

# MOVIMENTO CONSUMATORI

**Presenta**



## "Cartur"

# Carta dei diritti del Turista

CON IL CONTRIBUTO ECONOMICO DELLA DG24  
Della Commissione Europea nell'ambito del Progetto  
"Nuova Informazione per un nuovo Turismo"

**DIRITTI E DOVERI  
PER UN TURISMO CONSAPEVOLE**



# "Cartur"

## Carta dei diritti del turista



*Con il contributo economico della  
DG 24 della Commissione Europea  
nell'ambito del progetto  
"Nuova Informazione per un nuovo turismo"*

### PRESENTAZIONE DELLA CARTUR

La tutela del turista è una sorta di "mania" del **Movimento Consumatori**, se ne occupa sin dagli esordi.

Questo particolare attaccamento ai turisti nasce da una semplice constatazione: sono donne e uomini, cittadini "semoventi", che consumano in condizioni a volte svantaggiate, conoscono poco l'ambiente in cui si trovano, possono avere difficoltà con la lingua, con gli usi del mercato, etc..

Grazie a loro, alle centinaia di migliaia di contenziosi gestiti dai nostri centri **SOS del Turista** e alla ultradecennale esperienza acquisita, siamo finalmente giunti a questa ottava edizione di **CARTUR, Carta dei Diritti del Turista** che ha avuto una non piccola parte nell'evoluzione dei nostri diritti di turisti europei, tracciando anche nuovi percorsi sui nostri doveri.

Non per nulla nel sottotitolo di **CARTUR** appaiono i **doveri** che in questa edizione vengono ulteriormente sottolineati: crediamo infatti, e fermamente, che tra le missioni del Movimento Consumatori vi debba essere la promozione di un turismo compatibile e sostenibile.

Sia per i diritti che per i doveri qualche passo avanti è stato fatto, ma il cammino è ancora lungo. Non ci aiuta granché il mercato del turismo nostrano, frammentato, "vecchio" e malamente speculativo. Non ci aiuta granché nemmeno il sistema Italia che ancora arranca verso gli standard europei. Per di più abbiamo perso memoria dell'ospitalità, valore che un tempo ha fatto la nostra fortuna. Sorvoliamo poi sulle politiche turistiche anche loro frammentate e disomogenee.

Tuttavia, miracolosamente e anche grazie a qualche azione del **Movimento Consumatori**, il turista ha maggiori tutele oggi di ieri, attenzione, però, a non cadere nelle trappole, sempre nuove, che possono nascondersi nel complesso "prodotto" turismo.

CARTUR ne è antidoto. Portatela con Voi in vacanza o in viaggio, magari per sola scaramanzia.

# MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Carlo Maria Maggi, 14 - 20154 Milano  
Telefono: (02) 33603060  
Telefax: (02) 34937400  
Sede Nazionale

## SERVIZI CONSULENZA

(gratuita ai soci):

- SOS del turista
- consulenza legale.
- assicurazioni
- contratti standard
- prodotti alimentari e non
- pubblicità ingannevole
- rapporti con le banche
- risparmio ed investimento
- salute e sanità
- sicurezza domestica
- utenza trasporti
- utenza servizi pubblici.

## SEZIONI MOVIMENTO CONSUMATORI

### Andria

Via Arco Marchese, 6 - cap 70031  
tel. 0883-557280  
fax 0883-591932

### Barletta

Via Imbriani, 16 - cap 70051  
tel.-fax 0883-521470

### Biella

Via Don Cabrio, 14/b - cap 13051  
tel.-fax 015-401444

### Bra - Alba, Langhe e Roero

Via Gianolio, 26 - cap. 12042 Bra  
tel. 0172-431281  
fax 0172-422150

### Bologna

Via Avesella, 18 - cap. 40121  
tel.- fax. 051-267208

### Caserta

Via S. Carlo, 95 - cap. 81100  
tel.-fax. 0823-279363

### Cosenza

Piazza Europa, 14 - cap. 87100  
tel. 0984-408394  
fax. 0984-821715

### Cecina

Via Veneto, 10 - cap.57023  
tel. 0586-684929  
fax 0586-684931

### Collegno

Piazza della Repubblica - Palazzo Civico  
cap.10093  
tel. 011-4015410  
fax 011-4054138

### Cuneo

Via C. Emanuele III, 34 - cap. 12100  
tel.-fax 0171-67888

### Foggia

C.so Cairoli, 37 - cap. 71100  
tel. 0881-770602  
fax 0881-770603

### Genova

Salita S. Viale, 5/8 - cap. 16128  
tel.-fax 010-588588

### Lecco

Via C. Cantù, 18 - cap. 23900  
tel. 0341-365555  
fax 0341-287126

### Modena

Via Giardini,476/n - cap. 41100  
tel. 059-353191  
fax. 059-345093

### Parma

Via Borgo Felino, 11 - cap. 43100  
tel. 0521-289851  
fax 0521-234726

### Perugia

Via della Viola, 1 - cap. 06122  
tel. 075-5731074  
fax 075-5734483

### Rimini - S. Arcangelo di Romagna

Via G. Pascoli, 18/C  
tel.-fax 0541-626068

### Rivoli

Via Camandona, 9/a - cap. 10098  
tel. 011-9591709

### Roma

Via Spontini 11 - cap.00198  
tel. 06-8546597  
fax. 06-8555873

### Rosignano Solvay (LI)

Via XX Settembre, 41/b - cap. 57013  
tel. 0586-724290 - 0586-742097  
fax. 0586-754504

### Salerno

Via B. Croce, 10 - cap. 84121  
tel-fax 089-220362

**Treviso**

Piazza S. Andrea, 4 – cap. 31100  
tel.-fax. 0422-545000

**Torino**

Via S.Francesco d'Assisi,17 - cap. 10122  
tel. 011-4367413  
Fax 011-5215961

**Venezia**

Via Torino, 11/C 30172 Mestre  
tel. 1780.01.00.41  
041-987505  
fax 041-5316563

**Verona**

Via C. Cattaneo 14  
tel.-fax. 045-595210

**Vercelli**

Via Mameli 19  
tel. 0161-211943  
fax. 0161-260465

**OSSERVATORI Movimento Consumatori**

**Bassano del Grappa**

Piazzetta delle Poste (c/o CGIL) cap. 36061  
Tel. 0424-522063  
fax 0444-522678

**Villarosa (ENNA)**

Via Giannone, 4 - 94010 Villarosa (EN)  
Tel. 0935-32502  
fax 0935-31142

**Mondovì**

Via Oderda 9 - cap. 12084  
tel-fax 0174-40995

**Vicenza**

Via De Pinedo, 3 - cap. 36051  
Creazzo (VI)  
Tel. 0444-522890  
Tel. 0444-522221  
fax 0444-522678

Il vero viaggiatore non ha paura del tempo. La sua geografia mentale gli permette di leggere quella naturale. Lascia dietro di sé il fardello della razionalità liberando le percezioni. Pazienza e leggerezza sono gli atteggiamenti che lo caratterizzano. Guarda all'orizzonte senza perdere di vista il particolare, affronta la passeggiata riscoprendo il piacere di osservare e di ascoltare le proprie sensazioni, senza avere la fretta di consumare subito ciò che lo circonda. Si realizzeranno le sue aspettative? Ciò che vedrà corrisponderà realmente a ciò che ha letto?

Unire natura, storia, cultura e immaginario è compito arduo. Così se in questa guida, troveremo tutto ciò, o quasi, che per diritto ci spetta, non dimentichiamoci che anche noi abbiamo un nostro "codice d'onore". Qualcuno, o più di uno, lo ha già scritto per noi. Non serve una memoria di ferro per ricordarselo; basta farlo proprio una sola volta e poi continuare a praticarlo. Comunque, per rendere semplici le cose, lo addensiamo in alcune massime, che pur non essendo vangelo, vista la laicità degli intenti, andrebbero lette come tali. Che il nostro sia un turismo eco-compatibile, ovvero non distruggiamo altrove, e non incoraggiamo con la nostra presenza, ciò che in casa ci è caro. Rispettiamo le tradizioni e i costumi dei paesi che ci ospitano, ovvero, proviamo a essere ricettivi e disposti a incontrare nuove umanità; chiudersi in un villaggio turistico, è come crearsi un'isola nell'isola, rischiamo la solitudine delle anime.

Scegliamo poche destinazioni, ma preparate e pensate, piuttosto che tanti viaggi mordi e fuggi. Scoraggiamo e denunciando apertamente singoli (o agenzie) che vendono il turismo "sessuale". Per il resto "Buona vacanza a tutti".

**LA LEGGE "QUADRO" PER IL TURISMO**

La legge "quadro" per il turismo e l'industria alberghiera è un po' vecchiotta (n. 217 del 17 maggio 1983, integrata con le modifiche apportate dalla successiva L.203/95). Ha la funzione di stabilire limiti e principi ai quali devono adeguarsi le disposizioni delle Regioni e degli Enti territoriali minori. Gli articoli 6, 7 e 12 trattano specificatamente delle "strutture ricettive" che comprendono ogni luogo destinato a soddisfare esigenze di soggiorno temporaneo fuori dalla normale residenza, sia al chiuso sia in aree aperte. Le situazioni ricettive che la legge 217 affastella in un'unica formulazione presentano caratteristiche anche molto diverse. Un'esposizione omnicomprensiva andrebbe a scapito della chiarezza e dell'utilità pratica che la "carta" si propone. Esporremo quindi i principi comuni a tutti i tipi di struttura, per illustrare poi sinteticamente peculiarità e regole specifiche.

Cominciamo col riportare l'elenco: alberghi, motels, villaggi albergo, residenze turistico-alberghiere, campeggi, villaggi turistici, alloggi agroturistici, esercizi di affittacamere, case e appartamenti per vacanze, case per ferie, ostelli per la gioventù, rifugi alpini. Le Regioni, precisa inoltre l'art. 6, all'ultimo capoverso, hanno facoltà di individuare altre strutture "in rapporto alle caratteristiche ed esigenze locali". Non risulta che fino ad ora l'abbiano fatto. In futuro, forse, per la gioia del numero sempre crescente di turisti amanti del rischio e dell'insolito a tutti i costi, potrebbero essere elevate al rango di "strutture ricettive", caverne di montagna, miniere abbandonate, trincee della prima guerra mondiale, relitti di navi alla deriva o altro. Per qualche misteriosa ragione sono sparite locande e pensioni, che pure continuano ad esistere e prosperare. La legge le ha trasformate in alberghi. Abbandonata anche la tradizionale distinzione tra strutture alberghiere ed ex-alberghiere.

Le leggi regionali comunque, assimilano agli alberghi: i motels, le residenze turistico-alberghiere e i villaggi albergo. L'art. 6 fornisce una circostanziata descrizione di ciascuna categoria, non priva di qualche venatura di involontario umorismo. E' altamente improbabile, per esempio, che chi non abbia mai avuto occasione di vedere un villaggio turistico, riesca a capire, dalla definizione legislativa, di cosa in realtà si tratti. O che le espressioni di mesto rigore scelte per gli alloggi agro-turistici, suscitino in chi non sia portato alla penitenza, o sia per sua natura anacoreta, il benché minimo desiderio di recarvisi.

Non è il caso di infierire oltre sulla legge 217, già oggetto di tante critiche. Il legislatore, termine impersonalmente usato per indicare gli estensori delle norme, si sa, fa del suo meglio. Solo, sarebbe simpatico se lo facesse un po' di più. E, in particolare, se si esprimesse in un linguaggio che i destinatari della norma, cioè i cittadini tutti, possano intendere senza dover "sezionare" ogni frase o ricorrere a professionisti prezzolati.

### **La direttiva 90/314/CEE**

Il mercato dei viaggi, vacanze, soggiorni organizzati, "tutto compreso" è regolato, da alcuni anni, in Italia come in Europa, da disposizioni specifiche, di ispirazione comunitaria.

Nel 1990 il Consiglio delle Comunità Europee rilevava, con la Direttiva n. 314, la presenza di notevoli diversità nella normativa "turistica" degli stati membri. Tali divergenze - ammoniva nei numerosi "considerando" della premessa - ostacolano la libera circolazione dei servizi, distorcono la concorrenza, impediscono il raggiungimento del mercato comune, dissuadono i consumatori dall'acquisto di prodotti di altri stati della Comunità.

In breve: frenano il turismo e danneggiano l'economia.

E' il caso quindi - concludeva l'autorevole collegio - che, per dare impulso ai traffici e prosperità al settore, i paesi armonizzino, alla svelta, i rispettivi ordinamenti, uniformandoli ai principi indicativi nella Direttiva. Una tutela adeguata e comune rassicurerà i turisti, spingendoli a consumare, con pari entusiasmo

"il tutto compreso" del proprio e degli altri stati. Non si deprime troppo chi pensava di aver diritto all'attenzione e alle cure delle istituzioni europee come cittadino comunitario e non in qualità di strumento funzionale allo sviluppo dei mercati.

In definitiva - anche se viene spontaneo chiedersi che fine abbiano fatto tutti quei bei discorsi sull'Europa dei popoli - quello che conta è il risultato.

E non c'è dubbio che gli indirizzi comunitari, recepiti poi negli ordinamenti nazionali, abbiano fornito materiale idoneo a colmare quei vuoti legislativi che, già da troppo tempo, rendevano precaria e difficile la posizione del consumatore.

Si consideri che ancora negli anni 80 il "pacchetto turistico tutto compreso", pur ritenuto parte essenziale del settore, non aveva una legge tutta per se ed era regolato in modo ondivago, spesso assimilato ad altri tipi di contratto, con risultati poco esaltanti. Cosa sia un "pacchetto turistico" è noto a tutti. Improbabile infatti che qualcuno sia sfuggito al bombardamento di offerte e pubblicità perpetrato tramite ogni possibile mezzo di comunicazione.

Lo ricordiamo in sintesi: il consumatore depone le proprie vacanze nelle mani del "tour operator" e le ritira confezionate, organizzate e pianificate dalla partenza al rientro. Una fruizione mediata del tempo libero, nata in Italia nel dopoguerra e diventata, in pochi anni, il giocattolo preferito del turismo di massa. Come era prevedibile, la delega implicita, il saldo anticipato, la ingenuità e l'inesperienza degli utenti, unite alle carenze legislative, facevano del "turista pacchetto" il bersaglio ideale di operatori con pochi scrupoli. Non è un caso che al termine dei periodi feriali canonici i centralini del Movimento Consumatori fossero intasati da lamenti e proteste. Per non parlare degli episodi sconcertanti riportati da giornali e televisioni: mezzi di trasporto che nulla avevano da invidiare, quanto a scomodità, a quelli usati dai profughi della prima guerra mondiale; turisti che, al posto delle strutture magnificate dagli opuscoli, trovavano all'arrivo, cantieri edilizi, rientri resi impossibili dall'insolvenza dell'operatore o dall'irreperibilità del velivolo. O, peggio ancora, drappelli di turisti abbandonati in località remote, sconsolati e impotenti come tartarughe rovesciate sul dorso. Punizioni eccessive persino per una categoria che ha mostrato nell'approccio a territori e popoli una sensibilità simile a quella delle orde del Gengiskan o dei legionari di Cesare e che ha procurato ai paesi "visitati" dissesti fisici e disgregazioni sociali. Ora che "mamma Europa" ha provveduto, seppur mossa da spirito mercantile, alla tutela dei turisti, dovrebbe rivolgere la propria attenzione ai luoghi-vittime. Per cominciare potrebbe, per esempio, promuovere una robusta campagna per addomesticare la sindrome "locusta" del turismo di massa. Magari, nello stile della Direttiva 314/90, ponendo, come premessa, uno dei consueti "considerando": "Consideriamo che la distruzione totale del patrimonio paesaggistico e artistico priverebbe gli operatori di offerte idonee, con contrazioni del settore gravemente lesive degli interessi economici dei paesi membri..."

## **IL DECRETO LEGISLATIVO N. 111 DEL 17 MARZO 1995**

La direttiva CEE aveva fissato al 21.12.1992 la data per l'attuazione delle disposizioni interne. L'Italia, memore forse della previsione di gattini ciechi per la gatta frettolosa, provvedeva nel marzo 1995 con il decreto legislativo n.111. La nuova disposizione, a differenza di quanto è avvenuto in altri stati membri, non ha cancellato la precedente normativa in materia di viaggi.

La legge 1084/77 rimane quindi in vigore a regolare i "contratti di organizzazione di viaggio", nei quali il trasporto rimane l'elemento centrale e essenziale. Nel caso sorgano problemi di coordinamento nell'applicazione concreta, prevarrà il precetto più favorevole al consumatore. Questo il pensiero degli esperti, o almeno di molti. Medesimo criterio va seguito, secondo l'opinione prevalente, qualora le parti vogliano stipulare accordi deroga, ossia diversi da quanto dispone il decreto: sono possibili solo se a vantaggio del consumatore.

Il decreto 111/95 ha sostanzialmente seguito l'impostazione della direttiva e ha focalizzato la tutela del turista sul diritto all'informazione, precisa e capillare, riguardo ad ogni aspetto dell'offerta e dell'esecuzione; sulla responsabilità autonoma e completa di chi si è impegnato contrattualmente, sia esso organizzatore e/o venditore; sulla garanzia di assistenza economica e personale al consumatore, anche nel caso di "latitanza" dell'operatore.

Il decreto in questione non è esente da difetti e ombre: l'eccesso di rigore verso il consumatore che receda senza motivo, approssimazioni e sfasature nell'uso dei termini, per citarne solo un paio, ma nel complesso costituisce un valido strumento di tutela per il turista. Certo è che anche le iniziative più illuminate non sono di grande utilità se manca la partecipazione e la collaborazione degli utenti.

Oggetto del decreto legge sono i pacchetti turistici "costituiti dalla combinazione di viaggio, soggiorno e servizi (omissis)". Questi ultimi devono avere rilevanza "significativa" nell'insieme. Ad esempio le lezioni di sci abbinate alle "settimane bianche". Il pacchetto può essere costituito anche da solo due delle prestazioni indicate: viaggio e soggiorno oppure soggiorno e servizi ecc. La vendita deve essere effettuata in territorio nazionale da un operatore munito di autorizzazione: organizzatore o venditore. Le associazioni senza scopo di lucro, autorizzate possono vendere solo ai propri soci. La durata deve essere superiore alle 24 ore, se inferiore deve comprendere una notte. Il prezzo è forfetario ed è inutile che l'operatore fatturi separatamente i vari elementi perché il "pacchetto" rimane comunque sottoposto al decreto legge.

E' ammessa la vendita fuori dai locali commerciali ma, in questo caso si applica la legge 50/92 che prevede, tra l'altro, la possibilità di recesso per il consumatore, entro 7 giorni. Si ritiene rientrino nella disciplina del d.lg. anche i prodotti realizzati da organizzatori di altri paesi membri della comunità.

L'accordo va redatto per iscritto, in termini tali da poter essere agevolmente compresi dal consumatore. L'operatore deve firmarlo, timbrarlo e consegnarne copia al cliente.

Già abbiamo detto, ma lo ripetiamo, perché è importante, l'organizzatore e/o il venditore che firma l'accordo assume piena responsabilità per l'esatto adempimento di tutti gli impegni assunti con il contratto. E' questo uno degli elementi nuovi rispetto alla precedente normativa che prevedeva un tipo di responsabilità diversa per l'organizzatore e il venditore.

L'art. 7 si occupa del contratto ed è piuttosto pignolo nell'elencare gli elementi da inserirvi, proprio per evitare che l'adesione del consumatore non sia rituale ma consegua una specifica conoscenza degli impegni dell'operatore, delle modalità d'esecuzione, delle reciproche responsabilità. Solo così potrà constatare la congruità degli adempimenti e, in caso contrario, elevare immediate e sonore proteste. I punti indicati sono 14 e prevedono informazioni e clausole relative al viaggio, al soggiorno, ai servizi ecc..

Il prezzo stabilito forfetariamente, deve recare l'indicazione delle varie tasse d'imbarco, sbarco, le spese a carico del turista in caso di cessione del contratto, l'ammontare della caparra (non superiore al 25%), l'eventuale possibilità di revisione del prezzo, il termine per il saldo. Nel contratto devono comparire anche i dati relativi all'organizzatore e/o venditore, gli estremi delle polizze, obbligatorie e facoltative, termini e modalità per proporre reclami, esercitare opzioni, ricevere comunicazioni relative ai mutamenti delle condizioni contrattuali, dei costi ecc..

Uno degli oneri primari a carico dell'operatore: la comunicazione di informazioni e notizie, chiare, precise e non ingannevoli, non si esaurisce con la redazione del contratto. Accompagna tutte le fasi della trattativa e prosegue dopo la stipula dell'accordo e durante l'esecuzione delle prestazioni ovviamente.

