comunicando ai clienti la possibilità di riavere indietro il denaro. Oppure, addirittura, negando questo diritto a chi, più informato, ne faceva formale richiesta.

L'esposto è stato firmato dai consumatori insieme ad Autotutela, associazione torinese che raccoglie le agenzie di viaggio, intermediari tra tour operator e turisti e, nella maggior parte dei casi, primi bersagli di questi ultimi. È la prima volta che accade.

Ma cosa contestano Adoc e Autotutela? Semplice: «I tour operator hanno completamente ignorato il codice del consumo - spiega l'avvocato dell'Adoc, Bartolomeo Grippo - Il codice è chiaro. Se per cause di forza maggiore il volo viene cancellato, il consumatore ha diritto a una di queste possibilità: o usufruire di un pacchetto vacanze di valore equivalente o superiore senza dover pagare la differenza, o usufruire di un pacchetto vacanze di valore inferiore con restituzione della differenza, oppure rimborso del 100% del valore del pacchetto entro sette giorni dal recesso o dalla cancellazione».

Invece, sostengono consumatori e agenzie di viaggi, i tour operator si sono limitati a offrire buoni viaggio da consumare entro una certa data. Prendere o lasciare. La maggior parte dei viaggiatori ha ricevuto comunicazioni di questo tenore: «Siamo spiacenti per la cancellazione del suo volo, dovuta a forze di causa maggiore. Nello spirito di cortesia che ha sempre contraddistinto la nostra azienda, le proponiamo un buono viaggio del valore di ... da usufruire entro il...». Fine. Una cortese concessione.

A chi non aveva altri periodi di vacanza, o a chi interessava rientrare in possesso della somma già sborsata, non è stata data alcuna alternativa. Come nel caso portato davanti all'Antitrust dai consumatori e dalle agenzie di viaggio. La storia è quella tipica di un consumatore che, dopo aver acquistato un pacchetto vacanza della Alba Tour attraverso un'agenzia di viaggi, ha scoperto che il suo volo per l'Egitto era stato cancellato. Ha chiesto dunque all'agenzia di viaggi di chiedere il rimborso alla Alba Tour. Quest'ultima non ha mai risposto, anche quando nel carteggio è intervenuta direttamente l'associazione delle agenzie di viaggio Autotutela. Si è limitata a spedire all'agenzia di viaggi un buono per un pacchetto vacanze di valore inferiore a quello acquistato dal cliente, senza nemmeno restituire la differenza.

L'Antitrust, di fronte all'esposto delle due associazioni, ha valutato il caso meritevole della sua attenzione e ha aperto un fascicolo di indagine. Se, alla fine della sua analisi, dovesse sanzionare il tour operator si aprirebbe la strada a migliaia di richieste provenienti da tutta Italia.

[Annunci Premium Publisher Network](#)



La Sardegna ti aspetta!

Viaggi con la tua auto da 20€ sulle navi Sardinia F
www.sardiniaferries.com



Volo Roma-Pantelleria 79€

Solo fino al 6 luglio Offerte Imbattibili: approfittane
www.blu-express.com



Un'auto che consuma poco?

Ce l'hai già! Scopri subito gli impianti a gas Landi I
<http://promozioni.landi.it>

ULTIMI ARTICOLI

cronaca

[La prima volta torinese del 112 europeo](#)