

Trento, 15 giugno 2021

Comunicato stampa

Pronto Turista 2021, l'assistenza dei consumatori in vacanza: attivo il numero 0461984751 per i problemi legati a viaggi e vacanze

Mentre alcuni consumatori sono ancora in attesa di ricevere il dovuto rimborso per le vacanze non godute dello scorso anno, altri si stanno preparando per partire, ma quali sono le condizioni per poter entrare in un paese estero? Cosa accade se mi viene cancellato il volo? Riuscirò ad effettuare un tampone nell'arco di tempo previsto per potermi imbarcare sul volo prenotato? Quando potrò ottenere il *green pass*? Quali saranno le regole all'interno della struttura prenotata? Sono queste le richieste di informazioni che giungono in questi giorni allo Sportello Pronto Turista.

Nel corso del 2020 Lo sportello Europeo dei Consumatori attraverso il suo sportello Pronto Turista ha gestito un totale di 776 richieste di assistenza in materia turistica, un numero importante, più del doppio del numero registrato nel 2019: segno che la pandemia ha causato un forte aumento delle richieste di aiuto da parte dei consumatori, in particolare la maggior parte delle richieste di assistenza ha riguardato i mancati rimborsi in seguito alla cancellazione della propria vacanza.

I problemi maggiori sono stati e continuano ad essere sempre legati agli annullamenti causa Covid-19 dello scorso anno, dovuti alla difficoltà di comunicazione con gli operatori del turismo, specialmente quelli esteri che operano online che ancora non forniscono informazioni corrette sui rimborsi, non rispondono o non versano la cifra dovuta sulla carta di credito dei clienti. Le compagnie aeree, malgrado l'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato procedono ancora troppo lentamente a rimborsare i *voucher* scaduti emessi lo scorso anno.

“Oltre agli interventi normativi che hanno continuamente posticipato il diritto di ricevere il rimborso, il consumatore deve confrontarsi con la

difficoltà di sapere se la propria richiesta è in gestione e quando potrà ricevere il rimborso mediante versamento di denaro” commenta Francesco Marcazzan responsabile del Pronto Turista, “considerando che i consumatori hanno contribuito loro malgrado, con i soldi versati per le prenotazioni annullate ad alleviare l'effetto negativo della crisi del trasporto aereo e nel settore turistico, meriterebbero maggiore considerazione da parte delle compagnie aeree e delle agenzie online! La crisi ha messo a dura prova tutti i professionisti: la scelta migliore per quest'anno è di affidare la gestione delle proprie vacanze a chi ha dimostrato di avere cura dei propri clienti nella gestione dei rimborsi e di scartare chi ha invece posto degli ostacoli ai consumatori per ottenere i rimborsi o non ha fornito alcuna informazione!

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