Nella fase precontrattuale il turista sarà messo a conoscenza, per scritto, circa gli adempimenti sanitari richiesti, i visti, il trattamento riservato ai cittadini comunitari, ecc. Prima della partenza gli saranno comunicati tutti i particolari relativi al viaggio, al soggiorno, ecc., che ancora non aveva avuto modo di conoscere, nonché i recapiti dell'organizzatore e/o del venditore e dei loro rappresentanti. Il turista minore che partecipi ai viaggi o soggiorni all'estero dovrà potersi mettere in contatto in ogni momento coll'operatore o con un suo indirizzo.

Le nuove disposizioni sul "tutto compreso" dovrebbero aver posto fine ai famigerati opuscoli pubblicitari, ricchi di immagini accattivanti, corredate qua e là da qualche frase ad effetto, finalizzata più a sedurre che a informare. I pieghevoli ora devono servire per comunicare al cliente notizie utili e informazioni relative al "pacchetto". Il contenuto impegna l'operatore. Se promette meraviglie, meraviglie il consumatore potrà pretendere.

Le modifiche del prezzo sono previste solo in aumento. La direttiva CEE contemplava l'ipotesi di riduzioni. La revisione consentita, qualora sia contemplata in clausola contrattuale, in misura non superiore al 10%, fino a 20 giorni prima della partenza, ed esclusivamente in seguito ad aumento dei costi del carburante, delle tasse di imbarco, delle variazioni del tasso di cambio applicato.

Se l'aumento del prezzo è superiore al 10%, se il pacchetto subisce modifiche significative o il viaggio viene annullato, per qualsiasi motivo non imputabile al consumatore, questi potrà scegliere tra:

1) il recesso dal contratto e il risarcimento del danno;

2) la accettazione di un "pacchetto" alternativo. A costo pari se di valore uguale, con rimborso della differenza, qualora il valore della nuova offerta sia inferiore. Quando l'annullamento è conseguente al mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, all'utente è preclusa la richiesta di risarcimento.

Qualora, dopo la partenza, una parte rilevante delle prestazioni, non possa essere eseguita, l'organizzatore propone possibili soluzioni alternative, se non ce ne sono o il turista non le accetta, motivatamente, l'organizzatore dispone per il rientro e rimborsa il prezzo di quanto non goduto. Salvo il diritto del consumatore al risarcimento.

L'organizzatore e il venditore sono responsabili per i danni causati da terzi fornitori della collaborazione dei quali si siano serviti nell'adempimento delle obbligazioni. Spetta agli operatori fornire la prova che il mancato o inesatto adempimento è dovuto a fatto di terzi, forza maggiore o colpa del consumatore. Sono comunque, in ogni circostanza, tenuti a prestare al turista ogni soccorso utile alla prosecuzione del viaggio. Potranno agire successivamente nei confronti del consumatore colpevole per il risarcimento dei danni.

Per quanto riguarda la misura del risarcimento, il d.lg. 111/77 distingue tra danni alla persona e diversi (art. 15).

Per i primi richiama quanto stabilito dalle convenzioni: Varsavia '89, per il trasporto aereo; Berna '61, per il trasporto ferroviario; Bruxelles '70, (recepita nell'ord. naz. con L. 1084/77) per ogni altra ipotesi di responsabilità.

La convenzione di Bruxelles stabilisce che la misura dell'indennità per persona non possa essere inferiore ai 50.000 franchi. Il limite non si applica se il danno è stato causato con intenzione o da imperizia o negligenza grave.

Il risarcimento va chiesto entro tre anni dal rientro.

Per danni collegati al trasporto, il diritto al risarcimento si prescrive in 12 mesi (18 se il viaggio ha avuto inizio e termine fuori dall'Europa - art. 1951 c.c.).

Per i danni diversi da quelli alla persona le parti possono convenire, con la clausola specificatamente approvata per iscritto, limitazioni dell'ammontare. Gli importi non possono comunque essere inferiori ai 2.000 franchi per danni alle cose e ai 5.000 per danni diversi. Si prediligano quei tour operator che riconoscono contrattualmente rimborsi "cash" per inadempienze, ritardi, ecc., non previsti dalla legge.

Il deposito alberghiero è regolato dagli art. 1738 e seguenti del codice civile. Ne abbiamo già parlato nella parte relativa alle strutture ricettive alla quale rimandiamo.

Il diritto al risarcimento si prescrive in un anno dal rientro. Il consumatore avrà l'accortezza di conservare ogni documento e prova utile.

Il d.lg. non mostra particolare comprensione per il consumatore che recede per "sua colpa". Forse per scoraggiare i molti sor Tentenna, sempre in bilico tra il desiderio di evasione e la paura dell'abbandono del nido, dell'impatto con luoghi e realtà diverse, pur edulcorate da mediazioni e filtri che gli organizzatori pongono, proprio per evitare turbamenti ad animi e stomaci poco inclini ad esperienze un po' ruvide.

In sostanza, il consumatore che annulla il viaggio, perde quello che ha versato: caparra o saldo (art. 7/d e 131/1 d.lg. cut.). Nel primo caso l'operatore può trattenere l'anticipo, recedere dal contratto oppure pretendere l'adempimento integrale: il prezzo del "pacchetto" (art. 1385). E' vero che il consumatore può imputare il recesso a fatti indipendenti dalla propria volontà: forza maggiore o fatto di terzi, imprevedibile o inevitabile, ma, fino ad ora, la valutazione delle cause di esonero non è stata molto favorevole al turista (salvo alcuni contratti stimolati dal Movimento Consumatori). Non sono stati considerati eventi liberatori, per esempio: la gravidanza a rischio, accertata dopo il saldo, la negazione del visto d'ingresso, gravi motivi di carattere professionale. Il consumatore potrebbe cautelarsi stipulando assicurazione contro "l'annullamento del viaggio". Oppure munendosi, fin dalla prenotazione, di una "riserva". Qualcuno cioè che prenda il suo posto nel caso non possa o non voglia più partire.

Il d.lg. prevede, all'art. 10, la possibilità di cedere il contratto. L'operatore non può rifiutarla - spiega l'articolo - purché il sostituto "soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del contratto..." Permessi, passaporto, visti, ecc. Il cedente ne darà comunicazione all'operatore entro quattro giorni dalla partenza. Rimane responsabile in solido con il cessionario. Se questi non paga, toccherà a lui provvedere. E' opportuno quindi che scelga "la riserva" tra amici e parenti affidabili.

L'assicurazione obbligatoria e il Fondo di garanzia sono i sistemi delegati alla protezione del consumatore, da danni economici e personali, quando l'operatore fallisca o sia insolvente o si verifichino situazioni di pericolo.

L'organizzatore e/o il venditore devono essere coperti da assicurazione per il risarcimento dei danni alla persona e diversi. Nel contratto sono riportati gli estremi delle coperture. Il consumatore rompiscatole ma prudente, chiederà cortesemente di prendere visione delle polizze.

Assicurazioni facoltative possono essere sottoscritte dagli operatori e dai consumatori: di assistenza al turista, al viaggio, ecc.

Il Fondo di garanzia è istituito per il rimborso del viaggio o il rientro dall'estero nel caso l'operatore non sia in grado di provvedere. Può intervenire anche per consentire il rimpatrio immediato da paesi extracomunitari in circostanze di pericolo (alluvioni, terremoti, trombe marine, moti di popolo, rivoluzioni), anche non provocate dagli operatori turistici. Al momento di andare in stampa il Fondo di garanzia latita: i citati rischi sono per lo più a carico del consumatore.

Quando il turista constata che l'esecuzione delle prestazioni non sia conforme agli impegni - con un minimo di tolleranza in relazione alle circostanze - lo segnali senza indugio al responsabile. Con modi civili ma fermi. Se poi vuole sfogare malumori o segnalare la sua insoddisfazione per questa o quella carenza, potrà inviare una raccomandata agli operatori, entro 10 giorni dal rientro. Lo prevede l'art. 19 del d.lg..

#### **CONVENZIONI TRA CATEGORIE**

Alcune catene alberghiere dichiarano caratteristiche comuni, non sono altro che convenzioni stipulate tra associati di categoria e hanno la finalità di equiparare gli standard di una categoria ricettiva. Gli accordi non possono incidere, ovviamente, su norme di diritto pubblico o imperative (non derogabili), come la responsabilità del gestore per il deposito, o l'obbligo di esporre i prezzi; possono però uniformare diritti e obblighi lasciati alla libera volontà delle parti.

Il Regolamento Internazionale Alberghiero sottoscritto a Roma nel 1954 dall'Associazione Internazionale Albergatori, è tuttora richiamato nei contratti d'albergo, anche se le sopravvenute normative europee e dei vari Paesi hanno vanificato in parte la sua importanza originaria e l'applicabilità generalizzata. Ha lo stesso valore degli usi mercantili raccolti dalle Camere di Commercio.

#### **DIRITTI IRRINUNCIABILI**

Tutte le strutture ricettive con modalità d'applicazione commisurate, se del caso, alle rispettive peculiarità, sono tenute al rispetto di norme pubblicitiche, poste nell'interesse della collettività, a tutela di diritti basilari e irrinunciabili.

#### **DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE**

L'art. 187 del Regolamento di Attuazione delle norme di Pubblica Sicurezza, dispone che gli esercenti non possono, senza un legittimo motivo, rifiutare le prestazioni del proprio esercizio a chiunque ne faccia richiesta e corrisponda il prezzo.

#### **TUTELA DEI DISABILI**

L'art. 5/3 del D.M. 236/1989, così recita: "Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti e i servizi comuni ed un determinato numero di stanze, accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di persone su sedia a ruote. Qualora le stanze non dispongano dei servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio igienico" (omissis).

L'art. 2 della legge 203/1995 prevede, inoltre, tra le funzioni attribuite alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al punto 1., il "sostegno e promozione del turismo a favore dei soggetti con ridotte capacità motorie o sensoriali".

#### **DIRITTO ALLA SALUTE.**

Tutte le strutture ricettive debbono essere in possesso di autorizzazione igienico-sanitaria (Testo Unico leggi sanitarie e Regolamento igienico sanitario) rilasciata dal sindaco del Comune sede della struttura. Devono inoltre essere munite di idonea areazione, illuminazione, acqua calda e fredda ed essere dotate di attrezzature sanitarie. I controlli e la vigilanza sono esercitate dai comuni, dagli ufficiali sanitari e dall'ente per il turismo (ENIT).

#### **DIRITTO ALLA SICUREZZA: NORME ANTINCENDIO**

La legge 966/1965 e successive modifiche impone a ciascuna struttura ricettiva il possesso di certificato di prevenzione incendi, rilasciato dal comando provinciale dei vigili del fuoco, previo accertamento della conformità della struttura alle prescrizioni tecniche previste.

#### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Tutte le strutture ricettive secondo le rispettive modalità d'esecuzione, devono esporre in modo ben visibile i prezzi praticati con la precisa indicazione dell'incidenza dell'IVA e degli altri oneri accessori. All'esterno dell'esercizio deve essere indicata la tipologia, la categoria e, se previsto, il segno distintivo del livello di classificazione, la denominazione, gli orari e i periodi di chiusura. Normalmente le camere vanno lasciate libere fra le ore 10 e le ore 12, informarsi prima su eventuali regole diverse.

Alcuni alberghi, in Italia purtroppo ancora pochi, hanno un servizio di kinderheim, cioè di sale attrezzate ove i bambini possono giocare ed essere curati mentre i genitori si assentano per alcune ore. Vi sono poi, in alcune strutture, locali appositi per il cambio dei neonati.

## LA PRENOTAZIONE

La prenotazione è un accordo in base al quale il ricettore si obbliga a tenere a disposizione del cliente un alloggio e a predisporre le prestazioni collegate. E' un contratto unilaterale: nessun obbligo nasce a carico di chi prenota.

Secondo l'uso corrente e la normale correttezza, se il cliente non è in grado di usufruire della prenotazione ne darà notizia all'esercente. Qualora il ricettore non sia in grado di eseguire la prestazione deve adoperarsi per procurare altro alloggio equivalente al medesimo prezzo se di qualità superiore, a minimo costo se inferiore. Risponde in ogni caso dei danni ulteriori.

Ma in concreto cosa potrà fare il cliente che, giunto sul posto nel giorno concordato si vedrà rifiutare l'alloggio perché nel frattempo l'albergatore ha ricevuto una prenotazione per un periodo più lungo, o semplicemente perché ha "dimenticato" che la camera era prenotata e l'ha assegnata ad altri?

In mancanza di documentazione scritta, di fronte al rifiuto dell'albergatore di collaborare, non gli resterà che cercarsi un altro alloggio.

## LA CAPARRA

Il versamento di una somma da parte del cliente, a titolo di caparra costituisce prova dell'accordo con il ricettore. Se la caparra è confirmatoria (art. 1385 C.C.): nel caso una delle due parti rifiuti di adempiere, l'altra, disposta all'esecuzione della prestazione, ha tre alternative:

- a) può esigere l'esecuzione della prestazione;
- b) può trattenere la caparra trattandosi di contratto d'albergo, l'esercente o pretenderla doppia trattandosi di contratto d'albergo il cliente;
- c) può chiedere la risoluzione del contratto e chiedere il risarcimento dei danni.

La caparra è penitenziale (art. 1386 C.C.) quando si prevede che una o entrambe le parti possano recedere dal contratto. Se a recedere è il cliente, perde la caparra; se è il gestore deve restituirla doppia e la cosa si chiude lì. E' quindi utile, inviando la caparra, aggiungere la frase: "Invio lire tot, mantenendomi libero di recedere". E' opportuno ricordare che, comunque, il diritto di recesso non è più esercitabile se ha avuto inizio l'esecuzione del contratto. Secondo l'opinione dei giuristi, se nulla è precisato, la caparra si intende come "confirmatoria".

Un discorso a parte merita la prenotazione con carta di credito. In molti alberghi, al momento della telefonata di prenotazione, è uso chiedere il numero della carta stessa. In questo caso l'

albergatore considera impegnativa la prenotazione e quindi accreditabile sull'estratto conto anche se il cliente non si presenta in albergo. Sta al cliente stesso dimostrare di non avere mai fatto quella prenotazione. In questo caso l'istituto erogatore della carta di credito rimborserà l'eventuale pagamento effettuato.

## IL CONTRATTO D'ALBERGO

Definizione. In Italia il contratto d'albergo - o meglio di struttura ricettiva - non è regolato specificamente dalla legge. E' lasciato alla volontà delle parti che possono decidere liberamente: reciproche obbligazioni, diritti, modalità d'esecuzione ecc.; beninteso nell'osservanza di determinate norme di diritto pubblico e privato. Il contratto "di albergo" è regolato dalle norme generali sulle obbligazioni e sui contratti. Per determinati punti, in mancanza di specifico accordo delle parti, si applicano gli usi mercantili raccolti dalle Camere di Commercio.

Secondo la definizione tradizionale, il contratto d'albergo è un accordo in base al quale una parte si obbliga a fornire all'altra parte, alloggio e altri servizi collegati. Secondo alcuni questa formulazione è riduttiva e superata: si preferisce invece parlare di un insieme di prestazioni finalizzate a fornire "una sicura ospitalità". La definizione si adatterebbe in tal modo ad ogni forma di ricettività e, inoltre, la prestazione dei servizi assumerebbe, nell'accordo, pari dignità della prestazione dell'alloggio e quindi pari tutela in caso di inadempimento. Già la legge tedesca ha stabilito norme idonee a identificare il contratto di ricezione con quello "d'ospitalità".

La conclusione. Il contratto si conclude nel momento in cui, chi ha fatto la proposta, ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte (art. 1326 C.C.). Da questo momento vengono in essere le reciproche obbligazioni o, come si suol dire: "il contratto è legge tra le parti". In concreto: il cliente può presentarsi in albergo e ottenere l'alloggio immediatamente, oppure può prenotare una camera telefonicamente o con una lettera; ancora, può rivolgersi ad un'agenzia di viaggi che funge da intermediario.

Anche se le situazioni pratiche sono diverse, il momento in cui si perfeziona l'accordo contrattuale è sempre il medesimo, in quanto si verifica con l'accettazione da parte del cliente dell'offerta del ricettore. Secondo la Convenzione Internazionale di Roma del 1954 e gli usi, il cliente è sempre considerato proponente.

La forma. Per questo tipo di accordo la forma scritta non è obbligatoria. Il contratto è valido anche se stipulato verbalmente, di persona o per telefono. Ragioni di opportunità pratica rendono la forma scritta altamente preferibile. Per la semplice ed evidente ragione che nel caso di contestazioni sull'esistenza dell'accordo, i termini e le modalità d'esecuzione, lo scritto costituirà prova documentale di quanto stipulato, delle reciproche obbligazioni e diritti.

Il contenuto. Nel contratto dovrebbero essere indicati almeno i punti più rilevanti dell'accordo. Le prestazioni a carico delle parti, espresse in modo inequivoco: tipo di servizio, durata del soggiorno, prezzo e modalità di pagamento, eventuali prestazioni accessorie incluse o meno nel prezzo e così via. Se, per esempio, volete portare con voi bambini o animali

domestici, dopo aver appurato se nulla vi è in contrario nel regolamento, sarà opportuno precisare l'eventuale supplemento concordato. Se vi è stato accordo telefonico, si potrà successivamente inviare una lettera che riproduca le intese raggiunte, accludendo magari un assegno non trasferibile di importo non eccessivo (circa il 10% del prezzo complessivo ipotizzato) chiedendo che venga restituita copia timbrata e firmata; se il fornitore rifiuterà di rispedirla se ne trarranno le debite conclusioni.

Evidentemente la procedura descritta si attaglia ai contratti più importanti: negli altri, sempre che sia possibile, ci si potrebbe limitare a richiedere l'invio di un opuscolo stampato che illustri il servizio fornito. Il documento sottoscritto dal fornitore servirà anzitutto a provare che un contratto è stato concluso e che esso va quindi rispettato, integralmente, secondo il suo contenuto.

La doppia firma. Viene richiesta dalla parte che ha predisposto il contratto, di solito su moduli o formulari prestampati. Ha lo scopo di dimostrare che determinate clausole, particolarmente onerose per l'altra parte sono state da questa "specificamente approvate per iscritto"(art. 1341 C.C.).

Perciò, alla frase: "Ed ora una firmetta anche qui, per favore", sarà opportuno leggere con molta attenzione prima di sottoscrivere. Regola aurea peraltro da tener presente qualsiasi sia il numero delle firme richiesto. E senza lasciarsi intimidire dall'aria condiscendente o dall'ostentata premura. Il consumatore potrà aggiungere in calce al contratto le eventuali "code" o modifiche. Le clausole aggiunte prevalgono su quelle del formulario qualora queste siano incompatibili con le prime (art. 1342 C.C.).

Le clausole "vessatorie". In attuazione di una "Direttiva CEE a protezione del consumatore", concernente le clausole abusive, all'art. 1469 del Codice Civile, sono stati aggiunti gli articoli da 1469 bis a 1469 sexies. Le disposizioni si riferiscono, di fatto, ai contratti stipulati su moduli prestampati, di uso corrente anche per forniture di ricezione. In sintesi il contenuto: si presumono "vessatorie" alcuni tipi di clausole, inserite in contratti di compravendita o fornitura di servizi, stipulati tra consumatori e professionisti (o imprenditori), qualora determinino a carico del consumatore un significativo squilibrio tra diritti e obblighi. La "presunzione di vessatorietà" comporta l'inefficacia di queste clausole se il professionista o imprenditore non dimostra che sono state oggetto di specifica trattativa. In concreto la legge richiede al professionista di provare che il consumatore ha accettato coscientemente, determinate condizioni, particolarmente sfavorevoli. Si presumono "vessatorie", per esempio: le clausole che consentono al professionista di fissare il prezzo solo nell'imminenza della prestazione, o di aumentarlo in modo eccessivo o che prevedono pesanti penali a carico del consumatore. Sono comunque inefficaci, indipendentemente dalla prova della "specifica contrattazione", le clausole:

a) che escludono la responsabilità del professionista nel caso di morte o danni alla persona del consumatore;

b) che limitano le azioni nei confronti del professionista;

c) che estendono l'adesione del consumatore a clausole che non poteva conoscere prima della conclusione del contratto.

#### **LA RESPONSABILITÀ DELL'ALBERGATORE PER IL DEPOSITO (ARTT. 1783/1786 C.C.)**

La legge 316 del 1978 ha introdotto nel nostro codice gli accordi sottoscritti a Parigi dagli stati membri del Consiglio d'Europa in merito alla responsabilità dell'albergatore per il deposito delle cose del cliente. La convenzione è in vigore anche nei seguenti Stati europei: Belgio, Germania, Francia, Irlanda, Gran Bretagna, Lussemburgo, Danimarca e Portogallo. Spagna e Olanda hanno una regolamentazione diversa. Le disposizioni sul deposito alberghiero si applicano a tutte le strutture ricettive con esclusione delle case ed appartamenti per vacanze. Sono nulle le dichiarazioni tendenti ad escludere o limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore (art. 1784 quater). L'albergatore risponde illimitatamente, deve cioè corrispondere al cliente che ha subito il danno una somma sufficiente all'acquisto del bene al momento in cui avrebbe dovuto restituirlo:

a) se le cose gli sono state consegnate in custodia;

b) se sono state deteriorate sottratte o distrutte cose che ha immotivatamente rifiutato di custodire. L'albergatore può rifiutare in custodia solo cose ingombranti, pericolose, o di valore eccessivo in relazione alla struttura;

c) se sono da attribuirsi a colpa dell'albergatore stesso o dei componenti la sua famiglia o ausiliari la sottrazione, distruzione o deterioramento di cose portate nell'albergo o nei pressi durante la permanenza o per un periodo ragionevole prima o dopo. Se il cliente non riesce a provare la colpa, il risarcimento arriverà fino ad un massimo di cento volte il prezzo giornaliero .

