MOVIMENTO CONSUMATORI

SOS turista

carta dei diritti del turista

Edizione 2010

sommario

Presentazione pag. 2

Pacchetti Turistici pag. 5
- Agenzia e Tour Operator
- Revisione del prezzo
- Modifiche delle condizioni contrattuali
- Disdetta prima della partenza
- Ritardi nelle partenze
- Turisti abbandonati in paesi lontani
- Disagi in loco
- Danno da vacanza rovinata
- Assicurazioni
- Formula “roulette”
- Acquisti “on line”
- In conclusione

Trasporto Aereo pag. 13
- Prenotazione e tariffe
- Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004
- Overbooking e negato imbarco
- Cancellazione del volo
- Ritardo nella partenza
- Bagaglio
- Ritardo nella riconsegna del bagaglio
- Perdita, distruzione e danneggiamento del bagaglio
- Danni ai passeggeri
- Nuove regole di sicurezza negli aeroporti UE
- Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Trasporto Marittimo pag. 22
- Obblighi del vettore
- Rinuncia al viaggio da parte del passeggero
- Danni

Trasporto Ferroviario pag. 24
- I rimborsi per causa imputabile a Trenitalia
- I rimborsi per rinuncia al viaggio
- Le indennità
- I reclami e le conciliazioni
- Le sanzioni

Contratto di Albergo pag. 32

- Prenotazione e conclusione del contratto
- Responsabilità per inadempimento del contratto
- Obblighi dell'albergatore
- Obblighi del cliente
- Doveri di protezione
- Responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo
- Responsabilità dell'albergatore per le cose consegnate
- I veicoli
- Estensione a strutture diverse dall'albergo
- I "contratti-tipo"

Multiproprietà pag. 44

- Codice del Consumo e mercato della multiproprietà
- Diritto di recesso
- Acconti e caparre
- Garanzie a carico del venditore
- Acquisto con finanziamento
- Clausole nulle

In viaggio con i propri animali pag. 47

- Animali all'estero
- Informazioni sanitarie
- Animali in automobile
- Animali in aereo
- Animali in treno
- Animali in nave e traghetto
- Animali su taxi e mezzi pubblici

I servizi balneari pag. 51

Decalogo del turista garantito pag. 52

Normativa Comunitaria Nazionale e Convenzioni Internazionali pag. 54

Normativa Regionale pag. 56

Sedi del Movimento Consumatori pag. 59

presentazione

Sin dalle proprie origini, il MOVIMENTO CONSUMATORI è sempre stato particolarmente attento e sensibile alla tutela dei diritti del turista.
Se il cittadino-consumatore è soggetto debole nei rapporti economici e sociali, e quindi necessita di una tutela giuridica rafforzata, a maggior ragione questo vale per il consumatore-turista: in viaggio, fuori dal proprio ambiente, con scarsa disponibilità di tempo, a volte ignorando la lingua del posto, si è più deboli del solito verso le proprie controparti contrattuali.
Nello stesso tempo, tuttavia, avvertiamo la necessità che, da parte del cittadino-consumatore-turista, si sviluppi una sempre maggiore consapevolezza non solo dei propri diritti e doveri, ma anche della necessità di un approccio al viaggio che sia sempre più in un'ottica di compatibilità e responsabilità ambientale e sociale, di rispetto e curiosità verso culture diverse, di stimolo a crescere e progredire attraverso la scoperta, l'incontro, la conoscenza dell' "altro".
Non ci piace un turismo pensato per farci sentire ovunque "come a casa nostra". E non ci piace l'idea di un turista alla perenne ricerca degli standard di casa propria ovunque si trovi nel mondo.
Il "nostro" turismo è ricerca culturale, apertura mentale, crescita morale e intellettuale, esperienza di scambio e contatto umano.
In quest'ottica, il MOVIMENTO CONSUMATORI, a partire dal 1986, ha prodotto una "Carta dei diritti del turista", aggiornata in questa 14ª edizione; ha realizzato, in passato, una guida europea su supporto informatico ("A practical guide for tourists in Europe") in collaborazione con l'UE; ha partecipato, dedicandosi, fra gli altri, al tema del turismo, alle consultazioni per un d.d.l. per un "Codice del consumo", definitivamente approvato con Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206; ha partecipato, in rappresentanza del CNCU, alla consultazione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per la realizzazione della Carta dei diritti del turista prevista a cura del

