



ASSOCIAZIONE ITALIANA DEGLI AGENTI DI VIAGGIO AUTOTUTELA

Crediamo sia opportuno fare il punto della situazione che, da diversi giorni, pesa sull'Egitto. Quello che pubblichiamo è il testo dello "sconsiglio" pubblicato dal Ministero degli Esteri il giorno 30.01.2011 e tuttora valido:

In considerazione degli scontri tra manifestanti e forze di sicurezza registratisi in Egitto, si sconsigliano viaggi in tutto il Paese che non rivestano carattere di urgenza. Scontri di una certa rilevanza sono stati segnalati in particolare nella capitale e nelle città di Alessandria, Suez, Ismailia e Luxor. Tra le località turistiche del Mar Rosso, i disordini hanno toccato Hurgada. La situazione a Sharm El Sheik resta per il momento sotto controllo. Non si può escludere che le manifestazioni si estendano anche ad altre aree del Paese. Alitalia continua ad operare tra l'Egitto e l'Italia. Le prenotazioni sono possibili ai numeri 0039 06 6585 9451 e 0039 06 2222.

Per coloro già in Egitto, si raccomanda di evitare spostamenti non assolutamente necessari. Si raccomanda altresì di rispettare gli orari di coprifuoco decretati giorno per giorno dalle autorità egiziane. Nell'evitare ogni luogo di eventuali assembramenti politici o religiosi, si consiglia di mantenersi informati sull'evolversi della situazione attraverso il proprio albergatore e i mass media nazionali e internazionali. Continuano a registrarsi difficoltà nelle comunicazioni interne ed internazionali sulla reti telefoniche ed internet.

Permane il rischio di atti terroristici nel Paese. Particolari cautele sono raccomandate nelle località turistiche del Sinai, nella regione al confine con la Striscia di Gaza, ad Alessandria – anche alla luce del grave attentato ivi verificatosi il 1 gennaio scorso - ed al Cairo. Si raccomanda pertanto ai connazionali di adottare la massima prudenza nei luoghi affollati, di assembramento, anche a carattere religioso, e di evitare zone di manifestazioni.

Sarebbe inopportuno creare ulteriore allarmismo, ma sarebbe sciocco non considerare i fatti così come si presentano. Gli ultimi giorni si sono distinti per il consueto muro contro muro tra clienti e agenti di viaggio, da una parte, e tour operator, dall'altra: i primi – seppure per motivi diversi – ad insistere nella richiesta di rispetto delle norme stabilite a tutela dei consumatori, i secondi impegnati a respingere le richieste. Dopo neppure 48 ore sono crollate le barriere poste da diversi T.O. che hanno preferito adeguarsi piuttosto che resistere; rimangono pochi irriducibili, convinti che l'intransigenza sia la giusta posizione, in barba alle regole.

Crediamo sia opportuno ringraziare gli operatori che, nell'abbassare le difese, hanno dato prova di correttezza e sensibilità: seppure giusta e doverosa, sappiamo bene che la decisione di rimborsare le somme pagate dai viaggiatori - pur dopo aver già pagato voli e alberghi - non è cosa da prendere alla leggera, soprattutto in momenti in cui la crisi genera difficoltà a chiunque.

Da parte nostra, pur comprendendo le esigenze degli uni e degli altri, c'è la necessità di suggerire strade in grado di soddisfare tutti, indipendentemente dalle aspettative. Per questo motivo vorremmo invitare i tour operator e gli agenti di viaggio ad attenersi a comportamenti ragionevoli quali:

Per i Tour Operator:

Le Leggi parlano chiaro e le conosciamo bene tutti: piaccia o meno, il consumatore ha diritto di ricevere quanto stabilito dall'art. 92 del Codice del Consumo in termini di alternative (riprotezioni) o rimborsi, e negare questo diritto già affermato da numerose sentenze equivarrebbe ad un hara-kiri in ogni senso. Sarebbe infatti una pessima pubblicità venir citati in Tribunale per comportamento scorretto – o peggio – e perdere, sottoponendosi quindi alla derisione oltre che alla perdita economica.