L'albergatore risponde limitatamente, vale a dire fino ad un massimo di cento volte il corrispettivo giornaliero dell'alloggio, comprensivo di servizi indispensabili e di vitto se pattuito (secondo la Cassazione sentenza n. 2471/91), se le cose danneggiate, sottratte o distrutte sono state portate dal cliente in albergo, ma non consegnate in custodia. Si considerano tali:

a) le cose che vi si trovano durante il tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio;

b) le cose di cui l'albergatore assume la custodia fuori dall'albergo (auto ecc.);

c) le cose di cui l'albergatore assume la custodia in un periodo di tempo ragionevole precedente e successivo a quello in cui il cliente ha disponibilità dell'alloggio (bagagli lasciati in custodia).

L'albergatore non risponde, sta però a lui dimostrare la sua mancanza di responsabilità, se il deterioramento, la sottrazione, la distruzione:

a) sono dovute al cliente o alle persone che l'accompagnano o gli fanno visita;

b) sono conseguente a forza maggiore o alla natura della cosa (es. autoesplosione)

c) se il cliente denuncia il fatto con un ritardo ingiustificato;

d) nel caso di animali vivi o di veicoli (lasciati nei paraggi dell'albergo e non affidati a qualcuno, addetti o altro).

Nel caso di furto danneggiamento, distruzione è opportuno comunicare subito il fatto per iscritto alla direzione della struttura ricettiva e presentare denuncia ai carabinieri.

### **SPESE TELEFONICHE**

Per le telefonate effettuate all'interno della struttura deve essere corrisposta solo la tariffa applicata dalla società che fornisce il servizio. Per le telefonate tramite centralino, secondo l'orientamento prevalente, nulla è dovuto per il servizio nel caso di alberghi con classificazione superiore alle tre stelle. Il regolamento di servizio della società telefonica che disciplina i rapporti con l'utente, vieta, all'art.18 (L. 268/88) al titolare dell'abbonamento di pretendere un corrispettivo diverso da quello stabilito. In caso contrario l'esercente sarebbe perseguibile giudizialmente. Il regolamento di servizio è pubblicato in tutti gli avanti-elenco telefonici.

### **I PREZZI**

Vige la completa liberalizzazione; lo ha stabilito la legge 284 del 25/8/1991. Ciascuna struttura può quindi fissare i prezzi delle prestazioni fornite, a sua discrezione. Unico onere: la comunicazione, annuale o semestrale, a seconda del tipo di struttura, alla regione o all'ente da questa delegato. La regione redige gli elenchi delle strutture e dei rispettivi prezzi, su questi il cliente potrà controllare la coincidenza tra il richiesto e il dovuto. In genere sono previsti sconti per gruppi di almeno 10 persone, bambini sotto i sei anni, accompagnatori, guide e per soggiorni superiori a quindici giorni. di fatto ogni consumatore, portato alla trattativa e determinato, ha buone probabilità di ottenere una riduzione del prezzo, particolarmente durante la "bassa stagione". Il Movimento Consumatori consiglia dunque, a chiunque non ne sia alieno per carattere o ideologia, il ricorso usuale a questa simpatica costumanza, così tipicamente mediterranea.

### **OBBLIGHI DEL CLIENTE**

L'obbligazione principale a carico del cliente è il saldo "in moneta legale o in assegni con incasso garantito con conto, buoni d'agenzia accreditata o con le carte di credito accettate dalla direzione della struttura ricettiva e solitamente indicate sulla porta di ingresso della stessa". All'arrivo il cliente deve presentare al gestore carta d'identità o altro

documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le leggi vigenti; in caso contrario, l'esercente è tenuto a rifiutare l'ospitalità (art. 109 Leggi di Pubblica Sicurezza come modificato dall'art. 7 punto 2 L.203/1995). Il gestore deve anche presentare ad ogni cliente in arrivo una scheda di dichiarazione delle generalità che questi deve compilare o almeno sottoscrivere (medesima legge come modificata all'art. 7 n. 4 L. 203/1995).

### **LA PRESCRIZIONE DEI CREDITI DEL RICETTORE E IL PRIVILEGIO**

I crediti dell'albergatore verso i clienti si prescrivono in sei mesi. Trascorso tale termine si presume che il cliente abbia pagato. In caso contrario, per pretendere il dovuto, il gestore dovrà fornire la prova del saldo mancato. L'art. 2760 riconosce al gestore un diritto di privilegio sulle cose del cliente moroso che si trovino nella struttura ricettiva o nella rimessa o nei locali adibiti alla custodia. Non può però impadronirsene direttamente; gli è consentito solo impedirne l'asporto e chiedere il sequestro giudiziale.

### **ALBERGHI**

Gli alberghi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile.

### **MOTELS**

II motels sono alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento carburanti.

### **VILLAGGI-ALBERGO**

I villaggi-albergo sono alberghi che, in una unica area, forniscono agli utenti di unità abitative dislocate in più stabili servizi centralizzati.

### **ALBERGHI, MOTELS**

Le leggi regionali prevedono cinque classi di alberghi contrassegnati, in ordine decrescente, con cinque quattro, tre, due, una stella. Gli alberghi contrassegnati con cinque stelle assumono la denominazione aggiuntiva di "lusso", quando siano in possesso degli standard degli esercizi di classe internazionale:

- alberghi di lusso: cinque stelle
- alberghi di prima categoria: quattro stelle
- alberghi di seconda categoria e pensioni di prima categoria: tre stelle
- alberghi di terza categoria e pensioni di seconda categoria: due stelle
- alberghi di quarta categoria, pensioni di terza e locande: una stella

Come abbiamo detto non fidarsi mai delle classificazioni! Meglio "toccare con mano", per quanto possibile.

Requisiti minimi. (art. 7 L. 217/83): capacità ricettiva non inferiore a sette stanze; almeno un servizio igienico ogni dieci posti letto; un lavabo con acqua corrente calda e fredda per ogni camera; un locale ad uso comune; impianti tecnologici e numero di addetti adeguati e qualificati al funzionamento della struttura.

### **RESIDENZE TURISTICO-ALBERGHIERE**

Le residenze turistico-alberghiere sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina. Le leggi regionali provvedono a classificare, con i medesimi criteri usati per gli alberghi, le residenze turistico alberghiere contrassegnandole con 4, 3 e 2 stelle.

### **CAMPEGGI**

I campeggi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti, di norma, di tende o mezzi autonomi di pernottamento. Sono classificati dalle leggi regionali con 4, 3, 2, e 1 stella in rapporto al servizio offerto, all'ubicazione ed alle attrezzature ricreative, culturali e sportive. Assumono la denominazione aggiuntiva A (annuale) quando sono aperti per la doppia stagione (estiva-invernale) o per tutto l'anno. In tal caso può essere consentito al gestore di chiudere la struttura per tre mesi nel corso dell'anno; il periodo di chiusura deve essere segnalato nelle guide e indicato all'ingresso della struttura. "I campeggi devono essere allestiti in località salubri a conveniente distanza da opifici, ospedali, case di cura, colonie, chiese, caserme, cimiteri (omissis)" così l'art.4 del DPR. 20/6/61. Lo spazio riservato ad ogni piazzuola (tenda più auto), indicato dalla legge citata, deve essere di misura non inferiore a 80 mq. (tenda + auto), è stato oggetto di norma per quasi tutte le regioni: le dimensioni variano da un minimo di 60 fino a 90 mq. più posto auto e spazi comuni I gestori dei campeggi sono tenuti a stipulare polizza di assicurazione per i rischi derivanti da responsabilità civile nei confronti dei clienti. Alcuni campeggi hanno un servizio di "canile" ove è possibile lasciare il proprio cane, in modo di poterlo portare in vacanze senza disturbare il vicino di tenda o di roulotte.

### **VILLAGGI TURISTICI**

I villaggi turistici sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta e il soggiorno, in allestimenti minimi, per turisti sprovvisti di norma, di mezzi autonomi di pernottamento. Sono contrassegnati con 4, 3 e 2 stelle dalle leggi regionali, che tengono conto del servizio offerto, dell'ubicazione della presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive. Come per i

campeggi, anche per i villaggi turistici è prescritto l'obbligo di esporre i prezzi all'ingresso unitamente ad una piantina planimetrica della struttura.

### **GLI ESERCIZI DI AFFITTACAMERE**

Sono esercizi di affittacamere le strutture composte da non più di sei camere ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati, in uno stesso stabile nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente, servizi complementari. Provvedere a fornire un alloggio è indubbiamente la più importante obbligazione che l'affittacamere si assume; può anche provvedere, comunque, alla preparazione dei pasti. Il periodo di affitto non può essere inferiore a sette giorni e il prezzo è versato, salvo diversi accordi, in anticipo. Le Regioni fissano i requisiti richiesti.

L'autorizzazione è rilasciata dal Comune, che iscrive gli esercenti in un apposito registro.

Non dimenticate che esistono anche in questo settore, diverse categorie che tengono conto della struttura degli immobili e dell'arredamento:

- per la Ia categoria si richiedono camere ammobiliate in modo signorile con servizi e riscaldamento;
- per la IIa categoria, camere arredate decorosamente, con servizi e riscaldamento;
- per la IIIa categoria, camere arredate decorosamente.

### **LE CASE PER FERIE**

Sono case per ferie le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori di normali canali commerciali, da enti pubblici, associazioni o enti religiosi operanti senza fini di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari. L'autorizzazione è rilasciata dal comune. Le Regioni indicano le caratteristiche ricettive per individuare e regolare i servizi forniti, il periodo di permanenza degli ospiti, chi è autorizzato a usufruire dei servizi ricettivi, e il tipo di gestione che non può essere in contrasto con i fini dell'ente preposto alla conduzione. Differiscono dalle strutture ricettive tradizionali solo per il fatto che non hanno scopo di lucro e l'attività si "svolge fuori dai normali canali commerciali".

### **OSTELLI PER LA GIOVENTÙ**

Sono ostelli per la gioventù le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno e il pernottamento dei giovani. La definizione della legge "quadro" ha eliminato il precedente limite della "breve permanenza". Le leggi regionali si sono adeguate a tale principio, riferendosi agli ostelli come a "strutture finalizzate al soggiorno di giovani (ma risulta che di solito anche i meno giovani vengano accettati) e gestite da associazioni senza scopo di lucro, da enti o da privati.

Il D.P.R. 869/61 così determinava i requisiti da considerarsi indispensabili: camere-camerate con servizi igienici; una cucina che permetta di prepararsi i pasti da soli; locali di ritrovo comuni; impianti antincendio; un'eventuale mensa a prezzi economici.

Le categorie sono diverse in relazione ai servizi forniti: mediocre, normale e esemplare. I prezzi sono fissati in base alla categoria.

### **RIFUGI ALPINI**

Sono rifugi alpini i locali idonei ad offrire ospitalità in zone montane di alta quota fuori dai centri urbani. La dizione comprende tre tipi di struttura, anche piuttosto diversi:

1) rifugi albergo, situati in località montane accessibili con carrozzabili, non necessariamente lontani da centri urbani. Sono sottoposti ad autorizzazione del Comune e sono gestiti da rappresentanti di enti o associazioni (C.A.I.), talvolta dal Comune stesso, e possono essere dati in conduzione a privati.

2) rifugi alpini (propri della definizione legislativa sopra riportata): strutture idonee a ospitare e ristorare gli alpinisti, siti in zone raggiungibili solo attraverso vie pedonali o carrozzabili solo per brevi periodi dell'anno. Sono forniti di attrezzature per il pronto soccorso e il soccorso alpino. La maggior parte è proprietà del C.A.I. o delle sezioni territoriali di questo, che provvedono alla gestione; non di rado vengono dati in gestione a privati.

3) bivacchi fissi: tali sono definiti quei locali di alta montagna di difficile accesso allestiti con un minimo di attrezzatura per il riparo degli alpinisti: l'apertura deve essere preceduta da comunicazione al Comune competente. Le leggi regionali hanno provveduto a regolare i diversi tipi di rifugio alpino. La legge 203/95 art. 7/2 affranca i gestori dei rifugi alpini compresi in un particolare elenco approvato dalla Regione o Provincia autonoma in cui sono ubicati, dall'obbligo di richiedere ai clienti il documento d'identificazione.

### **AGRITURISMO**

Le leggi regionali interpretarono questi principi in modo differente e anche, talvolta, discutibile. In particolare la "subalternità dell'agriturismo" fu considerata variamente e in alcune Regioni assunse una connotazione esclusivamente economica: il reddito agrituristico non avrebbe dovuto superare quello agricolo. Questa lettura, piuttosto illogica considerando la media delle rendite agricole, consegue il risultato di portare nella clandestinità molte attività agrituristiche. Tutto ciò aiuta a capire come un settore, pur così attraente e indubbiamente degno della considerazione e simpatia che suscita nel mondo turistico, presenti ancora qualche disarmonia. Per quanto riguarda la tutela del turista, per esempio, molte sono ancora le carenze. Il consumatore farà bene quindi ad usare qualche cautela nell'approccio: come assumere informazioni sull'attività, l'azienda, il tipo di struttura ricettiva, la presenza di misure

sanitarie e antincendio, le iniziative socio culturali previste etc.. Le Regioni e i Comuni o dove ci sono, gli uffici delle aziende per il turismo dovrebbero essere in grado di dare risposte esaurienti. Le Regioni infatti inseriscono in speciali elenchi le imprese riconosciute "ufficialmente" agrituristiche. L'inclusione nelle liste richiede la presentazione di una serie di documenti che dovrebbero fornire adeguate garanzie sulla serietà dell'iniziativa, l'idoneità igienico sanitaria e professionale degli addetti e su quella strutturale degli ambienti. I Comuni, poi, dovrebbero rilasciare l'autorizzazione all'esercizio solo alle imprese agricole comprese negli elenchi. Le leggi regionali interpretano questi principi in modo differente e anche, talvolta, discutibile. In particolare la "subalternità dell'agriturismo" è considerata variamente e in alcune Regioni assume una connotazione esclusivamente economica: il reddito agrituristico non dovrebbe superare quello agricolo. Questa lettura, piuttosto illogica considerando la media delle rendite agricole, consegue il risultato di portare nella clandestinità molte attività agrituristiche. Tutto ciò aiuta a capire come un settore, pur così attraente e indubbiamente degno della considerazione e simpatia che suscita nel mondo turistico, presenti ancora qualche disarmonia.

Due parole infine per chiarire un equivoco nel quale cadono molti, di identificare, cioè, l'agriturismo con il "turismo rurale". Quest'ultimo nulla ha a che fare con il primo. Si riferisce infatti a tutta una serie di attività esercitate sì in campagna, ma non da imprenditori agricoli e fuori da un contesto di impresa agricola.

### **APPARTAMENTI PER VACANZE**

Sono case e appartamenti per vacanze "gli immobili arredati gestiti in forma imprenditoriale per l'affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non superiore ai tre mesi consecutivi".

Le locazioni di case e appartamenti per vacanze rispondono a esigenze di natura transitoria e perciò non sono regolate dalla legge 392/78 (art. 1 e 26 legge "equo canone"). Ai relativi contratti si applicano, per quanto compatibili, le norme del codice civile in materia di locazioni: art. 1571 e seguenti.

Secondo la definizione della legge "quadro" sul turismo, sopra riportata, il locatore dovrebbe essere imprenditore e la durata non dovrebbe superare i tre mesi. Nulla esclude però che possano essere locate per vacanze case non gestite imprenditorialmente e per periodi diversi dal trimestre (ad es. per un intero anno, come per gli immobili di località turistiche utilizzati durante la fine della settimana).

## APPARTAMENTI PER VACANZE: IL CONTRATTO

Prima di concludere il contratto è necessario definire esattamente con il locatore (agenzia, impresa o privato) tutti i servizi, gli accessori d'uso, le pertinenze dell'immobile (uso spiaggia privata, piscina, box, barca, giardino etc.). Particolare attenzione va prestata al corrispettivo e alle prestazioni incluse. E' importante siano specificate per iscritto eventuali extra non inclusi (consumi di acqua, luce, gas, costi di noleggio e cambio biancheria, pulizia settimanale e/o finale). E' opportuno verificare che l'immobile sia coperto da idonea polizza assicurativa per incendio, furto, danni, etc.. Al momento della consegna vanno verificati i servizi l'arredamento e gli accessori in dotazione. Solo dopo aver effettuato tale verifica, stralciato e modificato le dichiarazioni non corrispondenti alla realtà, si potrà sottoscrivere l'elenco delle cose prese in consegna. Questo inventario potrà evitare sgradevoli contestazioni al momento della riconsegna delle chiavi a fronte della quale il locatore rilascerà ricevuta liberatoria. Se era stata versata una cauzione, (solo per locazioni di lunga durata, e per un importo non superiore a tre mensilità di canone) l'integrale restituzione della stessa costituirà prova dell'assenza di contestazioni per danni o sottrazioni. Se il locatore-imprenditore ha predisposto il contratto (di solito su moduli) si rimanda a quanto in proposito sopra segnalato.

Il Movimento Consumatori ha redatto un "contratto tipo", volutamente, quasi, omnicomprensivo. Dovrebbe costituire la base e il riferimento per la redazione di contratti-vacanza. Le parti in eccesso andranno stralciate o modificate secondo necessità. La trasposizione integrale porterà forse qualche garanzia ulteriore, di sicuro vi conferirà indelebile aureola di rompiscatole, pignolo e diffidente. Non affittate comunque mai in nero, nessuna delle clausole legali potrebbe difendervi.

Manutenzioni e riparazioni. Il principale obbligo del locatore consiste nel mettere a disposizione l'immobile in buono stato locativo e nel mantenerlo tale per il periodo convenuto.

Nel caso si verifichi la necessità di riparazioni che non siano di piccola manutenzione (a carico del conduttore) se ne darà immediata notizia al locatore, tenuto a provvedere prontamente (art. 1577 cc).

Se le riparazioni si protraggono per oltre un sesto del periodo locativo, l'inquilino avrà diritto ad una riduzione della pigione e, nei casi più seri, potrà chiedere lo scioglimento del contratto.

Sconti e facilitazioni. Sconti e facilitazioni sono offerte, naturalmente, dai professionisti del settore (agenzie ed imprese turistiche) e possono assumere le forme più varie: riduzioni di quota, per bambini sotto una certa età, se il corrispettivo è calcolato per ogni persona occupante. anziché per unità abitativa nel suo complesso; periodi di permanenza gratuita in caso di soggiorni prolungati e/o in bassa stagione; inclusione a forfait nella quota di prestazioni generalmente

pagata a parte (ad es. consumo di acqua, luce, gas), ecc.. Ovviamente la maggiore disponibilità di alloggi (bassa stagione periodo verso il quale il consumatore dovrebbe rivolgere la propria attenzione) permette di ottenere sconti fino al 50%, inferiori rispetto a quelli praticati nei momenti di maggior affollamento.

Un'opportunità in crescente diffusione, per chi sia il proprietario di un appartamento in località turistica, è quella di scambiare il proprio immobile con altro sito in diversa località. Anche in questo caso, salvo per quanto riguarda la pigione, vale la disciplina della locazione temporanea e la disciplina dell'affitto temporaneo.

## UN CONTRATTO TIPO

LOCAZIONE STAGIONALE DI IMMOBILI – Stato dell'immobile e condizioni di affitto

Nome, cognome e indirizzo del proprietario  
Tel. /

Nome e indirizzo dell'agenzia  
Tel. /

Indirizzo dell'immobile affittato

Classificazione data costruzione / /  
Tipo di costruzione (muratura, altro)

Appartamento Villa Altro

Le stanze sono parzialmente occupate? Sì No

Se sì, dal proprietario da altri

Numero delle stanze (esclusi servizi)  
Superficie totale in affitto mq.

compreso l'uso di:  
giardino piscina cortile garage terrazza  
ascensore altro

indicare eventuali rumori, eventuali inquinanti,  
odori, ecc. causati dal vicinato

Indicare la distanza (tempo di percorrenza a piedi)  
dell'immobile da:

spiaggia mare/lago campi da sci  
stazione aeroporto porto

centro città centro commerciale strutture  
sportive (calcio, tennis, ecc.)