governo dalla legge-quadro 135/2001 (non ancora pubblicata). Ha inoltre rappresentato il CNCU presso Unioncamere contribuendo alla realizzazione di contratti-tipo di albergo e di bed and breakfast e ha sviluppato, attraverso la propria rete di sportelli di consulenza, un servizio di assistenza "SOS Turista".
Questa "Carta dei Diritti" non è, tuttavia, un manifesto del turismo che vorremmo.
Più modestamente ci proponiamo l'obiettivo di offrirla come guida ai principali diritti e doveri di chi viaggia, affrontando in forma divulgativa le tematiche giuridiche e contrattuali più frequenti.
Con la speranza che possa risultare un efficace e utile strumento di consapevolezza dei propri diritti, e quindi di prevenzione di situazioni di disagio e di orientamento in quelle situazioni negative che non sarà stato possibile evitare.

Lorenzo Miozzi,
Presidente Movimento Consumatori

Agenzia e Tour Operator

I cosiddetti "pacchetti turistici" sono formule di **vacanza tutto compreso,** organizzate dai "tour operator" e posti in vendita al pubblico, per lo più tramite le agenzie di viaggio. Per potersi definire tale, ed essere assoggettato alla normativa specifica (Codice del Consumo, artt. da 82 a 100), il pacchetto turistico deve essere di durata superiore a 24 ore, ovvero comprendere almeno una notte, e inoltre prevedere almeno due fra i seguenti elementi: trasporto; alloggio; servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio.
L'**agenzia** è responsabile solo come mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione.
Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, responsabile è l'organizzatore della vacanza (**tour operator**), il cui nome compare sui cataloghi. Il tour operator è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista.

Revisione del prezzo

Acquistata la vacanza, può arrivare la sgradevole sorpresa di un aumento del prezzo. Tale aumento:

- non può in nessun caso intervenire negli ultimi 20 giorni prima della partenza;
- non può essere superiore al 10% del prezzo originario;
- deve essere giustificato da variazioni del costo del trasporto, del carburante, del tasso di cambio applicato o di diritti e tasse.

Inoltre, la revisione del prezzo è ammessa **solo se espressamente prevista nel contratto**, con la definizione delle modalità di calcolo.
Se l'aumento supera il 10%, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza penali e con la restituzione di tutte le somme già versate.
Trascorso indenne il 20° giorno prima della partenza, il consumatore ha diritto di partire senza maggiorazioni di prezzo.

Modifiche delle condizioni contrattuali

Se, prima della partenza, l'organizzatore o l'agenzia, comunicano la modifica di uno o più servizi compresi nel pacchetto, con eventuale variazione di prezzo, il consumatore può scegliere tra:

- accettare la modifica;
- recedere dal contratto (con restituzione delle somme già corrisposte);
- accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza).

La scelta deve essere comunicata **entro due giorni lavorativi** dal momento in cui si è ricevuta la comunicazione.

Disdetta prima della partenza

Il tour operator può annullare il viaggio, entro il termine indicato nel contratto, e con restituzione delle somme ricevute, se non raggiunge il numero minimo di partecipanti (purché questa condizione sia preventivamente indicata nel contratto).

Se invece è il consumatore a non volere o non potere più usufruire del pacchetto turistico acquistato, non può recedere, ma può cedere il contratto ad un'altra persona. In questo caso, deve comunicarlo per iscritto **entro 4 giorni lavorativi prima della partenza**, indicando le generalità del sostituto.

Il contratto può però essere risolto – con esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni - nel caso di **sopravvenuta impossibilità di utilizzare la prestazione**. In tal senso si è pronunciata la Corte di Cassazione a partire da un caso di epidemia sviluppatasi nell'isola di destinazione (Cass. 24 luglio 2007 n. 16315).

Ma lo stesso principio vale anche in caso di impossibilità sopravvenuta per cause soggettive proprie del consumatore: ad esempio una improvvisa malattia, un lutto in famiglia, ecc.

