

Trento 27 giugno 2022

Comunicato stampa

Pronto Turista 0461984751 il numero del servizio dedicato all'assistenza dei consumatori in vacanza

Più di mille consumatori trentini si sono rivolti negli ultimi due anni al servizio Pronto Turista per ricevere assistenza e informazioni in merito ai loro diritti in materia di viaggi e vacanze. Le richieste di assistenza dei consumatori hanno riguardato per la maggior parte il recupero dei *voucher* emessi in occasione delle cancellazioni dei voli aerei e dei soggiorni a causa della pandemia e le cancellazioni dovute alle riorganizzazioni operative delle compagnie aeree in conseguenza della crisi del settore.

“I diritti dei viaggiatori sono stati di fatto messi da parte, in questi ultimi due anni,” commenta Francesco Marcazzan responsabile dello Sportello, “in particolare per chi ha acquistato online prodotti turistici, l'automazione della gestione dei reclami attraverso la creazione di un account e l'eliminazione della modalità di contatto via email o telefonica scelta da molti operatori del turismo in internet, ha creato e sta creando molti problemi. I consumatori si trovano spesso in un vicolo cieco con l'impossibilità di esercitare i propri diritti contrattuali, non potendo più interfacciarsi con un operatore per risolvere velocemente eventuali problemi. In questi giorni” continua, “stanno già arrivando diverse segnalazioni di voli cancellati e difficoltà di richiedere e ottenere il dovuto rimborso”.

In caso di cancellazione di un volo ogni passeggero ha diritto di essere imbarcato sul primo volo disponibile con vitto e alloggio a carico della compagnia aerea durante l'attesa. Se la cancellazione è dovuta ad una riorganizzazione operativa dei voli o a qualsiasi altra causa riconducibile alla compagnia aerea, compreso uno sciopero del personale di volo che la compagnia avrebbe potuto evitare, è dovuto, oltre al rimborso che deve avvenire entro 7 giorni dalla cancellazione, anche il risarcimento previsto dal REG. 261/2004 che varia da euro 250 a 600 per passeggero a seconda della tratta. Tale importo è dovuto anche nel caso di ritardo superiore alle tre ore calcolato sull'arrivo a destinazione.

Il servizio Pronto Turista è a disposizione dei consumatori presso lo Sportello Europeo dei Consumatori in Piazza Sanzio 3 a Trento telefonando al numero 0461984751 o via mail sec@euroconsumatori.org per raccogliere segnalazioni e fornire assistenza in caso di problemi prima durante e dopo un viaggio o una vacanza.