Esposizione e vista dei locali (precisare):

locale 1  
locale 2  
locale 3  
locale 4  
Stato di manutenzione  
Stato imbiancatura muri

L'immobile è dotato di: acqua calda fredda luce  
(volt.) gas (città, metano, GPL)

riscaldamento (specificare tipo), in tutte le stanze  
(specificare)

Tel. N.

Indicare per ogni locale:

mq. n. letti lenzuola coperte altri mobili TV radio

locale 1  
locale 2  
locale 3  
locale 4

Indicare la presenza in cucina di: forno frigo  
(lt.) lavello acqua (calda/fredda)

lavastoviglie piatti n. tovagliame posate

Indicare la presenza in bagno di:

vasca doccia lavabo WC bidet  
acqua (calda/fredda) asciugamani

Il prezzo della locazione dalle ore  
del giorno alle ore del giorno  
è di £.

tutto compreso (cancellare se è il caso)

lettura

Extra: inizio fine

- gas (indicare tariffa vigente per unità) £.  
- luce £.  
- telefono £.  
- acqua £.  
- tassa di soggiorno £.

- altro (specificare) £.

Anticipo da versare £.

Penali (indicare eventuali penali)

- per mancata disponibilità dell'immobile (doppio  
della caparra) £.  
- per rinuncia £.

Firma del proprietario

Firma del locatario

Aerei

L'uso dell'aereo si sta diffondendo in tutti gli strati della popolazione e ciò ha enormemente favorito lo sviluppo del turismo internazionale. Tuttavia in Europa, a differenza di quanto avviene negli altri continenti non sempre i cieli forniscono la soluzione più rapida per gli spostamenti.

Una rete stradale e ferroviaria generalmente buona ed i tempi di percorrenza da e per gli aeroporti, specie se molto

Tariffe aeree

Per contro l'aereo non è il mezzo più costoso specie quando si sa approfittare delle formule tariffarie più convenienti.

Mentre i posti a sedere ed il trattamento a bordo sono sostanzialmente di tre tipi (classe unica o "economy"/"business"/prima o "first classe"), le classi di prenotazione sono legate ai livelli tariffari e possono essere molto più numerose in rapporto alle scelte commerciali operate dalle singole compagnie, a loro volta sollecitate dalla concorrenza.

Le sottoclassi della "economy" sono quelle che consentono spesso interessanti possibilità di risparmio, ma sono anche vincolate a regolamenti particolari che è bene conoscere al momento della prenotazione. Quasi tutte le tariffe agevolate sono usufruibili solo se si vola con la medesima compagnia sia all'andata che al ritorno. Spesso non è consentito cambiare il volo o la data di ritorno a viaggio iniziato.

Talvolta è prevista l'emissione del biglietto (e, quindi, il contestuale pagamento) entro 24/48 ore dalla prenotazione e capita che non sia possibile acquistare questi biglietti utilizzando carta di credito.

In caso di rinuncia al viaggio si ha diritto al rimborso integrale se il volo è stato solo prenotato, ma la compagnia può trattenere una quota variabile in funzione della tariffa pagata se il volo è già stato confermato.

Le prestazioni accessorie offerte in volo (giornali, bevande, pasti, ecc.) sono incluse nel prezzo del biglietto, salvo vini e superalcolici, che sono di norma gratuiti solo sui voli intercontinentali. decentrati, sono elementi da valutare. Le riduzioni sui voli

Per i percorsi interni in Italia i principali sconti praticabili sono:

- riduzione week-end (50% per i voli compresi la sera del venerdì e quella della Domenica);
- riduzioni per bambini (fino a 2 anni 90%, da 2 a 12 anni 50%), giovani (da 12 a 26 anni circa 40%) ed anziani (oltre i 65 anni circa 25%);
- tariffe "pex" e "apex" di andata e ritorno, limitate ad alcuni voli, con un minimo di permanenza e con trattenute in caso di annullamento;
- piano famiglia (fino al 50% di riduzione per gruppi famigliari di almeno 3 persone su viaggi di andata e ritorno).

La recente liberalizzazione del mercato permette ulteriori sconti particolarmente convenienti proposti dalle compagnie.

Molto varia la situazione a livello intercontinentale ed europeo, dove la "deregulation" tariffaria intervenuta in questi ultimi anni e l'accesa concorrenza tra le varie compagnie operanti sulla medesima rotta, ha determinato la sostanziale caduta del prezzo del biglietto. Questi ultimi si possono sommariamente distinguere in:

- biglietti ordinari ("one way" o corsa semplice, "return" R=andata e ritorno, "circular" C=circolare) generalmente a tariffa piena.
- biglietti ZIP: acquistabili e prenotabili solo un giorno prima della partenza per giovani fino a 25 anni.
- biglietti escursionistici (Pex o Superpex) che consentono notevoli sconti (anche oltre il 50%) con alcune limitazioni che variano da caso a caso (divieto di "stopover", ossia fermate intermedie, tempo minimo di permanenza, ecc.)
- biglietti "inclusive tour", il cui prezzo include anche servizi a terra (soprattutto pernottamenti in albergo) durante la durata del soggiorno. Studenti e gruppi godono quasi ovunque di condizioni particolarmente agevolate.

I voli sono classificabili in:

- voli di linea, previsti dagli orari delle compagnie aeree
- "Charter", ossia voli a carattere occasionale noleggiati da organizzazioni turistiche.

Viaggiare sui "charter" non comporta particolari problemi di sicurezza, ma espone a maggiori rischi in ordine al rispetto degli orari e può creare problemi in caso di rinuncia, rimborsi, ecc. Inoltre è assai problematico ottenere la riprotezione su voli coincidenti che in generale viene garantita su voli di linea della stessa compagnia.

Mentre i charter sono ordinariamente a classe unica, i voli di linea (non nelle brevi distanze) offrono almeno due classi: Prima (First) e Turistica (Y).

Talvolta, specie sulle tratte intercontinentali è prevista una classe intermedia denominata "business" o con altri appellativi scelti dalla Compagnia.

E' sempre necessario prenotare il posto in aereo, se si vuole avere la garanzia di partire, è inoltre necessaria la riconferma ("OK") su voli internazionali che prevedono soste con "stopover".

La prenotazione è in genere gratuita (anche presso le agenzie di viaggio) e può essere effettuata con un anno di anticipo, salvo la necessità della conferma dell'acquisto del biglietto alla scadenza dell'operazione, decorsa la quale si perde diritto al posto.

Alcune compagnie aeree, con prezzi particolarmente concorrenziali, praticano unicamente la prenotazione telefonica, utilizzando il numero della carta di credito. Vale anche qui la regola già espressa per gli alberghi. Se non utilizzerete il volo senza

disdire la prenotazione il prezzo del biglietto vi verrà comunque accreditato sull'estratto conto a meno che non possiate dimostrare che non siete stati voi gli autori della prenotazione o che avete disdetto in tempo la prenotazione stessa.

Per i voli fortemente scontati è bene verificare l'eventuale obbligo di riconferma delle prenotazioni (indicato nei fogli allegati al biglietto).attentamente prima di intraprendere un viaggio sulle medie distanze.

Bagaglio

Il bagaglio può essere trasportato senza pagamento di supplemento fino a 20 kg. per persona (30 kg. per la prima classe), ma deve essere registrato ("check in") e consegnato prima dell'imbarco.

Il "bagaglio a mano" di piccole dimensione (borse 24 ore, ecc.) può essere portato con se in cabina. L'esigenza del check in e dei controlli di sicurezza prevede un tempo limite di presentazione in aeroporto oltre il quale si rischia di perdere il volo. Tale limite varia da aeroporto a aeroporto, ma in genere non scende sotto i 20/30 minuti per i voli interni e può salire ai 120 minuti per i voli intercontinentali.

La necessità di consegnare il bagaglio (controllarne l'etichetta di destinazione all'atto del check in!) comporta talora incresciosi disagi nella riconsegna a destinazione. E' consigliabile non lasciare nelle valigie denaro, documenti, oggetti di valore.

Oltre il volo

Le infrastrutture a terra (sale d'attesa, bar, ristoranti, cinematografi, ecc.) variano considerevolmente in funzione dell'importanza dall'aerostazione e della classe di prenotazione ("vip lounge" per classi superiori e "frequent flyers").

Anche gli aeroporti minori devono comunque essere dotati di carrozzelle per invalidi (che è sempre meglio prenotare), mentre gli annunci di arrivi e partenze vengono sempre dati, oltre che nella lingua locale, anche in inglese.

In alcuni aeroporti di grande traffico non vengono più fatti annunci a mezzo altoparlante (salvo casi eccezionali), onde ridurre il rumore. Occorre pertanto prestare molta attenzione ai monitor ed ai tabelloni che aggiornano le partenze e gli arrivi.

Un ulteriore piccolo servizio di cui molte aerostazioni sono dotate è il bancone o il pannello destinato ad "annunci e messaggi" che può costituire anche un prezioso punto di incontro per appuntamenti.

Un problema non secondario è costituito dai collegamenti da e per il centro della città. Verificare bene la distanza dell'aeroporto prima di scegliere un taxi, la cui tariffa può in certi casi riservare amare sorprese di prenotazioni superiore a quella dei posti disponibili.

L'Agenzia di Viaggi o il banco di accettazione del vettore, una volta ricevuta la conferma, sono autorizzate ad emettere i biglietti (con l'indicazione OK - che significa "prenotazione confermata") senza ulteriori verifiche. Può accadere perciò che in situazioni concrete difformi dalle medie statistiche vengano venduti più biglietti dei posti di prenotazioni superiore a quella dei posti disponibili. L'Agenzia di Viaggi o il banco di accettazione del vettore, una volta ricevuta la conferma, sono autorizzate ad emettere i biglietti (con l'indicazione OK - che significa "prenotazione confermata") senza ulteriori verifiche. Può accadere perciò che in situazioni concrete difformi dalle medie statistiche vengano venduti più biglietti dei posti

In alcuni paesi esiste il servizio "share e spare", condividi e risparmia, che consiste nell'uso collettivo di mini-bus. Spesso può essere conveniente optare per un bus di collegamento o per il servizio ferroviario celere del quale sono dotate molte città europee (Amsterdam, Bruxelles, Londra, Parigi, Francoforte, Zurigo, Ginevra, ed altri).

In Italia i collegamenti ferroviari con gli aeroporti sono operativi soltanto a Roma Fiumicino (navetta celere per Termini e locale per altre stazioni urbane) e Pisa (treni navetta per Firenze). Altri collegamenti su ferro sono in costruzione per Milano Malpensa, Torino Caselle e Palermo Punta Raisi. Quasi tutti gli aeroporti sono comunque serviti da un bus di collegamento con il centro città e, in alcuni casi, anche con altre località limitrofe (per esempio da Catania Fontanarossa ci sono corse per Agrigento, da Trieste Ronchi dei Legionari per Udine e Gorizia, da Napoli Capodichino per Sorrento, ecc.). Le informazioni su queste corse sono contenute negli orari Alitalia in distribuzione gratuita negli aeroporti e nelle maggiori agenzie.

Ritardi nei voli charter e servizi minimi garantiti

Il regolamento CEE sull'overbooking non è esteso ai voli charter, ma i maggiori Tour Operator italiani prevedono comunque rimborsi in casi di ritardata partenza (superiore alle 6/8 ore), pari a circa un settimo del valore della settimana di soggiorno, ovvero a una cifra forfetaria nel caso in cui il ritardo riguardi il volo di ritorno. Sono, inoltre, garantiti vitto, alloggio e trasferimenti gratuiti.

La ritardata partenza può essere provocata da condizioni meteorologiche avverse (nebbia, neve, ecc.), scioperi, problemi di traffico aereo ed operatività degli aeroporti.

La compagnia aerea può anche decidere di cancellare il volo (per esempio, a causa di guasti all'aeromobile), ma, in questo caso, è tenuta a riproteggere ove possibile i passeggeri su voli operati da altre compagnie aeree concorrenti o rimborsare integralmente i rinunciari. Le Compagnie italiane garantiscono i voli interni ed internazionali nelle fasce orarie comprese tra le 7.00 e le 10.00, nonché tra le 18.00 e le 21.00, oltre ai collegamenti con le isole.

## Valige e smarrimenti

E' importante privilegiare la praticità piuttosto che l'estetica del bagaglio; quando si viaggia senza un mezzo proprio, è consigliabile contenere il più

possibile l'ingombro delle valigie e scegliere quelle più maneggevoli, dotate di rotelle, ecc. (preferire inoltre quelle con meno orpelli, che non offrano altro appiglio che la maniglia, la quale deve essere robusta; nel caso le maniglie fossero due è bene legarle assieme per ridurre rischi di strappo).

Ricordarsi che negli aeroporti e nelle stazioni ferroviarie esistono depositi bagagli che richiedono il pagamento di una modesta somma in ragione del numero di colli.

In molti paesi europei esistono inoltre comode cassette automatiche di varie dimensioni che funzionano con monete metalliche locali. Talvolta si possono trovare anche alle fermate della metropolitana e nei centri storici oppure, come in Germania, anche all'angolo delle varie arterie principali. In Italia, purtroppo, direttive emanate dal Ministero dell'Interno le proibiscono per motivi di sicurezza, anche se sembra che il divieto sia in via di superamento. In albergo, anche se vige quasi ovunque l'obbligo di lasciare la camera entro mezzogiorno, è possibile chiedere senza sovrapprezzo la custodia dei bagagli per qualche ora. Se si viaggia in aereo è molto importante disporre di valigie robuste e sempre accuratamente etichettate all'interno e all'esterno con nome, cognome, indirizzo e telefono.

Conviene tenere nel bagaglio fotocopie dei documenti più importanti (come il passaporto, i vouchers, ecc.) che potranno essere utilizzati in caso di furto o smarrimento.

In caso di mancato arrivo del bagaglio sul nastro trasportatore dell'aeroporto, il passeggero deve immediatamente recarsi all'Ufficio oggetti smarriti (lost and found) munito dallo scontrino rilasciatogli e del biglietto aereo, qui dovrà riempire un apposito modulo (Property Irregularity Report) nel quale verranno elencati una serie di dati relativi al passeggero, al bagaglio ed al volo effettuato. I dati vengono inseriti in un sistema di ricerca (Bag trac, Bahamas o Easytrac a seconda della parte del mondo in cui ci si trova che comunque sono collegati tra di loro e formano un supersistema) che permette di rintracciare il bagaglio smarrito. Se comunque sono trascorse le prime 24 ore e il bagaglio non è ancora stato rintracciato, alcune Compagnie offrono una somma di denaro al passeggero non residente per fra fronte alle prime necessità (conservare gli scontrini degli acquisti effettuati). Le Compagnie italiane hanno fissato come limite di risarcimento una somma forfetaria per ciascun bagaglio registrato. Per i voli internazionali la responsabilità del vettore è limitata a 20\$ U.S. al kg. per l'ammontare del peso in franchigia (cioè 20 kg.). E' bene non sottovalutare i rischi di smarrimento dei bagagli: le statistiche mondiali ci dicono che il 3,5 per mille dei passeggeri soffre di tale eventualità. Al viaggiatore che si vuole ulteriormente tutelare suggeriamo:

1) di pagare il biglietto con una carta di credito che abbia un'assicurazione incorporata (le più diffuse prevedono questa eventualità);

2) di stipulare un'assicurazione aggiuntiva ricordando però che sono esclusi il denaro, i gioielli e i documenti, e che le polizze studiate all'uopo prevedono un'indennizzo massimo ad oggetto assicurato;

3) di chiedere al momento del check-in di poter usufruire della "Dichiarazione di valore". In questo modo il limite di responsabilità per ciascun pezzo di bagaglio registrato può essere elevato. Questa dichiarazione è valida solo per i viaggi effettuati interamente sui voli della stessa Compagnia o Gruppo.

La pratica di sigillare il bagaglio con vistosi lucchetti comporta certi vantaggi (per esempio l'ispezione doganale viene per forza di cose effettuata alla presenza del proprietario) ma può anche indurre in tentazione qualche addetto disonesto.

In ultimo, ma non per ultimo ricordiamo che è proibito per ragioni di sicurezza l'uso dei telefonini sugli aerei, sia a terra che in volo. Oltre che rappresentare un rischio enorme per tutti i passeggeri, tenere aperto un cellulare su un'aereo, con le ultime disposizioni di legge, è reato che può comportare perfino l'arresto immediato.

#### Treni

La ferrovia costituisce un sistema di trasporto molto valido per visitare l'Europa. Le condizioni di viaggio cambiano tuttavia considerevolmente da paese a paese. Generalmente i servizi offerti sono di livello buono od ottimo nell'Europa centrosettentrionale, meno soddisfacenti nell'area mediterranea, ancorché negli ultimi anni la Spagna ed anche l'Italia stiano compiendo notevoli sforzi per rilanciare l'immagine delle proprie ferrovie. I treni raggiungono tutte le principali città del continente e, fatto non trascurabile, le stazioni sono quasi sempre ubicate in posizione centralissima rispetto alla zona monumentale o commerciale. Anche molte località di villeggiatura sono accessibili direttamente in ferrovia, mentre non poche linee seguono itinerari di grande suggestione paesaggistica. Le velocità commerciali dei convogli possono essere notevolmente differenti, per cui accanto ai TGV che coprono in due ore i 500 km. che separano Parigi da Lione convivono, anche lungo percorsi internazionali, treni piuttosto lenti. Per programmare un viaggio in treno è quindi opportuno conoscere gli orari ed il tipo di servizi assicurati sulle singole relazioni. Le principali agenzie di viaggio sono dotate di un orario internazionale (il "Thomas Cook") che copre tutte le linee principali a livello continentale.

#### Treni

La ferrovia costituisce un sistema di trasporto molto valido per visitare l'Europa. Le condizioni di viaggio cambiano tuttavia considerevolmente da paese a paese. Generalmente i servizi offerti sono di livello buono od ottimo nell'Europa centrosettentrionale, meno soddisfacenti nell'area mediterranea, ancorché negli ultimi anni la Spagna ed anche l'Italia stiano compiendo notevoli sforzi per rilanciare l'immagine delle proprie ferrovie.

I treni raggiungono tutte le principali città del continente e, fatto non trascurabile, le stazioni sono quasi sempre ubicate in posizione centralissima rispetto alla zona monumentale o commerciale. Anche molte località di villeggiatura sono accessibili direttamente in ferrovia, mentre non poche linee seguono itinerari di grande suggestione paesaggistica. Le velocità commerciali dei convogli possono essere notevolmente differenti, per cui accanto ai TGV che coprono in due ore i 500 km. che separano Parigi da Lione convivono, anche lungo percorsi internazionali, treni piuttosto lenti. Per programmare un viaggio in treno è quindi opportuno conoscere gli orari ed il tipo di servizi assicurati sulle singole relazioni. Le principali agenzie di viaggio sono dotate di un orario internazionale (il "Thomas Cook") che copre tutte le linee principali a livello continentale.

#### Categorie treni

I convogli che viaggiano sulla rete italiana possono essere raggruppati nelle seguenti categorie:

- metropolitani, fanno servizio navetta attorno ad alcuni grandi centri;
- regionali, ovvero treni diretti impiegati sulle medie distanze;
- diretti ed espressi (diurni e notturni);
- intercity ed eurocity, treni rapidi diurni a supplemento in servizio interno o internazionale;
- euronight, treni di qualità in servizio internazionale notturno;
- eurostar, ovvero treni ad alta velocità (ma, almeno per ora l'unica linea italiana con tali caratteristiche è la Firenze-Roma), a prezzo globale, inclusivo di supplemento e prenotazione, e composti da materiale "pendolino" o "Etr 500", che percorrono le principali relazioni interne;
- cis, ovvero cisalpino, pendolini internazionali impiegati sulle relazioni tra Milano e la Svizzera.

Nelle altre nazioni europee la classificazione dei treni presenta diverse analogie con quella italiana, seppur con varianti locali. Ad esempio, in Germania i treni rapidi di qualità si denominano Ice (InterCity Express) se diurni o Icn (InterCity Night) se notturni; in Francia i treni ad alta velocità sono denominati Tgv, in Spagna Ave.

Ricordiamo che su tutti i treni esistono carrozze differenziate per fumatori e non fumatori. Il Movimento Consumatori sta pensando di richiedere carrozze particolari per chi è uso utilizzare i telefonini cellulari durante il viaggio.

#### Tariffe ferroviarie

I prezzi dei viaggi in treno in Europa variano da paese a paese, in funzione delle diverse politiche dei trasporti e dei cambi. Generalmente più alti nel nord Europa (specie in Gran Bretagna), vanno comunque rapportati non solo alla qualità dei servizi, ma anche alle numerose formule tariffarie che spesso consentono sconti cospicui rispetto al prezzo base.

Così, ad esempio, in Svizzera ed in Germania esistono tessere in vendita a prezzo forfetario e valide un anno che consentono a chiunque l'acquisto di biglietti a metà prezzo non solo sui treni, ma anche su bus, battelli, ecc.