La Corte di Cassazione ha infatti accolto il principio secondo cui la "finalità turistica" non è soltanto un "motivo soggettivo" del contratto, come tale irrilevante, ma costituisce parte integrante della "causa contrattuale". La sopravvenuta impossibilità per il consumatore di usufruire del viaggio costituisce quindi giusta causa di recesso, con conseguente diritto alla restituzione delle somme anticipate.

In questa ipotesi rientrano anche i casi in cui per varie ragioni (epidemie, disastri naturali, situazioni di guerra, ecc), il **Ministero degli Esteri "sconsigli" ufficialmente le partenze verso una determinata destinazione.** In tal caso, per i viaggi prenotati per il periodo in cui permane lo "sconsiglio" da parte del Ministero, il viaggiatore ha diritto alla **risoluzione del contratto, con restituzione delle somme anticipate.** Sarà a sua discrezione accettare un'eventuale proposta sostitutiva da parte del Tour Operator.

L'eventuale presenza di sconsiglio da parte del Ministero con riferimento alle località scelte o prenotate può essere verificata sul sito **www.viaggiaresicuri.it.**

Ritardi nelle partenze

A volte, la ritardata partenza dell'aereo ci costringe a trascorrere la prima giornata di vacanza in aeroporto anziché nella località prescelta. L'organizzatore, di solito, cerca di scaricare la propria responsabilità sulla compagnia aerea o sul gestore dell'aeroporto. Alcuni tour operator prevedono persino clausole secondo cui "l'orario di partenza è puramente indicativo", con conseguente esclusione di responsabilità a loro carico. È da ritenere che tali clausole siano illegittime. Infatti, nei viaggi organizzati "la data, l'ora e il luogo della partenza e del ritorno" sono elementi essenziali del contratto (art. 86, lettera g Codice del Cosumo). Inoltre, la clausola appare vessatoria, in quanto limita la responsabilità dell'organizzatore per l'inesatto adempimento di una sua obbligazione.
È quindi consigliabile confrontare, fra diversi cataloghi, non solo i servizi offerti e i prezzi, ma anche la regolamentazione delle responsabilità contenuta nelle clausole generali di contratto.

Turisti abbandonati in paesi lontani

Le cronache riportano casi di turisti abbandonati a sé stessi. In questo caso, la causa è una sola: il tour operator non ha pagato i servizi ai suoi fornitori locali (albergatore, compagnia aerea) con la conseguenza che costoro interrompono la fornitura del servizio ai clienti dell'organizzatore inadempiente, cioè ai turisti, che, pur avendo pagato tutto anticipatamente, si trovano negato l'albergo o il trasporto per il viaggio di ritorno. Un rimedio è rappresentato dal **"Fondo nazionale di garanzia"**, che in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, consente il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore, oltre al risarcimento dell'ulteriore danno (che deve essere richiesto **entro 3 mesi dal rientro**). Da notare che l'accesso al fondo di garanzia è consentito anche prima della partenza, nel caso questa non sia resa più possibile dal fallimento o dall'insolvenza del Tour operator o dell'agenzia.
Purtroppo, recenti fallimenti o dissesti di tour operator e compagnie aeree, hanno in gran parte vanificato l'efficacia di questo strumento, rendendolo inadeguato nella sua dotazione economica e provocando gravi ritardi nelle liquidazioni. Auspichiamo una urgente riforma del Fondo, in grado di restituirgli pienamente la sua funzione di garanzia per i viaggiatori.

Disagi in loco

Giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano le condizioni igieniche della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera non corrispondente; cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata; intossicazioni alimentari.
In tutti questi casi occorre ricordare che, oltre a quanto espressamente sottoscritto nel contratto, anche tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore, che, anche sotto questo profilo, deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue.

