

Trento, venerdì 2 ottobre 2020

Comunicato stampa

Pronto Turista: bilancio estate 2020

Annullamenti e voucher, ancora troppo pochi i rimborsi per i consumatori!

Sono stati in tutto 443 i consumatori che a partire dall'11 marzo 2020 hanno contattato lo Sportello Pronto Turista, quasi tutti per avere informazioni in merito ai rimborsi dovuti in seguito agli annullamenti di voli e vacanze per le restrizioni imposte alla circolazione a causa del Covid 19 in tutto il mondo: i servizi clienti dei vari operatori e delle compagnie sono stati presi d'assalto e la maggior parte di essi si è dimostrata non all'altezza della situazione. Ad aggravare il tutto, si è aggiunta l'incertezza normativa che si è spostata sensibilmente verso la tutela degli interessi economici degli operatori a discapito della tutela dei diritti dei consumatori.

Agenzie online e compagnie aeree si sono dimostrate difficilmente raggiungibili per i consumatori, le informazioni fornite sono ancora confuse, le procedure per ottenere un rimborso in alcuni casi si sono dimostrate costose e complicate.

La maggior parte delle agenzie online (OTA), hanno dimostrato i loro limiti non riuscendo a gestire le richieste di rimborso e creando un muro nella relazione con i loro clienti, molti dei quali sono ancora in attesa di ricevere il famigerato *voucher* o hanno ricevuto per ora solo rimborsi parziali, tra innumerevoli difficoltà nel contattare i professionisti e nell'inviare le proprie richieste.

Alcune compagnie aeree, incapaci di affrontare la situazione, hanno cercato in qualche caso di approfittarsene emettendo biglietti aerei per voli che sarebbero poi stati cancellati senza indicare il motivo specifico, ma facendo riferimento al Covid anche nei periodi di assenza di limitazioni di tipo sanitario e dopo l'apertura dei confini all'interno dell'UE del tre giugno. Alcuni consumatori si sono infatti visti cancellare voli fuori dal periodo di *lockdown*, al solo fine di ottenere un credito attraverso

l'emissione di un *voucher* per una nuova prenotazione: diversi procedimenti sono stati aperti per questo motivo dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, anche su segnalazione dello Sportello e riguardano le compagnie aeree Volotea, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Vueling e Blue Panorama.

“Al momento registriamo un gran numero di rimborsi non ancora evasi, la situazione appare critica sotto molti punti di vista, aggravata dal fatto che la ripresa del mercato turistico appare ancora troppo lontana, una situazione che perdurerà per diversi anni e che sta mettendo a dura prova la solvibilità degli operatori del turismo” commenta Francesco Marcazzan responsabile dello Sportello *“In tutto questo, correttezza e trasparenza nei rapporti con i clienti non possono passare in secondo piano, è necessario un intervento delle Autorità per punire ogni irregolarità, invitiamo per questo tutti i consumatori che hanno avuto o che stanno avendo problemi nella gestione del loro rimborso a contattare direttamente l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato attraverso il numero verde messo a disposizione per i consumatori 800166661”*. Lo Sportello si rende disponibile per informazioni e consulenze attraverso l'indirizzo mail sec@euroconsumatori.org o contattando il numero 0461984751.



Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3
a Trento, sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699