I biglietti internazionali valgono due mesi, possono essere acquistati fino a due mesi prima dell'inizio della validità e consentono un numero illimitato di fermate lungo il percorso.

Anche in Italia i biglietti valgono due mesi, ma devono essere convalidati prima di salire in treno a mezzo delle obliterate poste in prossimità degli accessi ai binari. La mancata convalida comporta un'esazione supplementare a bordo. In caso di mancanza o di non funzionamento delle obliterate, il viaggiatore tuttavia ha diritto di non pagare la sanzione avvertendo il personale di scorta al treno. Una volta obliterate, il biglietto avrà validità di 6 ore fino a 200 km, e di 24 ore oltre i 200 km. Nell'arco di validità può essere effettuato un numero illimitato di fermate intermedie; per percorsi superiori a 200 km il viaggiatore ha diritto, obliterando una seconda volta il biglietto al termine della fermata intermedia, di prolungare la validità fino a 48 ore. Tutto questo in barba alla semplificazione.

Per i giovani sotto i 26 anni può essere conveniente acquistare una "carta verde" che dà diritto ad uno sconto del 20% sui biglietti in servizio interno italiano. Per visitare altri paesi europei esiste inoltre la possibilità di acquistare una tessera "Inter rail", che consente la libera circolazione sulle reti di 29 nazioni, ovvero, a prezzo ridotto, in aree geografiche più ristrette.

Coloro che hanno superato i 60 anni di età possono invece acquistare una Carta d'argento (20% di sconto sui servizi interni), Rail Europ Senior (30% di sconto in 27 paesi europei).

Ulteriori possibilità di riduzione disponibili senza limiti di età sono il biglietto chilometrico (3.000 km. per un massimo di 20 viaggi e di 5 persone) e l'Euro Domini (libera circolazione per 3/5/10 giorni su diverse reti europee, oltre ad altre forme di abbonamento su percorsi fissi. Esiste, infine, la "Carta AmicoTreno" che consente l'acquisto di biglietti a metà prezzo per il titolare ed un accompagnatore su tutti i treni "verdi" (regionali e interregionali) indicati sull'orario italiano e su tutti i treni del Canton Ticino, oltre che numerose altre convenzioni.

I bambini accompagnati da un adulto viaggiano gratis sotto i 4 anni, ma questo limite varia da caso a caso e può scendere a 3 (Irlanda) o salire a 6 (Austria), così come il biglietto a metà prezzo è in vigore generalmente per i ragazzi fino a 12 anni, con oscillazioni che vanno da un minimo di 10 a un massimo di 16.

La ferrovia può costituire un ottimo strumento per visitare un Paese, magari lontano, nel quale si è giunti in aereo. Soprattutto in questi casi diventano particolarmente convenienti le tessere di libera circolazione basate su un prezzo forfetario che consente un numero di viaggi entro il periodo di validità della carta.

Generalmente i treni "Intercity" richiedono il pagamento di un supplemento variabile da paese a paese dal quale, in certi casi, sono esentati i passeggeri in transito internazionale. Supplementi sono inoltre richiesti per la fruizione del servizio cuccette e Wagon Lits, accompagnati dal biglietto di prima o seconda classe.

In Gran Bretagna il biglietto del vagone letto comprende la prima colazione del mattino. In certe nazioni il sistema dei supplementi rispetto alla tariffa base è particolarmente complesso per cui si consiglia di precisare, all'atto dell'acquisto del biglietto, con quale treno si intende viaggiare.

Talune categorie di treni come gli Eurostar in Italia o i TGV in Francia prevedono l'obbligo della prenotazione, ottenibile anche pochi minuti prima della partenza del treno ed inclusa, per quanto riguarda gli Eurostar, nel prezzo globale. Salire in vettura senza prenotazione comporta una esazione supplementare a bordo. Resta naturalmente per la gran maggioranza delle relazioni (escluse quelle puramente locali) la possibilità di munirsi di una prenotazione e ciò è particolarmente consigliabile nei periodi di maggior traffico nonché per i Wagon Lits e le cuccette. Le prenotazioni sono in genere non rimborsabili. Nel caso avessimo acquistato un biglietto di andata e ritorno è obbligatorio vidimararlo, o farlo vidimare prima del ritorno. Sui percorsi interni italiani, il biglietto non utilizzato può essere rimborsato entro i due mesi dall'emissione (se non vidimato) o entro un anno (se munito di attestazione di non utilizzo da parte della biglietteria); il rimborso sarà integrale, se il mancato utilizzo è dovuto a cause imputabili all'amministrazione ferroviaria, in caso contrario è prevista una trattenuta in misura del 20%.

In caso di ritardo di un treno Ic o Eurostar superiore ai 30 minuti, il passeggero che ha prenotato il posto per un percorso superiore a 100 km ha diritto al rimborso del supplemento in forma di "bonus" (utilizzabile per l'acquisto di altri biglietti nell'arco di 6 mesi) sempre che il ritardo non sia imputabile a fattori esterni all'azienda ferroviaria. Per fruire del "bonus" occorre farne domanda entro 7 giorni, imbuandone le richieste presso apposite cassette esistenti nelle stazioni.

### Sul treno senza biglietto

Nel caso non avessimo fatto in tempo a premunirci del biglietto prima della partenza si deve avvisare immediatamente il personale viaggiante. In questo caso il passeggero pagherà un biglietto normale più un'esazione suppletiva. Ulteriori e più gravose esazioni possono essere richieste quando il passeggero tenta palesemente di sfuggire al controllo. In caso di agitazioni sindacali in Italia sono previsti alcuni servizi minimi. L'elenco dei treni garantiti è pubblicato sugli orari ufficiali e dovrebbe essere esposto nelle stazioni nelle giornate che precedono gli scioperi. E' comunque consigliabile informarsi presso le biglietterie prima di intraprendere il viaggio.

## Oltre la ferrovia

Tutte le principali stazioni sono dotate di uffici informazioni, il cui livello di efficienza varia molto da regione a regione.

In molti paesi, presso l'ufficio informazioni è possibile avere la situazione dei posti letto degli alberghi in città e procedere alle relative prenotazioni. Inoltre la normale dotazione delle stazioni prevede il servizio di deposito bagagli o di cassette automatiche. I servizi di ristoro, oltre che nelle principali stazioni, sono assicurati sui treni a lungo percorso, attraverso formule che vanno dalla carrozza ristorante tradizionale alle carrozze "Grill Express" (in Italia self-service), ai semplici carrelli distributori di panini e bevande calde o fredde. La diffusione ed i prezzi di questi servizi varia di molto da rete a rete. Abbastanza frequenti nell'Europa Occidentale sui grandi itinerari nord-sud, in G.B. e nella penisola iberica, sono i "treni + auto" che consentono di compiere lunghi itinerari con la vettura al seguito, senza accollarsi lo stress della guida. Alcune gallerie alpine (Lotschgerg, Furka, Albula, Tauern) offrono inoltre un servizio navetta per autovetture. In tutte le maggiori città e nelle più importanti località turistiche è possibile noleggiare un'auto secondo le usuali formule di questo tipo di servizio. Soprattutto nel Nord Europa è inoltre diffuso il nolo di biciclette nelle stazioni dietro il deposito di una piccola cauzione mentre anche le pratiche per la spedizione di biciclette e motorini in treno sono molto semplificate.

In Italia, i treni che ammettono il trasporto di biciclette (prevalentemente su relazioni regionali) sono identificabili sull'orario con appositi pittogrammi. Alcuni treni sono dotati di cabine telefoniche, anche se questo servizio è particolarmente carente in Italia. Inoltre, le reti più evolute offrono tutta una serie di prestazioni in favore di particolari categorie di viaggiatori, come le vetture "nursery" per i bambini o assistenza per i disabili. Nelle principali stazioni italiane sono disponibili sedie a rotelle per il trasporto di persone disabili, il cui uso è gratuito. E' tuttavia consigliabile avvertire tempestivamente delle necessità al centro di accoglienza disabili organizzato in stazione.

Infine va affermandosi in questi ultimi anni, sull'onda dell'"Orient Express", la figura del treno-crociera lungo percorsi predeterminati per alcuni giorni di itinerario turistico (così in Spagna) e la reintroduzione delle fastose carrozze "pullman" (così in Gran Bretagna). Anche in Italia circolano convogli speciali lungo itinerari a tema, anche se non sempre è facile reperirne i programmi.

## Autobus

Nella maggior parte dei paesi europei i collegamenti tra i grandi centri sono assicurati per ferrovie, mentre le autolinee svolgono una funzione ausiliaria a servizio dei centri minori. Ciò, nonostante, negli ultimi anni, si è venuta costituendo una maglia di collegamenti a lunga distanza interessanti anche l'Italia che si effettuano non solo durante la stagione estiva.

Questi servizi offrono il vantaggio di un prezzo estremamente contenuto, ma vanno di norma prenotati con largo anticipo. Normalmente le autolinee si attestano in prossimità delle stazioni ferroviarie (pur non garantendo sempre la coincidenza con i treni) e spesso gli orari sono abbinati a quelli ferroviari in vendita o in distribuzione.

Non è così dappertutto ed in particolare nel nostro paese, dove, in molte regioni, neppure vengono pubblicati gli orari delle autolinee e le informazioni in proposito sono piuttosto difficili da ottenere. Altrove, invece, l'autobus interurbano offre una intera gamma di relazioni a breve, media e lunga distanza e può quindi diventare un vettore utile a visitare l'intera nazione. Ciò avviene soprattutto in Grecia, Turchia, ex-Jugoslavia, dove la rete ferroviaria è piuttosto carente, ma anche nelle isole britanniche, nella Scandinavia settentrionale. In questi casi, l'autoservizio offre tutta la gamma di prestazioni, solitamente a disposizione del viaggiatore ferroviario: autostazioni con sale d'aspetto, bar, ristorante e deposito bagagli.

## Traghetti e battelli

I trasporti marittimi (con esclusione delle crociere) costituiscono un servizio complementare ad un viaggio in ferrovia, bus o automobile.

Pertanto la loro importanza varia considerevolmente a seconda delle aree geografiche, e diventa notevole per i collegamenti con le isole britanniche (nonostante la concorrenza dell'Eurotunnel), con la Scandinavia e con le isole del Mediterraneo, ove numerose compagnie pubbliche operano con ferries, "hovercraft" e catamarani. In certi casi, poi, come in Grecia o nella Norvegia settentrionale, la rete dei servizi marittimi assurge a collegamento basilare.

Le tariffe variano notevolmente in funzione della sistemazione prescelta (posto ponte, poltrona, cabina con o senza servizi, ecc.) e del fatto di avere o meno l'auto al seguito. In questo caso, e soprattutto durante il periodo di "punta" è altamente consigliabile munirsi per tempo di prenotazione, come pure gli aliscafi che, pur non trasportando veicoli, offrono un limitato numero di posti.

Negli ultimi anni si sono affermate le cosiddette navi veloci che, previo il pagamento di una tariffa maggiorata, consentono di dimezzare i tempi di collegamento abituali, ma subiscono frequenti cancellazioni in caso di cattive condizioni del mare.

Per quanto concerne le facilitazioni tariffarie ed i rimborsi valgono le considerazioni nel capitolo dedicato alle ferrovie. Le penali previste in caso di rinuncia al viaggio variano da compagnia a compagnia e per quanto riguarda le crociere, sono generalmente a scalare fino ad assorbire l'intera quota versata se la rinuncia avviene negli ultimi giorni.

I principali fiumi europei (Reno, Danubio, ecc.) sono serviti da battelli attrezzati per crociere internazionali, così come i maggiori laghi della regione alpina forniscono servizi di navigazione di grande interesse turistico.

Da non dimenticare infine che non solo a Venezia, ma anche in molte città del nord Europa (Amsterdam, Stoccolma, Strasburgo, ecc.) i battelli offrono una panoramica dei centri storici.

#### Traghetti e battelli

I trasporti marittimi (con esclusione delle crociere) costituiscono un servizio complementare ad un viaggio in ferrovia, bus o automobile.

Pertanto la loro importanza varia considerevolmente a seconda delle aree geografiche, e diventa notevole per i collegamenti con le isole britanniche (nonostante la concorrenza dell'Eurotunnel), con la Scandinavia e con le isole del Mediterraneo, ove numerose compagnie pubbliche operano con ferries, "hovercraft" e catamarani. In certi casi, poi, come in Grecia o nella Norvegia settentrionale, la rete dei servizi marittimi assurge a collegamento basilare.

Le tariffe variano notevolmente in funzione della sistemazione prescelta (posto ponte, poltrona, cabina con o senza servizi, ecc.) e del fatto di avere o meno l'auto al seguito. In questo caso, e soprattutto durante il periodo di "punta" è altamente consigliabile munirsi per tempo di prenotazione, come pure gli aliscafi che, pur non trasportando veicoli, offrono un limitato numero di posti.

Negli ultimi anni si sono affermate le cosiddette navi veloci che, previo il pagamento di una tariffa maggiorata, consentono di dimezzare i tempi di collegamento abituali, ma subiscono frequenti cancellazioni in caso di cattive condizioni del mare.

Per quanto concerne le facilitazioni tariffarie ed i rimborsi valgono le considerazioni nel capitolo dedicato alle ferrovie. Le penali previste in caso di rinuncia al viaggio variano da compagnia a compagnia e per quanto riguarda le crociere, sono generalmente a scalare fino ad assorbire l'intera quota versata se la rinuncia avviene negli ultimi giorni.

I principali fiumi europei (Reno, Danubio, ecc.) sono serviti da battelli attrezzati per crociere internazionali, così come i maggiori laghi della regione alpina forniscono servizi di navigazione di grande interesse turistico.

Da non dimenticare infine che non solo a Venezia, ma anche in molte città del nord Europa (Amsterdam, Stoccolma, Strasburgo, ecc.) i battelli offrono una panoramica dei centri storici.

#### Trasporti urbani e taxi

Chiunque raggiunga una città esterna senza mezzi propri (ma anche l'automobilista poco pratico della toponomastica locale) avrà occasione di servirsi della rete di trasporti urbani. Il livello qualitativo di questi servizi varia considerevolmente da città a città, ma in generale si può sostenere che questi sono discreti o buoni nelle città del Nord Europa, meno soddisfacenti nei paesi mediterranei (con notevoli eccezioni in positivo pur tuttavia e tra queste Milano, Barcellona, Madrid, Lisbona). Anche i prezzi delle corse variano da

caso a caso, ma spesso le città che applicano una tariffa base piuttosto alta offrono poi ai turisti tessere di libera circolazione, che possono diventare particolarmente convenienti quando si faccia un uso frequente dei mezzi pubblici. Solitamente è più facile orientarsi quando si usufruisce della metropolitana o comunque di servizi su ferro (presenti non solo nelle maggiori capitali, ma anche nella più parte delle città mitteleuropee e dell'Est); molto meno quando il servizio è espletato esclusivamente da autobus.

Sovente nelle stazioni ferroviarie e talvolta negli aeroporti esistono chioschi di informazioni della locale azienda di trasporti presso i quali è possibile fornirsi di piantine della rete, biglietti, ecc..

Ovviamente in tutte le città e anche nei centri minori di interesse turistico è possibile servirsi dei taxi. Le tariffe ancora una volta variano da luogo a luogo e possono essere convenienti, specie su brevi tragitti e quando ci si sposta in più di due persone. Ovunque in Europa, inclusi i paesi mediterranei, è in uso il tassametro, ma è sempre consigliabile controllare il funzionamento prima dell'inizio della corsa. Le mance non sono mai obbligatorie. Soprattutto per i lunghi percorsi e per escursioni turistiche (giro della città, ecc.) è bene concordare prima il prezzo della prestazione.

#### Autostrade

La rete autostradale italiana è lunga più di 6.000 km ed è gestita da varie società concessionarie. Ad eccezione della Salerno - Reggio Calabria, della Roma - Fiumicino, della Palermo - Catania, della Palermo - Mazara del Vallo e della diramazione Alcamo - Trapani che sono gratuite, le altre autostrade sono a pagamento ed il pedaggio viene stabilito in base al tratto percorso ed al passo del veicolo (distanza tra i centri delle ruote anteriori e quelle posteriori). Negli ultimi anni sono state introdotte nuove forme di pagamento dei pedaggi: Viacard, Telepass, Carte di Credito e Bancomat. Le Viacard, in tagli diversi, sono in vendita in molte tabaccherie, cartolerie e ai caselli autostradali. Le banche, su richiesta, rilasciano Viacard il cui importo è accreditato direttamente sul conto corrente del cliente. Telepass è, invece, un dispositivo elettronico che passando dal casello registra, attraverso dei segnali, il costo del pedaggio il cui importo viene accreditato sul conto corrente del cliente. Telepass ha caselli abilitati unicamente a questo servizio. Lo stesso per la Viacard. Molte volte nel caselli dove è possibile utilizzare la Viacard si può usare anche le carte di credito più usate e il Pago-bancomat. In questi caselli dovrebbe sempre essere rilasciata la ricevuta, ma questo a volte non avviene.

Se il casello a pagamento automatico non dovesse funzionare la sbarra vi sarà aperta da un operatore, fermatevi appena oltre e andate a pagare negli uffici del casello stesso, onde evitare che vi giunga a casa la cifra non corrisposta con l'aggiunta di una multa. Per le autovetture vigono i limiti di 110 km./h fino a 1100 cc., 130 oltre tale cilindrata; per i veicoli industriali il limite è di 80 km/h.

La RAI (Radio Televisione Italiana) trasmette sul territorio nazionale uno speciale programma "ONDA VERDE" multilingua sulla transitabilità delle strade e altre notizie. Su alcuni spezzoni autostradali si può captare un programma in isofrequenza (103,3 Mhz) che tiene informati i viaggiatori. La rete autostradale italiana è attrezzata con cartelli elettronici che forniscono informazioni sul traffico e sulla transitabilità delle strade, purtroppo quando sei già dentro. Altre notizie sullo stato delle strade e delle autostrade possono essere ricavate dalla consultazione del Televideo.

#### Traghetti e battelli

I trasporti marittimi (con esclusione delle crociere) costituiscono un servizio complementare ad un viaggio in ferrovia, bus o automobile.

Pertanto la loro importanza varia considerevolmente a seconda delle aree geografiche, e diventa notevole per i collegamenti con le isole britanniche (nonostante la concorrenza dell'Eurotunnel), con la Scandinavia e con le isole del Mediterraneo, ove numerose compagnie pubbliche operano con ferries, "hovercraft" e catamarani. In certi casi, poi, come in Grecia o nella Norvegia settentrionale, la rete dei servizi marittimi assurge a collegamento basilare.

Le tariffe variano notevolmente in funzione della sistemazione prescelta (posto ponte, poltrona, cabina con o senza servizi, ecc.) e del fatto di avere o meno l'auto al seguito. In questo caso, e soprattutto durante il periodo di "punta" è altamente consigliabile munirsi per tempo di prenotazione, come pure gli aliscafi che, pur non trasportando veicoli, offrono un limitato numero di posti.

Negli ultimi anni si sono affermate le cosiddette navi veloci che, previo il pagamento di una tariffa maggiorata, consentono di dimezzare i tempi di collegamento abituali, ma subiscono frequenti cancellazioni in caso di cattive condizioni del mare.

Per quanto concerne le facilitazioni tariffarie ed i rimborsi valgono le considerazioni nel capitolo dedicato alle ferrovie. Le penali previste in caso di rinuncia al viaggio variano da compagnia a compagnia e per quanto riguarda le crociere, sono generalmente a scalare fino ad assorbire l'intera quota versata se la rinuncia avviene negli ultimi giorni.

I principali fiumi europei (Reno, Danubio, ecc.) sono serviti da battelli attrezzati per crociere internazionali, così come i maggiori laghi della regione alpina forniscono servizi di navigazione di grande interesse turistico.

Da non dimenticare infine che non solo a Venezia, ma anche in molte città del nord Europa (Amsterdam, Stoccolma, Strasburgo, ecc.) i battelli offrono una panoramica dei centri storici.

#### Trasporti urbani e taxi

Chiunque raggiunga una città esterna senza mezzi propri (ma anche l'automobilista poco pratico della toponomastica locale) avrà occasione di servirsi della rete di trasporti urbani. Il livello qualitativo di questi servizi varia considerevolmente da città a città, ma in generale si può sostenere che questi sono discreti o buoni nelle città del Nord Europa, meno soddisfacenti nei paesi mediterranei (con notevoli eccezioni in positivo pur tuttavia e tra queste Milano, Barcellona, Madrid, Lisbona). Anche i prezzi delle corse variano da caso a caso, ma spesso le città che applicano una tariffa base piuttosto alta offrono poi ai turisti tessere di libera circolazione, che possono diventare particolarmente convenienti quando si faccia un uso frequente dei mezzi pubblici. Solitamente è più facile orientarsi quando si usufruisce della metropolitana o comunque di servizi su ferro (presenti non solo nelle maggiori capitali, ma anche nella più parte delle città mitteleuropee e dell'Est); molto meno quando il servizio è espletato esclusivamente da autobus.