Il danno da “vacanza rovinata”

Il pacchetto turistico ha in sé un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono. Il tour operator vende non soltanto trasporto + albergo + servizi accessori: vende una vacanza, cioè l’aspettativa di un periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche. Lo ha ben presente quando fa passare questo concetto nei propri messaggi pubblicitari, ma spesso se ne dimentica quando il consumatore insoddisfatto gli richiede un risarcimento, comprensivo non solo dei danni materiali e dei servizi non goduti, ma anche del danno “psicologico” o “morale” (“da vacanza rovinata”). Infatti, **se la qualità della vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi,** il turista avrà diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti, ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione di quell’aspettativa che era parte integrante del pacchetto (e che costituiva quel valore aggiunto che il tour operator aveva pubblicizzato).
La **Corte di Giustizia delle Comunità Europee** (con sentenza 12/3/2002 c-168/00) ha stabilito che tra i **danni risarcibili** a favore del turista, nel caso di pacchetti turistici, vi siano anche i **danni non patrimoniali da vacanza rovinata**. La giurisprudenza italiana, sino ad allora contraddittoria, si è subito adeguata a quel principio con numerose sentenze.
Acquisita la classificazione di tale danno come danno non patrimoniale di origine contrattuale, e ritenuta ormai pacifica la sua risarcibilità, resta aperto, in giurisprudenza e in dottrina, un dibattito sulla sua classificazione come danno “morale”, o “biologico”, ovvero “esistenziale”.
Il consumatore, in ogni caso, dovrà **provare la sussistenza**, nel caso concreto, del danno non patrimoniale “da vacanza rovinata”. Tale prova non può infatti essere considerata implicita nella semplice dimostrazione di un disservizio o di un inadempimento. L’ulteriore danno subito in termini di danno morale o “da vacanza rovinata”, dovrà essere oggetto di una **ulteriore dimostrazione, ad esempio a mezzo di certificati medici o perizie medico-legali** che attestino l’effettiva esistenza di un danno, anche temporaneo, alla sfera psichica-emotiva, quale conseguenza dei disagi patiti durante il viaggio.
Tale avvertenza vale, soprattutto, dopo la pronuncia della Corte di Cassazione, che con quattro sentenze consecutive pronunciate a Sezioni Unite, ha ridisegnato la categoria dei danni non patrimoniali, di cui il danno da vacanza rovinata fa parte. (Cass. s.u., 11/11/2008 nn. 26972-3-4-5).

Assicurazioni

Il tour operator è tenuto a dotarsi di una copertura assicurativa per la responsabilità civile verso il consumatore per i **danni alla persona o alle cose**. Spesso viene propo-

sta al consumatore anche la stipula di una propria polizza assicurativa.
Le assicurazioni che più spesso vengono proposte, riguardano:
- annullamento viaggio;
- spese mediche ed infortuni;
- assicurazione bagaglio.

Poiché l'importo richiesto è in genere modesto, il consumatore può trovare comodo assicurarsi per prevenire eventuali future controversie con il tour operator, riguardo all'eventualità di rinuncia al viaggio e alle spese mediche all'estero.

Di solito, la **polizza annullamento** copre:
- malattia, infortunio, decesso (dell'assicurato o del compagno di viaggio, del coniuge/convivente, di figli, genitori, fratelli, suoceri, generi, nuore, del Socio/Contitolare della Ditta dell'Assicurato);
- patologie della gravidanza;
- danni materiali a seguito di incendio o calamità naturali che colpiscano i beni dell'Assicurato ed impongano la sua presenza in loco;
- impossibilità a raggiungere, a seguito di calamità naturali, il luogo di partenza del viaggio organizzato;
- citazione in tribunale quale testimone o convocazione del Giudice Popolare pervenute successivamente alla data di decorrenza della garanzia.

La polizza a copertura delle **spese mediche** è particolarmente utile per i viaggi all'estero.
In alcuni Stati, infatti, l'assistenza medica è particolarmente cara e a volte viene richiesto il possesso di una carta di credito senza limiti di plafond a garanzia del pagamento.
Normalmente, la copertura assicurativa riguarda i costi sostenuti durante il viaggio, quali: parcelle mediche, ricoveri ospedalieri, interventi chirurgici, medicinali (se prescritti da un medico), cure dentali a seguito di infortuni. Inoltre, alcune assicurazioni prevedono la prestazione di assistenza attraverso: consulenza medica telefonica, invio di un medico in casi di urgenza, segnalazioni di specialisti all'estero, trasporto sanitario, rientro dei familiari o del compagno di viaggio, rientro del convalescente, anticipo spese di prima necessità, invio medicinali, etc.