La proposta di congelamento della quota versata, trasformandola in un “buono” da utilizzarsi nel futuro, potrebbe essere considerata valida – sempre se accettata dal cliente - purché rispettosa di alcune condizioni quali

- Totale inesistenza di limiti temporali o di vincoli stagionali
- Totale libertà di utilizzo su qualsiasi altro prodotto della propria programmazione
- Valore del “buono” esattamente pari a quanto già versato dal consumatore

Infatti non bisogna dimenticare che l’alternativa al “buono” sarebbe il rimborso del denaro.

In secondo luogo sarebbe opportuno non venissero posti vincoli temporali alla possibilità di cancellazione: lo “sconsiglio” della Farnesina ha il compito di informare i viaggiatori dei potenziali rischi presenti nei diversi paesi e, nel caso, appunto, sconsigliare loro il viaggio. Nel far ciò, il Ministero degli Esteri non pone limiti temporali allo “sconsiglio”, anche perché questo implicherebbe il possesso di facoltà di preveggenza che non rientrano certamente nelle dotazioni ministeriali. Per questo è assurdo tentare di costringere entro paletti inesistenti quello che è il diritto di chi viaggia.

Infine sarebbe bene comunicare col viaggiatore in maniera onesta e trasparente: sull’operatore pesa l’obbligo di informare il viaggiatore sulle circostanze a lui note relative alla valutazione e alla sicurezza dell’affare, evitando informazioni in grado di influenzarlo. Scrivere che sono possibili solo “alcune” possibilità, dimenticandone altre e negandone altre ancora, costituisce un’informazione ingannevole, punita dalle norme.

Per gli ADV:

Innanzitutto prendete conoscenza delle norme che, per svolgere bene questo lavoro, è obbligatorio conoscere: il viaggiatore si affida a voi convinto di potersi avvalere dell’opera di un professionista esperto, e non deve essere deluso. Nello stesso modo, l’operatore turistico vi paga le commissioni per quella che è, o dovrebbe essere, la vostra capacità professionale di affrontare le situazioni con giusta consapevolezza, e non certo per dubbi e incertezze che avvelenano qualsiasi trattativa commerciale.

Nell’indicare il giusto comportamento da tenere in simili circostanze – e si parla della questione Egitto – è controproducente sventolare una bandiera o l’altra: sia il viaggiatore che l’operatore sono realtà da tenere in attenta considerazione e da difendere, in quanto senza l’una o l’altra non esisterebbero gli agenti di viaggio. Nel prendere atto dei timori dei viaggiatori di fronte a simili circostanze, evitate di “dar corda” a chi desidera annullare a febbraio per agosto: per allora lo sconsiglio potrebbe essere rimosso e la situazione essere tornata serena e godibile.

Invitate i viaggiatori ad attendere – se possibile – fino a una ad una quindicina di giorni prima della partenza per decidere il da farsi e, se lo “sconsiglio” permane, magari procedere ad annullare. In questo modo si eviterebbe inutile “pressing” sull’operatore senza venir meno ai doveri nei confronti del consumatore.

Quando si rende necessario annullare, evitate inutili perdite di tempo e, soprattutto, comportamenti errati: l’annullamento deve provenire dal consumatore in forma scritta, e deve essere diretto al tour operator e, per conoscenza, all’agenzia. Predisponete un pro-forma sulla falsariga di quello da noi pubblicato e aiutate il cliente ad operare in maniera corretta: vi ringrazierà.

Se si parla di riprotezioni, non facciamo richieste assurde: l’operatore ha il dovere di proporre alternative compatibili, non di offrire la Polinesia al posto della Croazia solo perché dispone di quelle sole programmazioni. Se non esiste proposta in grado di suscitare l’interesse del viaggiatore, passate alla fase del rimborso attenendovi, se potete, a quanto sopra.

Ci auguriamo che questo momento passi rapidamente, anche se le prospettive di carattere politico ci fanno pensare che l’Egitto non sarà più quel Paese che abbiamo imparato a conoscere. Sicuramente non lo sarà per i mesi a venire.