Sovente nelle stazioni ferroviarie e talvolta negli aeroporti esistono chioschi di informazioni della locale azienda di trasporti presso i quali è possibile fornirsi di piantine della rete, biglietti, ecc..

Ovviamente in tutte le città e anche nei centri minori di interesse turistico è possibile servirsi dei taxi. Le tariffe ancora una volta variano da luogo a luogo e possono essere convenienti, specie su brevi tragitti e quando ci si sposta in più di due persone. Ovunque in Europa, inclusi i paesi mediterranei, è in uso il tassametro, ma è sempre consigliabile controllare il funzionamento prima dell'inizio della corsa. Le mance non sono mai obbligatorie. Soprattutto per i lunghi percorsi e per escursioni turistiche (giro della città, ecc.) è bene concordare prima il prezzo della prestazione.

#### Autostrade

La rete autostradale italiana è lunga più di 6.000 km ed è gestita da varie società concessionarie. Ad eccezione della Salerno - Reggio Calabria, della Roma - Fiumicino, della Palermo - Catania, della Palermo - Mazara del Vallo e della diramazione Alcamo - Trapani che sono gratuite, le altre autostrade sono a pagamento ed il pedaggio viene stabilito in base al tratto percorso ed al passo del veicolo (distanza tra i centri delle ruote anteriori e quelle posteriori). Negli ultimi anni sono state introdotte nuove forme di pagamento dei pedaggi: Viacard, Telepass, Carte di Credito e Bancomat. Le Viacard, in tagli diversi, sono in vendita in molte tabaccherie, cartolerie e ai caselli autostradali. Le banche, su richiesta, rilasciano Viacard il cui importo è accreditato direttamente sul conto corrente del cliente. Telepass è, invece, un dispositivo elettronico che passando dal casello registra, attraverso dei segnali, il costo del pedaggio il cui importo viene accreditato sul conto corrente del cliente. Telepass ha caselli abilitati unicamente a questo servizio. Lo stesso per la Viacard. Molte volte nel caselli dove è possibile utilizzare la Viacard si può usare anche le carte di credito più usate e il Pago-bancomat.

In questi caselli dovrebbe sempre essere rilasciata la ricevuta, ma questo a volte non avviene. Se il casello a pagamento automatico non dovesse funzionare la sbarra vi sarà aperta da un operatore, fermatevi appena oltre e andate a pagare negli uffici del casello stesso, onde evitare che vi giunga a casa la cifra non corrisposta con l'aggiunta di una multa. Per le autovetture vigono i limiti di 110 km./h fino a 1100 cc., 130 oltre tale cilindrata; per i veicoli industriali il limite è di 80 km/h.

La RAI (Radio Televisione Italiana) trasmette sul territorio nazionale uno speciale programma "ONDA VERDE" multilingua sulla transitabilità delle strade e altre notizie. Su alcuni spezzoni autostradali si può captare un programma in isofrequenza (103,3 Mhz) che tiene informati i viaggiatori. La rete autostradale italiana è attrezzata con cartelli elettronici che forniscono informazioni sul traffico e sulla transitabilità delle strade, purtroppo quando sei già dentro. Altre notizie sullo stato delle strade e delle autostrade possono essere ricavate dalla consultazione del Televideo.

### I diritti di chi viaggia in autostrada

Il transito è consentito solo ai veicoli a motore con velocità superiore a 60 km/h e a motociclette con cilindrata superiore a 125 cc..

La carreggiata è protetta su ambo i lati da una rete di recinzione che impedisce l'ingresso ad animali e pedoni. La società concessionaria (la cui ragione sociale è riportata sul biglietto ritirato all'ingresso dell'autostrada) è responsabile della manutenzione del manto di asfalto, della segnaletica, della corretta manutenzione, della rimozione di eventuali ostacoli e della prevenzione del ghiaccio nella stagione invernale. L'automobilista ha diritto ad essere informato al casello d'entrata sulla presenza di eventuali code o incidenti o banchi di nebbia durante il percorso. Poiché nelle stazioni automobilistiche non c'è personale per la consegna del biglietto, le informazioni sulle condizioni dell'autostrada devono venire fornite con appositi cartelli. In mancanza di tali informazioni e in mancanza di personale a cui richiedere l'automobilista, costretto a lunghe soste, potrebbe rifiutarsi di pagare il biglietto adducendo la giustificazione che il servizio reso è giudicato incompleto. A tale proposito non esistono precedenti giuridici ma solo di fatto. Non esiste inoltre un regolamento per gli utenti dell'autostrada.

### I doveri di chi viaggia in autostrada

Sulle autostrade è vietato:

- procedere sulla corsia di emergenza. Essa è riservata solo al transito dei mezzi di soccorso;
- sostare sulla corsia di emergenza. Anche la semplice fermata è statisticamente una delle cause più frequenti di incidenti mortali;
- sorpassare sulla destra;
- invertire il senso di marcia attraverso lo spartitraffico nei punti destinati unicamente al passaggio di servizio e alla installazione dei cantieri di manutenzione.

### Come comportarsi in autostrada

- viaggiare nella corsia più libera a destra;
- mantenere una distanza di sicurezza di 80 metri se viaggiate a 120 km/h su asfalto asciutto. Aumentate questa distanza se il veicolo che vi precede non è uno solo, ma è una colonna di macchine che procede alla stessa velocità;
- raddoppiate la distanza di sicurezza se l'asfalto è bagnato;
- in caso di rallentamento improvviso del traffico accendere immediatamente le luci di emergenza per segnalare il pericolo a chi è dietro di voi; spegnete le luci non appena il segnale è inutile;
- se siete gli ultimi di una colonna ferma e la vostra vettura non è dotata di luci di emergenza premete in continuazione il pedale del freno per azionare ad intermittenza le luci di stop. Di notte, infatti, le luci di posizione non sono sufficienti a segnalare che voi siete fermi sulla carreggiata;
- di notte viaggiate con i vetri (parabrezza, lunotto e finestrini) perfettamente puliti sia all'interno che all'esterno.

### Guasti in autostrada

In caso di guasto della vettura ci si può rivolgere all'Automobile Club d'Italia (ACI) che dispone di quasi 1.000 centri operanti 24 ore su 24 su tutto il territorio nazionale (tel. 116).

### Che cosa garantisce

- 1) Un intervento di primo soccorso consistente o nella riparazione dell'auto, se è possibile, o il suo traino nel più vicino centro di assistenza o altra officina convenzionata.
- 1) Il traino di deviazione o in prosecuzione dell'intervento di primo soccorso e in genere il trasporto del veicolo da o per qualunque località nazionale od estera.

### Come si chiede il soccorso

- 1) Lungo tutte le autostrade sono installate colonnine telefoniche SOS ogni due chilometri circa: in caso di bisogno basta premere il pulsante e comunicare la propria posizione. Purtroppo non sempre funzionano... Ecco quando il cellulare si rivela utile...
- 1) Avvertire una pattuglia di passaggio della Polizia Stradale.

In vicinanza degli ingressi di ogni città sono indicati i numeri telefonici per pronto soccorso al quale faremo riferimento indicando all'operatore telefonico il luogo di fermata, il tipo e la targa del veicolo.

## Quanto costa

I costi di riparazione si calcolano sulla base di un listino prezzi normalmente convenzionato anche se può succedere che per la stessa riparazione vengano richieste cifre diverse: in tal caso è opportuno protestare con la sede nazionale dell'ACI (informando anche il Movimento Consumatori) se la riparazione è avvenuta in autostrada.

## In caso di incidente

Chiedere l'intervento della competente Autorità di Polizia (tel. 112 o 113) e in caso di feriti rivolgersi alla Croce Rossa Italiana che presidia la rete stradale italiana. Questa richiesta può essere effettuata anche tramite gli Agenti di Polizia. Per raccogliere i dati utili ad ottenere l'eventuale risarcimento dei danni è consigliabile utilizzare il vostro modulo "blu" (per contestazione amichevole) di cui è bene essere muniti alla partenza.

## Agenzie di viaggio

Per il turista l'agenzia è una sorta di caverna di Ali Baba. Un luogo magico che propone delizie e realizza sogni. L'agente è il nuovo guru, consigliere, profeta.

Per il "viaggiatore puro" è la responsabile della morte dell'arte del viaggio: a forza di pianificare e appianare ha reso anche il percorso più esotico emozionante quanto il tragitto dalla cucina al bagno.

Per il legislatore è un'impresa.

Quale che sia la prospettiva, l'agenzia rimane, prima di tutto, un luogo dove si vendono dei "prodotti". Non dissimile in questo da qualsiasi supermercato o lavanderia.

"Cave at emptor" dicevano i latini. L'esortazione, nel caso, appare tutt'altro che superata. Il consumatore dovrebbe tenerlo presente quando si reca a comperare un viaggio, per quanto incantato sia dalla visione di palme sotto la luna o distratto dall'eloquenza del tour operator.

E non perché gli agenti turistici siano persone particolarmente infide, ma semplicemente perché è tipico del loro lavoro cercare di piazzare la maggior quantità di prodotti con tutto il vantaggio possibile per loro. Sarà indubbiamente colpa solo di alcuni, ma la specie, nel complesso, non gode di gran fama. Certo, bisogna riconoscere che pure i turisti hanno dato una mano. Di fronte a certe proposte sgangherate, a certi prezzi sospettosamente stracciati, anche il consumatore più incline a credere alla fatina dei denti, avrebbe il dovere di farsi venire qualche dubbio.

"Non è colpa nostra - si giustificano gli agenti - anche noi acquistiamo da altri".

E' vero, ma anche in veste di compratori non rischiano di essere impacciati da ali e aureole. La categoria non può di sicuro dirsi esente da responsabilità (vi sono anche le eccezioni) per lo sfruttamento e il degrado di genti e contrade e per la nascita di un nuovo "colonialismo" economico e culturale, meno esplicito ma non meno odioso del precedente.

Comunque, di chiunque sia la colpa, adesso tutti, istituzioni, autorità, imprenditori, associazioni sembrano consentire, in commovente accordo, sulla necessità di un turismo diverso, meno brutale e aggressivo, che risparmi, per i figli dei figli, quanto ancora non è stato sciupato o snaturato.

Agli operatori turistici spetta ora il compito di sviluppare iniziative compatibili con qualcos'altro che non sia il loro profitto e le leggi del "libero" mercato. Compatibili, per esempio, con il risparmio energetico, il rispetto della natura, dei patrimoni artistici, delle caratteristiche e identità dei luoghi ospiti. In concreto, come recita un manuale per tour operator, l'agente turistico "dovrà farsi promotore di una diversificazione delle destinazioni, di un riequilibrio dei flussi, di un'ospitalità più varia, integrata e rispettosa dell'ambiente". (Come promuovere un turismo compatibile - COM/Edizioni a cura del M.C.)

E' gradita, anzi indispensabile, la collaborazione dei consumatori. Questi, per parte loro, dovranno contribuire indirizzando le scelte verso prodotti ecocompatibili, rivolgendosi solo ad operatori impegnati nella costruzione di un turismo civile. In caso contrario non solo rimarrà poco o nulla per le future generazioni, ma anche noi, tra qualche anno saremo costretti a trascorrere le vacanze in località squallide per il degrado e l'inquinamento e ingrigite dall'uniformità di costumi e connotati.

## Profilo giuridico delle agenzie di viaggio

Come si è detto, le agenzie di viaggio sono imprese. Il che significa che possono fallire, con conseguenze non molto piacevoli per i clienti. Nella scelta andrà quindi considerata anche la solidità economica, oltre, naturalmente, l'affidabilità e la professionalità. Le agenzie italiane e comunitarie, per esercitare devono essere in possesso di autorizzazione regionale.

E' prescritto inoltre il versamento di una cauzione in denaro, a garanzia dei danni causati a terzi, nello svolgimento del lavoro, nonché a stipula di polizze assicurative che garantiscano il consumatore, in caso di inadempimento. Il cliente potrà svolgere qualche garbata indagine sulla regolare esecuzione di questi adempimenti. Spesso gli agenti propongono, inoltre, al cliente la stipula di polizze facoltative a copertura di furti, rimpatri anticipati, malattie durante il viaggio o altri accidenti. Non è il caso di accettare prima di aver controllato di non essere già coperti di altre polizze e di aver esaminato attentamente i termini, le modalità, le clausole riportate sul modulo assicurativo. Le Regioni, con proprie disposizioni, valide nei rispettivi territori, decidono quali mansioni le agenzie possano svolgere, nell'ambito delle attività consentite dalle autorizzazioni.

Oltre quelle canoniche, di organizzazione, vendita, intermediazione di servizi, di trasporto, di alloggio, di assistenza e accoglienza ai turisti, le più significative sono:

- 1) l'organizzazione di escursioni e tour nelle città
- 2) la prenotazione di strutture ricettive e ristoranti
- 3) la prenotazione e la vendita di biglietti ferroviari, aerei, marittimi
- 4) l'assistenza per il rilascio di visti e passaporti, il ritiro e il deposito di bagagli, il noleggio di mezzi di trasporto
- 5) il pagamento di assegni e titoli di credito, il cambio di valuta
- 6) l'emissione di polizze a nome e per conto delle assicurazioni
- 7) la prenotazione e la vendita di biglietti di spettacoli, fiere, manifestazioni nonché la distribuzione e la vendita di pubblicazioni a carattere turistico

Alcune regioni ammettono anche l'organizzazione di congressi. Le agenzie sono inoltre tenute a fornire ogni informazione direttamente o indirettamente attinenti i prodotti offerti: prezzi e tariffe, orari, tipo e modalità di esecuzione dei servizi, attrezzature turistiche delle località, ristoranti, documenti, adempimenti sanitari richiesti, condizioni climatiche, politiche e sociali dei paesi, usi, costumi, itinerari ecc.

Le Regioni hanno il compito di vigilare sull'attività delle agenzie.

Un elenco aggiornato viene pubblicato annualmente dalla Gazzetta Ufficiale.

In proposito si fa notare come i consumatori italiani, a torto o forse per sfiducia storica, non abbiano l'abitudine di considerare gli uffici istituzionali punti di riferimento per informazioni e verifiche.

Forse è venuto il momento di cominciare a farlo. Gli uffici, sia statali che territoriali, per funzionare hanno bisogno anche dello stimolo e dell'impulso del pubblico degli utenti.

#### Le associazioni senza scopo di lucro

L'articolo 10 della legge quadro per il turismo (217/83) consente alle associazioni senza scopo di lucro, a diffusione nazionale, di esercitare attività turistiche, solo però nei confronti dei rispettivi associati.

Le Regioni stabiliscono i termini e le modalità d'esercizio.

#### Attenti al modulo!

Le agenzie per la stipula di contratto per i quali è obbligatoria o usuale la forma scritta utilizzano dei moduli predisposti. Le dimensioni dei caratteri di stampa sono ancora, nonostante i rilievi e le osservazioni avanzate, a dimensione formichina. Questo però non deve scoraggiare il consumatore dal sottoporre ogni clausola e condizione inserita ad

attenta e ponderata disamina. Come per ogni altro accordo contrattuale stipulato tra consumatori e professionisti anche per questi contratti vige il divieto d'inserire clausole vessatorie. Per la definizione e le informazioni rimandiamo a quanto già esposto in proposito.

#### Le figure professionali nel turismo

La legge quadro per il turismo (217/83) elenca e delinea le figure professionali ufficialmente abilitate a gravitare intorno al turista. E' delegato alle regioni l'onere di regolare tali attività e di stabilire ed accertare i requisiti per l'esercizio delle professioni. Alcune di queste hanno compiti squisitamente tecnici per evitare che i consumatori colti da raptus sportivo, annehino, si rompano qualche arto o passino il resto della loro vita vagando per grotte e caverne o risvegliino gli echi delle valli, abbracciati a qualche spuntone di roccia. Sono l'istruttore nautico, il maestro di sci e di equitazione, la guida alpina, l'aspirante tale e la guida speleologica. Altre svolgono mansioni di utilità pratica come l'interprete turistico e l'organizzatore congressuale. Altre ancora hanno funzioni più sfumate ma non meno importanti. L'animatore, indispensabile per turisti esanimi; la guida turistica che, come indica il "profilo", ha l'incarico, tra l'altro, di illustrare le "attrattive paesaggistiche e naturali" a turisti che per qualche motivo, non acclarato dalla norma, non sono in grado di rilevarle autonomamente.

Spicca tra tutte l'accompagnatore o corriere. Svolge il delicato compito di condurre i drappelli, attraverso le tappe prestabilite, alla meta e di riportarli, completi di tutti i componenti, possibilmente integri, al punto di partenza. Ma la sua funzione non si esaurisce nel solo trasporto. Nelle more del viaggio, deve anche fornire "elementi significativi e di interesse turistico", prestando però grande attenzione a non toccare argomenti che competono alla guida altrimenti questa si innervosisce.

Di fatto il lavoro degli accompagnatori richiede doti non comuni di sensibilità e presenza di spirito per affrontare le situazioni più bizzarre. I viaggi in gruppo sono soliti infatti scatenare nei turisti tutte le sindromi possibili. Esclusa solo, a quanto risulta, quella di Stendhal che, come è noto, fu colto da malore per l'emozione provocata in lui da un'opera d'arte. I consumatori fanno benissimo a rivolgersi al loro corriere per avere chiarimenti, superare difficoltà, risolvere problemi di viaggio, elevare critiche e proteste motivate. E' lì apposta. Dovrebbero però essere così a modo da ricordare che, seppur lontani da casa, non è carino pretendere che il povero accompagnatore si trasformi in balia, consigliere, confessore, paciere, infermiere e chissà cos'altro. Per contro, la ribellione del gruppo sarà giustificata, auspicabile anzi, qualora l'accompagnatore pretenda di imporre ordine e disciplina.

## Come scegliere un viaggio con giudizio

Il fattore tempo è sempre amico del consumatore. Iniziare in febbraio a preparare un viaggio per il mese d'agosto, potrebbe provocare, verso maggio, una pesante crisi di rifiuto. E' vero per altro che una scelta meditata consente di comperare meglio (si possono ottenere sconti per prenotazioni anticipate). E più ancora una scelta autonoma intellettualmente, non condizionata da mode, pubblicità o spirito d'imitazione.

Dopo aver deciso la meta e raccolto materiale e notizie, si cercherà di individuare, nella pletora di opuscoli, l'offerta più conveniente. Che non coincide necessariamente con quella a prezzo più basso. Va considerato il rapporto costo/prodotto, i servizi, gli extra non compresi, le condizioni contrattuali, le eventuali penalità, i rimborsi, ecc..

E' da valutare, in primo luogo, se la proposta sia coerente con quei principi di rispetto del territorio e compatibilità indicati avanti.

Se poi il depliant magnifica la sistemazione in una megastruttura situata in splendido isolamento, dotata di ogni comfort, dal centro commerciale al cuoco italiano, non ci sono dubbi: è la classica vacanza "parto in una cesta e torno in una botte", da evitare come l'edera canadese se si viaggia per conoscere. Con le offerte che hanno superato i test ci si reca poi in agenzia per le ulteriori delucidazioni.

Vale la solita regola, ripetuta ma mai abbastanza, di non impegnarsi, men che mai per iscritto, fino a quando sopravviva anche un'ombra su qualche aspetto dell'offerta o delle clausole contrattuali. Non importa se questa richieda più colloqui. E' opportuno smettere per un po' solo se, all'undicesima visita, l'agente assume un'espressione vagamente sofferente, simile a quella che San Luigi con il giglio esibisce sui santini.

Non vanno tralasciate le informazioni di carattere pratico, il clima, la valuta, i visti ecc. Per quanto riguarda il bagaglio si ricordi quanto diceva un celebre viaggiatore: "In viaggio, come quasi sempre nella vita, il meno è il meglio."

Se è necessario approfondire determinate informazioni ci si può rivolgere agli uffici turistici nazionali, ai consolati, alle ambasciate. Ormai i mezzi di comunicazione, i documentari ci hanno reso edotti sui costumi e gli usi anche dei paesi più lontani. Potete comunque chiedere all'agenzia se nel paese che vi accingete a visitare vi siano usanze particolari. Senza però crearvi grossi problemi. Così, come ci si informa sulle abitudini dei padroni di casa se accade di andare ospiti da persone che non si conoscono bene. Con un minimo di intelligenza e sensibilità ci si può barcamenare in qualsiasi circostanza. E' quello che ha fatto Marco Polo. Allo straniero in buona fede, di solito vengono perdonate anche le peggiori gaffe.

## Come scegliere un viaggio con giudizio

Il fattore tempo è sempre amico del consumatore. Iniziare in febbraio a preparare un viaggio per il mese d'agosto, potrebbe provocare, verso maggio, una pesante crisi di rifiuto. E' vero per altro che una scelta meditata consente di comperare meglio (si possono ottenere sconti per prenotazioni anticipate). E più ancora una scelta autonoma intellettualmente, non condizionata da mode, pubblicità o spirito d'imitazione.

Dopo aver deciso la meta e raccolto materiale e notizie, si cercherà di individuare, nella pletora di opuscoli, l'offerta più conveniente. Che non coincide necessariamente con quella a prezzo più basso. Va considerato il rapporto costo/prodotto, i servizi, gli extra non compresi, le condizioni contrattuali, le eventuali penalità, i rimborsi, ecc..

E' da valutare, in primo luogo, se la proposta sia coerente con quei principi di rispetto del territorio e compatibilità indicati avanti.

Se poi il depliant magnifica la sistemazione in una megastruttura situata in splendido isolamento, dotata di ogni comfort, dal centro commerciale al cuoco italiano, non ci sono dubbi: è la classica vacanza "parto in una cesta e torno in una botte", da evitare come l'edera canadese se si viaggia per conoscere. Con le offerte che hanno superato i test ci si reca poi in agenzia per le ulteriori delucidazioni.

Vale la solita regola, ripetuta ma mai abbastanza, di non impegnarsi, men che mai per iscritto, fino a quando sopravviva anche un'ombra su qualche aspetto dell'offerta o delle clausole contrattuali. Non importa se questa richieda più colloqui. E' opportuno smettere per un po' solo se, all'undicesima visita, l'agente assume un'espressione vagamente sofferente, simile a quella che San Luigi con il giglio esibisce sui santini.

Non vanno tralasciate le informazioni di carattere pratico, il clima, la valuta, i visti ecc. Per quanto riguarda il bagaglio si ricordi quanto diceva un celebre viaggiatore: "In viaggio, come quasi sempre nella vita, il meno è il meglio."

Se è necessario approfondire determinate informazioni ci si può rivolgere agli uffici turistici nazionali, ai consolati, alle ambasciate. Ormai i mezzi di comunicazione, i documentari ci hanno reso edotti sui costumi e gli usi anche dei paesi più lontani. Potete comunque chiedere all'agenzia se nel paese che vi accingete a visitare vi siano usanze particolari. Senza però crearvi grossi problemi. Così, come ci si informa sulle abitudini dei padroni di casa se accade di andare ospiti da persone che non si conoscono bene. Con un minimo di intelligenza e sensibilità ci si può barcamenare in qualsiasi circostanza. E' quello che ha fatto Marco Polo. Allo straniero in buona fede, di solito vengono perdonate anche le peggiori gaffe.

## Quando andare in vacanza

Per quanto attiene il periodo, sono notori ormai i vantaggi che offre la bassa stagione: prezzi inferiori anche fino al 30% , località meno affollate, migliori servizi, minori rischi di attentare all'integrità di luoghi già provati da ondate di turismo di massa.

### Escursioni facoltative

Le escursioni facoltative possono incidere notevolmente sull'economia e sulla "riuscita" di una buona vacanza.

E' bene valutare il tipo di escursione proposta, la propria resistenza e capacità nonché l'effetto desiderio di trascorrere vacanze movimentate e faticose. I viaggi "avventurosi" proposti dalle agenzie, di solito, contrariamente a quanto si è indotti a credere, sono tra le forme di turismo più inquinanti e meno rispettose dell'ambiente.

Sono aspetti che vanno valutati attentamente unitamente al fatto che ai partecipanti si chiede un entusiasmo che, normalmente chi ha superato i quindici anni non riesce facilmente a ritrovare. Chi intende intraprendere un viaggio avventuroso, non solo nella etichetta, raramente si rivolge alle agenzie.

E' opportuno ricordare che le "spedizioni per acquisti" o, come si preferisce dire lo "shopping", non di rado risultano essere delle tentate vendite con le quali guide e accompagnatori cercano di arrotondare lo stipendio.

### Il contratto di viaggio

La legge n. 1084/77 sul "contratto di viaggio", regola, dal 1995, solo il trasporto, l'alloggio e i servizi separati.

I "pacchetti turistici tutto compreso" sono regolati dal decreto legislativo n. 111/95 di cui si parla a pagina 20.

L'agente "intermediario" che, per la l. 1084/77, agisce come mandatario e non risponde degli inadempimenti contrattuali stipulati per conto del viaggiatore, deve limitare la propria attività ai prodotti sopra indicati.

Nel decreto 111/95 la figura dell'intermediario è sostituita dal "venditore", parificato all'organizzatore per quanto riguarda la responsabilità per le obbligazioni contrattuali.

La legge 1084/77 che ha ratificato la Convenzione di Bruxelles del 1970, rimane in vigore per i contratti turistici stipulati da organizzatori e intermediari con sede in uno degli stati che hanno sottoscritto o hanno successivamente aderito alla Convenzione.

Le agenzie, nella previsione della legge 1084/77 possono svolgere la loro attività nella duplice veste di

1) organizzatore: si impegna a procurare il trasporto, il soggiorno, servizi collegati;

1) intermediario: si impegna a procurare un contratto di organizzazione per i prodotti di cui al punto 1.

## Doveri di chi organizza viaggi

L'organizzatore di viaggio è tenuto a rilasciare il documento di viaggio contenente una serie di indicazioni relative al contratto (art. 5 e 6).

L'importanza di questo documento risiede in primo luogo nel fatto che gli obblighi delle parti sono quelli da esso risultanti (art.7). Il viaggiatore può annullare il contratto salvo il suo obbligo ad indennizzare l'organizzatore nella misura stabilita dal contratto stesso e dalla legge nazionale (art.9).

L'organizzatore può annullare il contratto senza risarcimento al consumatore, prima e durante l'esecuzione, qualora la cancellazione del viaggio sia conseguente a circostanze eccezionali che l'organizzatore non poteva prevedere, ne conoscere al momento della stipulazione dell'accordo (art.10). Il prezzo può essere aumentato solo in conseguenza di variazioni dei cambi o di aumento delle tariffe dei vettori, sempre che questa possibilità sia prevista contrattualmente (art.11).

L'organizzatore risponde inoltre di ogni inadempimento degli obblighi contrattuali suoi o dei fornitori di servizi dei quali si serve, sempre che non dimostri di aver agito con diligenza (art. 13). La legge determina l'ammontare dell'indennità dovuta a ciascun viaggiatore.

Il contratto di intermediazione di viaggio deve essere indicato nel documento di viaggio; anche in questo caso gli obblighi delle parti sono quelli che risultano dal documento (art. 17,18,19). L'annullamento del contratto di intermediazione segue le stesse regole del contratto d'organizzazione.

L'intermediario risponde degli atti e delle omissioni dei suoi impiegati e collaboratori qualora agiscano nell'esercizio delle loro funzioni (art.21). L'intermediario risponde di qualsiasi inosservanza che commette nell'adempimento del suo mandato. Qualora non dimostri di essersi comportato con diligenza e professionalità (art.22).

Tutte le altre responsabilità per inadempimenti relativi alle obbligazioni assunte con il contratto ricadono sull'organizzatore. E' nullo ogni accordo che direttamente o indirettamente deroghi alle disposizioni della legge 1084/77 in senso sfavorevole al viaggiatore. La nullità di tali accordi non comporta la nullità del contratto.

### Norme valutarie

Le ultime norme in materia di valuta hanno sostanzialmente introdotto anche in Italia la quasi completa libertà valutaria. E' data cioè facoltà ai residenti di trasferire qualsiasi somma e per qualsiasi motivo all'estero. L'unico vincolo, dettato peraltro da motivi di opportunità legati al controllo sul riciclaggio del denaro proveniente da attività illecite, è costituito dal massimale di banconote e/o titoli al portatore (traveller's chèque) che ciascuno può portare con se alla frontiera: 20 milioni.

Ciò non toglie che un residente possa far disporre a proprio favore un bonifico di importo superiore appoggiato ad una banca estera ed incassarlo per contanti una volta giunto sul posto. In definitiva si può trasferire qualsiasi importo purché rimanga "traccia" scritta del trasferimento. Il sistema più economico per acquistare valuta per scopi turistici è rappresentato dalla differenza di cambio applicata dalle banche fra acquisto e vendita oltre all'imposta di bollo. Il rischio in caso di furto o di smarrimento è reale nel caso di contanti ed abbastanza contenuto nel caso degli assegni turistici (si può recuperare l'importo in tempi relativamente brevi mediante la procedura di ammortamento). Un mezzo molto diffuso ed accettato dalla maggior parte degli esercizi commerciali e degli operatori turistici è la "Carta di Credito". E' comoda, totalmente esente da rischi, però attenzione "costa"!

Ha dei costi fissi di invio di estratto conto mensile oltre ad un costo fisso annuale (vedere il capitolo "Carte di Credito"). Se usata come "Bancomat" per prelevare valuta agli sportelli automatici esteri, poi, si rivelerà salatissima: fino al 5% dell'importo prelevato addebitato quale commissione. Ricordiamo che con il 1 gennaio 2002 entrerà in vigore la moneta unica europea, l'Euro. Con essa verranno a cessare le vecchie monete e conseguenti tassi di cambio. Dal maggio 1998, data entro la quale saranno decisi i paesi partecipanti alla moneta unica, vi saranno forme di sperimentazione e di utilizzo sovrapposto delle monete nazionali e della nuova divisa unitaria denominata Euro.

#### Carte di credito

Comodo e pratico strumento di pagamento alternativo al contante o all'assegno (non sempre accettato) è la Carta di Credito.

Emesse ormai da qualsiasi Banca o direttamente dalla società emittente ed abbinabile ai circuiti mondiali, esse possono essere date in pagamento in tutti gli esercizi convenzionati che espongono la vetrofanìa.

Fra i vari vantaggi possiamo elencare:

- l'addebito viene effettuato ai primi giorni del mese successivo a quello di sostenimento della spesa, quindi con un differimento "medio" di 14 giorni; eventuali rateazioni vanno concordate con l'emittente ma, attenzione, sono costose; il TAEG praticato segue quello medio del credito al consumo (di norma oltre il doppio del Tasso di Sconto Ufficiale);

- si può pagare all'estero senza portare con se valuta: verrà addebitato il controvalore al cambio del giorno e non vi saranno costi per riconvertire la valuta in esubero del viaggio;

- il costo della carta è in questi ultimi anni sensibilmente diminuito per la concorrenza fra gli emittenti e per il fatto che dal 1994 è stato abolito il bollo sugli invii dei resoconti (conglobato nel bollo del C/C di cui il cliente è titolare: quindi il costo del bollo, in questo caso, è sceso a zero).

- Le merci acquistate con le carte di credito sono assicurate contro i furti per 24 ore in Italia, e 48 ore all'estero. L'istituto di emissione della carta rimborserà il titolare della stessa dietro presentazione di denuncia alle autorità competenti.

Per contro va evidenziato in negativo:

- l'elevata commissione ricaricata agli esercizi (quella standard di "cartello" è il 4%) che fa sì che la carta non viene di norma accettata in pagamento in merce in saldo o in promozione);

- la pericolosità delle clausole vessatorie contenute nei contratti di adesione; ad esempio, in caso di smarrimento o furto, l'emittente non risponde dell'uso fraudolento della carta sinché non gli pervenga la denuncia scritta (pur provvedendo di norma al blocco immediato previa telefonata al numero "verde"). E' importante che gli esercizi controllino sempre che la firma che apporrà il cliente sul voucher al momento dell'acquisto corrisponda a quella apposta sul retro della carta: è ben difficile che l'utilizzatore fraudolento riesca sul momento ad imitarla alla perfezione ed in più il venditore risponde in proprio di eventuali voucher respinti per carte risultate rubate;

- l'elevato costo (sino al 4%) se la carta di credito viene usata per prelevare contante agli sportelli bancomat;

- il balzello del 2/3% caricato sul cliente in caso questi effettui rifornimento di carburante; notare bene che non tutte le compagnie lo applicano e pertanto è bene chiedere preventivamente al gestore; di norma la società emittente comunica a priori le compagnie convenzionate che non applicano costi.

Ricordarsi comunque, che ogni istituto di emissione di carte di credito ha un suo numero verde a cui rivolgersi in caso di furto, smarrimento o altro. Prendere visione del numero che deve essere stampato sul materiale illustrativo della carta di credito.

#### Passaporti

I grandi flussi migratori del nostro secolo, la ridefinizione di aree dopo la caduta del muro di Berlino, il processo di unificazione europea rendono la questione dei passaggi di frontiera estremamente variabile, e fattibile in tempi brevi di nuove trasformazioni. Quelle che di seguito elenchiamo sono norme abbastanza generali che non dovrebbero avere mutamenti rapidi.

Figli minori a carico. I figli minori devono essere sempre registrati sul passaporto di uno dei due coniugi. In caso di genitori separati o divorziati, per l'espatrio del minore necessita sempre il consenso di entrambi i genitori. Verificare comunque sempre, ben prima della partenza, la validità dei propri documenti.

## Viaggiare nell'Unione Europea

In tutti i paesi dell'Unione Europea si transita, se cittadini comunitari, solo con la carta d'identità. Ad esse, e per il momento, si affiancano la Svizzera, Malta, la Slovenia, la Croazia e la Turchia. Se per la prima il criterio è acquisito da tempo e mai messo in discussione, per Malta e Slovenia il transito solo con la carta d'identità dovrebbe diventare irrevocabile con la prossima adesione all'U.E. dei due stati. Neppure la Croazia, interessata all'ingresso nella "casa comune europea" e al turismo comunitario, dovrebbe modificare questa norma. Diverso per la Turchia, che, per ritorsioni politiche, potrebbe decidere la richiesta di visto. Va detto che già da ora i turisti in visita in Turchia ricevono un foglio da tenere nel passaporto e restituire all'uscita. La perdita di questo foglio può creare problemi al momento di lasciare il paese.

### Schengen

La Convenzione d'applicazione dell'Accordo di Schengen riguarda in particolare:

- la sorveglianza alle frontiere esterne,
- l'armonizzazione delle politiche in materia di visti,
- il diritto di viaggiare degli stranieri,
- i criteri per stabilire lo Stato cui compete l'istruzione di una domanda d'asilo,
- la cooperazione delle forze di polizia,
- la mutua assistenza sanitaria in materia penale,
- l'estradizione,
- la trasmissione dell'esecuzione delle sentenze repressive,
- gli stupefacenti,
- le armi da fuoco e le munizioni,
- il Sistema di Informazione Schengen (SIS, un sistema di collegamento telematico per assicurare la rapida diffusione tra le forze di polizia degli Stati aderenti di informazioni riguardanti persone ed oggetti sospetti).

Va precisato che l'adesione all'Accordo e alla Convenzione di Schengen è riservata ai soli Stati membri dell'Unione. Dei 15 Stati appartenenti all'U.E., soltanto l'Irlanda e il Regno Unito non hanno aderito agli accordi di Schengen.

## Paesi extracomunitari

Per tutti i paesi extracomunitari è necessario il passaporto. Molti paesi chiedono anche un visto, in questo caso il passaporto deve non scadere prima dei tre o sei mesi, secondo lo stato visitato. Informarsi nei vari consolati sulle procedure di transito. Il visto comporta sempre la consegna di alcuni moduli, di un certo numero di fotografie e un costo economico. A volte i tempi di rilascio superano anche il mese e il passaporto deve essere inviato all'ambasciata generale del paese da visitare. Informarsi sempre sui tempi necessari per ottenere il visto. Alcuni paesi del Medio Oriente possono fare delle storie se sul passaporto compare il timbro di Israele, e viceversa Israele può non ammettere persone con visti di paesi arabi. Anche per questo informarsi in consolato, come pure per la necessità del foglio di battesimo richiesto, ad esempio per la Siria. Un altro paese che può avanzare dei veti, sono gli Stati Uniti in presenza di un visto di Cuba. Altro ancora sono i paesi belligeranti, o che lo sono stati, tipo Croazia e Serbia. Anche qui un visto del paese nemico può essere causa di rifiuto d'ingresso.

### Assistenza sanitaria

Conoscere alcune regole di base per affrontare anche l'emergenza di una malattia o di un incidente durante una vacanza è un modo per partire più tranquilli. Poiché diverse sono le norme da seguire a seconda che il nostro viaggio si faccia in Italia, in Europa o nei paesi extraeuropei, di cui, ricordiamo, anche la Svizzera e la Repubblica di San Marino fanno parte, intendiamo dividere in tre sezioni questo capitolo sull'assistenza sanitaria in viaggio.

### Assistenza sanitaria in Italia

Il cittadino italiano, che intende compiere un viaggio o trascorrere un periodo di vacanze in Italia, ha diritto ad usufruire di tutti i servizi forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN) su tutto il territorio.

La prima regola da seguire è quindi accertarsi di avere con sé la tessera sanitaria o una sua fotocopia e, nel caso di invalidi o portatori di particolari patologie, tutti i tesserini che danno diritto a particolari esenzioni.

Normalmente chi si trova in luoghi diversi da quello di residenza tende a rivolgersi a strutture ospedaliere.

E' bene sapere però che, in alcune regioni, le prestazioni effettuate presso i Pronto Soccorso sono soggette al pagamento di un ticket nel caso in cui il motivo dell'intervento non abbia i requisiti dell'urgenza. Questo ticket non verrà rimborsato dalla ASL di appartenenza.

Cosa diversa è invece se ci si rivolge a un medico convenzionato con l'ASL della regione in cui ci si trova. E' infatti possibile rivolgersi a un qualsiasi medico convenzionato a cui dovranno essere corrisposte, dietro rilascio di regolare ricevuta, L. 30.000 per la visita ambulatoriale e L. 50.000 per la visita domiciliare.

Questi compensi vengono successivamente rimborsati dall'ASL della propria Regione alla presentazione della ricevuta.

Ricordiamo che è attiva anche la Guardia medica turistica che però non è gratuita in tutte le Regioni e i cui compensi non sono rimborsabili.

Ai turisti che possono avere degli handicap consigliamo di rivolgersi alle proprie associazioni di tutela per conoscere le strutture di accoglienza cui potersi rivolgere nella regione in cui si trasferiscono.

Per quanto riguarda invece l'assistenza farmaceutica, è importante sapere che si possono ottenere medicinali in regime di SSN solo con ricette della regione in cui ci si trova. E' perciò inutile portarsi appresso ricette del proprio medico di base se ci si trasferisce in un'altra regione.

E' invece importante avere le prescrizioni fatte su ricetta personale del proprio medico di quei medicinali per il cui acquisto, su tutto il territorio nazionale, occorre ricetta medica, ad esempio potrebbe essere buona norma avere la ricetta della pillola anticoncezionale o del farmaco che aiuta a dormire.

Un ultimo consiglio relativo al consumo di medicinali in vacanza: spesso la non conoscenza del luogo o la lontananza da farmacie e da altre strutture sanitarie spingono a seguire il consiglio di amici per curare qualche piccolo disturbo. E' buona norma in questo caso assicurarsi sempre che il medicinale sia adatto, leggendo con attenzione il foglietto illustrativo.

Inoltre ci sembra opportuno consigliare, soprattutto se si intende trasferirsi in luoghi disagiati o vivere in comunità, di controllare le vaccinazioni antitetanica, antitifida e antiepatite. E' importante inoltre conservare tra i propri documenti personali un elenco di medicinali a cui si è allergici e riferirlo sempre al medico o al farmacista a cui ci si rivolge.

In ultimo vogliamo sottolineare la grande importanza di utilizzare le precauzioni opportune di prevenzione ad un eventuale contagio di AIDS.

## **ASSISTENZA SANITARIA IN EUROPA**

Chi intende passare le proprie vacanze in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Portogallo, Spagna, Svezia ha diritto gratuitamente alle cure sanitarie d'urgenza se, prima della partenza richiederà all'ASL di residenza il modello di assistenza E111. Lo stesso modello di assistenza è valido anche in Islanda.

Sul retro dell' E111 sono elencate le istituzioni a cui presentare il modello anche nel caso di ricovero ospedaliero.

Nel caso in cui venga richiesto il pagamento della prestazione è possibile ottenere il rimborso o presso le stesse istituzioni del paese ospitante o in Italia.

Vale comunque la regola generale di conservare ogni ricevuta delle prestazioni pagate in istituzioni pubbliche, in quanto vigono regole diverse a seconda dei diversi paesi e presentarle alla propria ASL al rientro in Italia.

E' possibile avere le informazioni più aggiornate sulle modalità di diritto all'assistenza presso i consolati italiani del paese in cui ci si trova. E comunque è buona norma conoscere i numeri di emergenza che sono diversi nei vari paesi.

Non è necessaria la richiesta e la compilazione del modulo E111 per chi va in Inghilterra, ma occorre portare con sé la propria tessera sanitaria.

Relativamente all'assistenza farmaceutica, dobbiamo ricordare che anche in tutta l'Europa, come in Italia, non è possibile acquistare liberamente tutti i medicinali, in quanto per alcuni è obbligatoria la ricetta medica. E' buona norma perciò portare con sé quei medicinali di cui è più probabile ci si debba servire. Oppure potrebbe essere opportuno portare con sé una ricetta del proprio medico con l'indicazione del principio attivo, il suo dosaggio e la formula farmaceutica preferita. L'indicazione del solo nome del medicinale infatti potrebbe non essere utile, in quanto sul territorio europeo gli stessi medicinali, anche della stessa ditta produttrice, possono avere nomi diversi.

Un ultimo consiglio riguarda la consultazione di eventuali assicurazioni sanitarie che molte banche offrono all'apertura di un conto bancario o insieme al rilascio di carte di credito.

Per quanto riguarda le precauzioni o le avvertenze generali rimandiamo al capitolo dell'assistenza in Italia.

### **Assistenza sanitaria nei paesi extraeuropei**

Con Argentina, Australia, Brasile, Croazia, Principato di Monaco, Repubblica di San Marino, Slovenia e Tunisia, la Repubblica italiana ha stipulato delle convenzioni per l'assistenza sanitaria. Poiché tali convenzioni sono state stipulate solo a tutela di alcune categorie sociali, si consiglia di rivolgersi alla propria ASL per avere le opportune informazioni ed eventualmente compilare i modelli stabiliti.

Per quanto riguarda l'assistenza in tutti gli altri paesi, tra cui ricordiamo ancora una volta la vicina Svizzera, si consiglia di munirsi di un'assicurazione privata che garantisca la copertura per eventuali cure sanitarie e ricoveri.

Per quanto riguarda le precauzioni o le avvertenze generali rimandiamo al capitolo sull'assistenza in Italia.

### **Nella borsa delle medicine**

Innanzitutto occorre portare con sé l'occorrente per le medicazioni: fazzoletti disinfettanti, acqua ossigenata, utile per le ferite profonde ma da non usare per ustioni, pomata cicatrizzante, cerotti medicati, cerotto a rotolo, garze, laccio emostatico, prodotti contro le emorragie del naso, bende elastiche e una pomata contro gli ematomi e per le distorsioni.

In estate o nei paesi caldi è bene approvvigionarsi di prodotti per la protezione da punture di insetti o di pesci, sia preventive che curative.

Ai soggetti allergici si consiglia di rivolgersi al proprio medico per sapere se è opportuno portare con sé medicinali antiallergici, anche per via orale.

Non utilizzare pomate a base di cortisonici se non dietro consiglio medico.

Relativamente ai medicinali consigliamo di portare con sé per precauzione solo quelli che si utilizzano con più frequenza, quelli cioè per disturbi e dolori che si riconoscono come non gravi (mal di testa, mal di denti, cattiva digestione, raffreddore).

Nel caso in cui ci si rechi in posti disagiati, sarà invece necessario pensare anche ad eventuali emergenze come attacchi diarroici, vomito, febbre. Ricordando sempre che il sintomo è la voce della malattia, per cui sarà necessario consultare un medico qualora il sintomo continui nel tempo o si ripresenti con frequenza.

È assolutamente importante leggere il foglietto illustrativo che accompagna i medicinali prima di assumerli. In esso infatti vi è indicato non solo a cosa serve o come si deve prendere il medicinale, ma anche quando e da chi non deve essere preso, come ci si deve comportare mentre lo si prende. Valgano questi esempi: se si prendono alcuni medicinali, come gli antistaminici e alcuni antibiotici o disinfettanti delle vie urinarie, è vietato esporsi al sole; non bisogna bere latte o mangiare latticini quando si assumono alcuni antibiotici. Alcuni prodotti per la tosse possono dare sonnolenza e rendere la guida pericolosa o potenziare l'azione di altri medicinali.

È importante, qualora ci si rechi in paesi a rischio come alcuni paesi asiatici o africani o del sud e del centro America, seguire con precisione le misure di prevenzione che possono essere richieste presso l'Ufficio di Igiene della propria città: vaccinazioni, norme igieniche da praticare, come prestare la massima attenzione nel consumare alimenti crudi, bere acqua corrente, utilizzare i servizi igienici.

Un discorso a parte va fatto per il vaccino antiofidico, il vaccino contro i morsi da vipera.

La necessità di conservare questo vaccino sempre a basse temperature, la possibilità di provocare reazioni anafilattiche (reazioni allergiche molto pericolose), le complesse modalità di somministrazione rendono l'uso di questo vaccino non alla portata di tutti.

È invece importante che coloro che frequentano luoghi infestati da vipere conoscano le manovre di pronto soccorso nel caso di morso da vipera. Si consiglia perciò di rivolgersi alle ASL locali o nelle farmacie di questi luoghi dove si possono ottenere istruzioni anche scritte su tale emergenza.

## POLIZZE ASSICURATIVE

Il ventaglio di garanzie proposte al turista per le vacanze estive è ricchissimo.

Quasi tutte le situazioni di emergenza e difficoltà che possono verificarsi sono previste e garantite da società specializzate, compagnie di assicurazione ed enti.

Chi si appresta a partire per le vacanze con in tasca una tessera o una polizza, può dunque dormire sonni tranquilli.

A volte, però, può accadere di essere garantiti anche troppo e più volte per lo stesso rischio. Ad esempio: l'automobilista che usufruisce di una assistenza grazie alle convenzioni stipulate dalla sua compagnia con società specializzate e che contemporaneamente abbia una polizza del tempo libero, se rimane in panne con l'auto può far intervenire la compagnia di assicurazione. Se lo stesso assicurato è poi socio dell'ACI, del Touring Club, o di associazioni automobilistiche può ottenere un servizio di assistenza in caso di guasto alla vettura. Il Touring, poi, in collaborazione con altre compagnie d'assicurazione, offre anche una polizza che copre i rischi che si verificano in vacanza e durante il tempo libero. Sulle condizioni di rimpatrio occorre però tenere gli occhi ben aperti.

Quando l'operatore si impegna a portare a casa il cliente lo deve fare a qualsiasi costo. Non è serio imporre massimali o limitazioni. Allo stesso modo, occorre prestare attenzione alle esclusioni dalla garanzia che riguardano le malattie insorte prima della firma del contratto: l'assistenza dovrebbe scattare anche in questi casi, anche se si verifica una crisi acuta. In altre parole massimali ed esclusioni devono rimanere entro margini ragionevoli e le prestazioni che riguardano l'aiuto diretto non dovrebbero risultare limitate.

Punto significativo nel quadro normativo che regola il comportamento degli operatori assicurativi è una direttiva CEE del dicembre 1984, recepita anche in Italia, la quale stabilisce che non si possono più avere distinzioni fra società e compagnie. Le imprese di assistenza sono quindi equiparate a quelle di assicurazione e sottoposte ai controlli e vincoli relativi, compreso quello della costituzione delle riserve tecniche.

Oggi, però, in mancanza di una legge dello stato che dia attuazione alla normativa comunitaria, le differenze rimangono e l'utenza corre il rischio di non essere sufficientemente tutelata. Il primo consiglio degli addetti ai lavori è, perciò, di rivolgersi a società di assistenza presenti sul mercato internazionale e collaudate dai maggiori Tour Operator.

In dogana

Le disposizioni doganali sono normalmente assai complesse, ma il turista non troverà particolari problemi nell'importazione ed esportazione di beni ed oggetti di uso comune; faccia solo attenzione, informandosi preventivamente, quando porta con sé oggetti di grande valore o generi alimentari che potrebbero essere regolati da norme di prevenzione contro eventuali cause di epidemie locali. Attenzione inoltre alle norme che regolano l'esportazione di animali domestici per alcuni dei quali sono necessari visite, vaccinazioni e attestati preventivi. L'Italia ha aderito all'accordo di Washington in base al quale è severamente punito chi importa animali protetti vivi, morti, nonché oggetti fabbricati usando parte di essi. Alcuni paesi poi (anche il nostro) regolano l'esportazione e l'importazione di funghi e fiori per molti dei quali è anche proibita la raccolta.

I più importanti punti di frontiera mettono a disposizione materiali informativi. Da parte nostra vi esortiamo a rispettare sempre la natura, gli animali, gli oggetti artistici e culturali. L'inutile soddisfazione di un "souvenir" può distruggere, o aiutare a distruggere, i paesaggi e le opere d'arte così come la natura o gli uomini li hanno modellati.

**SOS DEL TURISTA  
SERVIZIO DEL MOVIMENTO CONSUMATORI**

#### **COME FAR VALERE I PROPRI DIRITTI**

Quando il turista si imbatte in un abuso da parte di un fornitore di un servizio, ha di fronte a sé molti strumenti per tutelarsi.

Qui di seguito segnaliamo i principali di tali strumenti ma, fin d'ora, suggeriamo, a chi si trovasse in difficoltà, di rivolgersi a:

**SOS DEL TURISTA  
MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Adige, 11 - 20135 Milano  
Telefono: (02) 54178230 -231  
Telefax: (02) 54178222  
Sede Nazionale

presso il quale il turista troverà sempre degli specialisti in grado di fornire utili ragguagli sui suoi diritti.

SOS DEL TURISTA funziona ormai da molti anni e l'efficacia del suo servizio è strettamente collegata alla qualità e quantità di testimonianze e documentazioni che il turista in difficoltà saprà dare agli operatori che si occuperanno del suo caso.

Per chi ha problemi nel corso del viaggio SOS DEL TURISTA, che viene potenziato nei periodi di alta stagione, fornirà già, tramite telefono, le prime

indicazioni utili a risolvere "a caldo" il problema. Per i turisti Soci, il Servizio del Movimento Consumatori tenterà ulteriori atti per risolvere il contenzioso in tempo reale.

In ogni caso, a vacanze concluse e, possibilmente, senza far passare troppo tempo il consumatore-turista, se vuole che il Movimento Consumatori si occupi direttamente del fatto, dovrà inviare una relazione firmata sull'accaduto, allegando copia della documentazione di cui dispone. Molto utili saranno le testimonianze di persone, dichiarazioni scritte, fotografie, riprese video nonché, naturalmente, contratti, ricevute, acc.

Se necessario, il Movimento Consumatori avviserà prontamente le Autorità competenti e prenderà immediatamente contatto con le controparti per una sollecita soluzione amichevole, ragguagliando costantemente il Socio sullo sviluppo del caso. Ricordiamo che il Movimento Consumatori fornisce consulenze legali ai Soci ma evita, se possibile, le vie legali che verranno perseguite solo ed esclusivamente per i casi più gravi.

#### **In caso di conflitti**

Le Autorità alle quali rivolgersi sono diverse, a seconda del tipo di violazione riscontrata.

In particolare per le violazioni di natura amministrativa, come ad es. il mancato rilascio di ricevute o scontrini fiscali, infrazioni alle leggi sul commercio in genere, applicazione di prezzi diversi da quelli esposti, ecc. ci si può rivolgere al Servizio di Polizia Annonaria del Comune in cui si è verificata la violazione oppure alla locale Guardia di Finanza. Per una tutela immediata ci si può rivolgere anche ad un Vigile Urbano.

Per violazioni riguardanti sanità, norme igieniche e disguidi alimentari è opportuno rivolgersi alla più vicina USL.

Per violazioni riguardanti alberghi e altre strutture turistiche può essere utile rivolgersi agli Assessori Commercio e Turismo della Provincia, che hanno il compito di vigilare e controllare prezzo e qualità dei servizi.

Nei casi più gravi, infine, vale la pena di fare un esposto denuncia ai Carabinieri, ai NAS nuclei di Antisofisticazione) o alla Polizia di Stato.

Richiedere con fermezza l'intervento di Pubblici Ufficiali può risparmiare parecchi problemi e rende possibili accertamenti immediati, evitando che vadano disperse prove importanti o che si alternino certe situazioni: sarà così più facile e sicura la ricostruzione dell'accaduto.

In aggiunta a queste situazioni, si verificano numerosi casi in cui il turista si trova, ad es., di fronte al rifiuto o all'ingiustificato ritardo nella fornitura del servizio che ha acquistato o all'aumento del prezzo pattuito o alla amara sorpresa che i servizi e le prestazioni concordate risultano, nella realtà del tutto diversi o, addirittura inesistenti e... via violando.

In tutti questi casi di lesioni di diritti privatistici del turista, si possono oggi seguire varie strade.

La prima cosa da fare è, comunque, contattare il Movimento Consumatori per conoscere i propri diritti.

Il consumatore dispone oggi di protezione più ampia di quanto avveniva in passato grazie anche a nuove leggi di tutela, ad es. la Legge 52/96 che rende annullabili le clausole contrattuali abusive a danno del consumatore e la Legge 111/95 che regola i viaggi "tutto compreso" formalizzati con contratto scritto.

Quest'ultima legge prevede, per l'operatore, norme molto precise di trasparenza del contratto e limiti chiari ad eventuali modifiche di condizioni contrattuali e di prezzi. Essa prevede, inoltre, che il turista, in caso di disagi e relativi danni verificatisi nel corso del viaggio, possa sporgere reclamo contro l'organizzatore o il venditore del viaggio stesso, per ottenere un rimborso o un risarcimento per i disagi o i danni subiti, inviando lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 giorni dal rientro dal viaggio, con copia di tutta la documentazione disponibile.

Anche il turista "fai da te", che non ha comprato un viaggio tutto compreso, può tentare, con lo stesso sistema, di ottenere un rimborso.

La prima strada da seguire è quella del tentativo di conciliazione amichevole attraverso l'intervento del Movimento Consumatori che si attiverà con telefonate, lettere ed incontri per raggiungere un accordo soddisfacente per il consumatore Socio.

Una istituzione particolarmente valida è il Giudice di Pace, operante in 858 Comuni italiani, che, con formalità ridottissime e a costi zero per controversie inferiori a 2 milioni e a costi minimi per valori superiori, organizzerà una udienza per un tentativo di conciliazione extragiudiziale con la controparte, a norma dell'art. 322 CPC. Se la conciliazione sarà raggiunta verrà emesso un verbale di conciliazione che avrà forza di titolo esecutivo o di contratto. Per identificare il Giudice di Pace più vicino si consulta l'elenco telefonico o ci si rivolge, per informazioni, al proprio Comune o alla Pretura.

Se tutte le vie di conciliazione percorse dovessero risultare senza esito si potrà allora, magari consultandosi prima con eventuali compagni di sventura (l'unione fa la forza) rivolgersi alla magistratura.

Anche in questo caso, per cause di valore fino a 5 milioni, giudicherà il Giudice di Pace il quale, normalmente emette le sue sentenze in tempi brevi e con costo zero per cause di valore fino a 2 milioni. Se il valore della controversia non supera un milione, il consumatore potrà addirittura rivolgersi al Giudice di Pace per farsi stendere l'atto di citazione e stare in giudizio personalmente senza l'assistenza di legali.

Il Giudice di Pace riceve anche i cittadini per dar loro, orientamenti su come gestire la controversia. I legali del Movimento Consumatori possono dare assistenza legale.

## NUMERI UTILI

Movimento Consumatori  
S.O.S. del Turista 02/54178230 -231

Soccorso pubblico di emergenza 113  
Carabinieri – pronto intervento 112  
Vigili del Fuoco 115  
Soccorso Stradale (ACI) 116  
Emergenza sanitaria 118

### Indirizzi utili

A.C.I. Automobile Club Italia  
Via Marsala, 8  
00185 Roma  
Tel. 06/499.81  
Fax 06/499.822.34

ASSOCIAZIONE BANDIERE BLU D'EUROPA  
c/o ISMES  
Via dei Crociferi, 44  
00187 ROMA  
Tel. 06/69.92.44.07

FEDERCAMPEGGIO – Centro Internazionale  
Prenotazioni Campeggio  
Casella Postale 23  
50041 Calenzano (FI)  
Tel. 055/88.23.91  
Fax 055/88.25.918

F.I.A.B. – Federazione Italiana Associazioni Bici  
Via Cesariano, 11  
20154 Milano  
Tel. 02/33.13.664

T.C.I. – Touring Club Italiano  
Corso Italia, 10  
20122 MILANO  
Centralino Tel. 02/85.261  
Uff. Commerciale Tel. 02/85.26.245  
Uff. Viaggi Tel. 02/85.26.374  
Fax 02/85.26.362

ASSOCIAZIONE VERDI AMBIENTE E SOCIETÀ  
numero verde (informazioni sulle coste laziali)  
1678-66.158

## AEREOPORTI PRINCIPALI

Roma Fiumicino FCO  
Inf. Tel. 06/65.951

Roma Ciampino CIA  
Inf. Tel. 06/794.941

Milano Malpensa MPX  
Inf. Tel. 02/74.85.22.00

Milano Linate LIN  
Inf. Tel. 02/74852200

Torino Caselle TRN  
Inf. Tel. 011/567.63.61

Bergamo Orio al Serio BGY  
Inf. Tel. 035/31.23.15

Verona Villafranca VRN  
Inf. Tel. 045/809.56.66

Venezia Marco Polo VCE  
Inf. Tel. 041/26.09.260

Genova Sestri GOA  
Inf. Tel. 010/24.11

Pisa San Giusto PSA  
Inf. Tel. 050/500.707

Napoli Capodichino NAP  
Inf. Tel. 081/78.96.259

Bari Palese BRI  
Inf. Tel. 080/58.35.230

Palermo Punta Raisi PMO  
Inf. Tel. 091/591.690

Catania Fontanarossa CTA  
Inf. Tel. 1478-65641

Olbia Costa Smeralda OLB  
Inf. Tel. 0789/52.634  
Uff. Traffico Tel. 0789/69.228

Alghero Fertilia AHO  
Inf. Tel. 079/93.51.24

Cagliari Elmas CAG  
Inf. Tel. 070/24.00.47  
Uff. Traffico Tel. 070/24.10.14

### **Compagnie aeree**

AIR ONE – Sede Nazionale  
Via Sardegna, 14 – 00187 Roma  
Tel. 06/47.87.61  
Fax 48.85.913

#### **Prenotazioni:**

Roma e cellulari Tel. 06/48.88.00  
Fuori Roma Tel. 1478-488800  
Fax 06/48.85.986

ALITALIA – Sede Nazionale  
Palazzo Alitalia  
Via Magliana Vecchia, 886 – Roma  
Centralino Tel. 06/65.621  
Biglietteria Tel. 06/65.622.151

#### **Prenotazioni:**

Voli nazionali Tel. 1478-65.641  
Voli Internazionali Tel. 1478-65.642  
Informazioni Tel. 1478-65.543

### **Handicap**

AIAS – Associazione Italiana Assistenza Spastici  
Via San Barnaba 29  
20122 Milano

CO.IN. – Consorzio Cooperative Integrate  
Via Giglioli, 54/A  
00169 Roma  
Tel. 06/23.26.75.04/5  
Servizio guida turistica elettronica in italiano e in  
inglese per disabili  
Tel. 06/23.26.77.695

### **Agriturismo**

AGRITURIST  
Corso V. Emanuele, 101  
Roma  
Tel. 06/68.523.42/37  
Fax 06/68.52.424

TERRANOSTRA  
Via XXIV Maggio, 43  
00187 Roma  
Tel. 06/46.82.370/420  
Fax 06/46.82.04

SPORTELLI del cittadino

Collegno  
011-4015410  
P.zza della Repubblica c/o Palazzo Civico  
cap.10093

Ventimiglia  
0184-280260  
c/o Comune, P.zza Libertà  
martedì, mercoledì, giovedì 9.30/12.30

Aggiornato al 10/06/98

## BIBLIOGRAFIA

Codice civile

Testo Unico di Pubblica Sicurezza

Turismo compatibile

Edizioni Com/1

Codice del turismo, a cura di Tito Ballarino –  
Edizioni Pirola

Codice del diritto del consumo e dell'utenza, a cura  
di Gustavo Ghidini

Edizioni Giuffrè, 1987

Codice della strada

La vendita dei pacchetti turistici, di Gabriele  
Silingardi e Francesco Morandi

Collana diretta da Paolo Cendon, Torino, 1996

Legislazione turistica, di Franca Indovino Fabris

IV edizione Cedam, Padova, 1997

La tutela del turista, a cura di Gabriele Silingardi e  
Vincenzo Zeno

Consumatori oggi, collana diretta da Mario Bessone  
e Pietro Perlinghieri, Edizioni Scientifiche Italiane –  
Napoli 1993

Cartur, ultima edizione – edita da Movimento  
Consumatori

Disco A Practical Guide for Tourists in Europe,  
ipertesto DG XXIII/Movimento Consumatori

Tutela del contraente "debole" in Europa

Edizioni Buffetti

Orario Ferroviario

On the rails, international, around Europe

Edizioni Thomas Cook Touring Handbooks

International air travel handbook, di Thomas Cook

Edizioni Thomas Cook

Hostalling International – Europe

Overseas – timetable

Edizioni Thomas Cook

Compendio informativo (per ogni nazione) a cura  
del Servizio Informazioni Turistiche del T.C.I.

Noi turisti senza problemi, di Dino Galiazzo e Luca  
Morelli – Diritti smarriti

Edizioni Buffetti – Roma, 1996

Come promuovere un turismo compatibile, a cura  
del Movimento Consumatori – Milano 1995