L'assicurazione bagagli copre in genere i danni materiali e diretti derivanti da furto e scippo, rapina, incendio e mancata riconsegna da parte del vettore aereo. In alcuni casi sono assicurate anche le spese documentate che sia stato necessario sostenere per gli acquisti di prima necessità in conseguenza di un ritardo nella riconsegna del bagaglio per oltre 12 ore da parte del vettore aereo.
In realtà, la maggior parte dei rischi (come lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio in aeroporto o la sua sottrazione in albergo) sono comunque sotto la responsabilità del Tour Operator. Ne consegue la minore esigenza di copertura assicurativa da parte del viaggiatore.

In ogni caso, occorre sempre tenere presente che le **clausole contrattuali inevitabilmente variano tra una compagnia e l'altra.** Occorre quindi sempre leggere attentamente le condizioni della polizza che viene proposta ricordando, comunque, che **tali forme di assicurazione sono assolutamente facoltative,** e non obbligatorie come a volte si tenta di farci credere.

Formula “Roulette”

È una particolare modalità di offerta di pacchetti turistici da parte dei Tour Operator: a fronte di un significativo abbattimento del prezzo, il turista accetta un margine più o meno ampio di incertezza relativo alla dislocazione dell’alloggio.
Nella prassi commerciale, tale formula si presenta in tre diverse forme:

a) nell’ipotesi classica, e più diffusa, viene garantita la **categoria** della struttura ricettiva e la **località** turistica di soggiorno;
b) l’incertezza è limitata ad una **rosa ristretta** di possibili strutture ricettive preventivamente individuate (ad esempio, fra quelle presenti nel catalogo del tour operator per quella località);
c) il margine di incertezza viene viceversa ampliato, riservando al tour operator la facoltà di scelta non solo tra diverse strutture ricettive, ma addirittura **tra diverse località turistiche,** nell’ambito di un’area geografica determinata (ad esempio diverse località di una stessa isola).

In tutti questi casi, la sistemazione logistica viene individuata non al momento della conclusione del contratto, ma solo pochi giorni prima della partenza, e in alcuni casi, solo all’arrivo a destinazione.
La struttura ricettiva viene individuata all’ultimo momento, sulla base dell’invenduto delle varie strutture disponibili e delle disponibilità residue degli albergatori (di qualunque albergatore di quella – o di quelle – località, con l’unico vincolo della categoria garantita dall’organizzatore).

Perciò, il consumatore deve essere consapevole che, a fronte di un vantaggio economico, gli viene richiesto un certo **margine di adattabilità:** non ci sarà nessuna possibilità di concordare preventivamente l’individuazione della struttura, né, tanto meno, condizioni particolari (come la “vista mare”, la distanza dalla spiaggia, o altro). In deroga al principio generale, ciò che compare sul catalogo non è vincolante per il tour operator, che non garantisce nulla di individuato, ma solo un determinato livello di servizi (categoria).

Inoltre, qualunque eventuale impegno assunto verbalmente dal tour operator o dall’agenzia non ha alcun valore: se, ad esempio, nell’ambito di una formula roulette, si concorda una distanza massima dalla spiaggia, o la limitazione della scelta fra una cerchia ristretta di alberghi, è necessario che ciò formi oggetto di **apposito impegno scritto e/o di una specifica clausola del contratto.** In casi contrario, non si potrà pretendere l’adempimento, né far valere una responsabilità per inadempimento, rispetto a promesse formulate solo verbalmente.

Acquisti “on line”

L’acquisto tramite internet di un servizio turistico, e in particolare di un viaggio “tutto compreso”, è un fenomeno in forte espansione: una recente indagine commissionata da Seat Pagine Gialle e da Federalberghi evidenzia che il 10% dei viaggi tutto compreso sono prenotati on line (mentre solo nel 2003 l’ASTOI – associazione che raggruppa i maggiori tour operator italiani – lo aveva quantificato nel 1/1,5% del fatturato complessivo dei propri associati).
Si tratta di un fenomeno in crescita esponenziale, accompagnato da una **molteplicità di tutele normative,** ma anche da **qualche rischio aggiuntivo** rispetto all’acquisto “tradizionale” tramite agenzia.
Innanzitutto, la disciplina della vendita di pacchetti turistici, esaminata in questo capitolo, si applica, in modo identico a chi acquista “on line”. Rimangono quindi invariati: il diritto all’informazione, le regole relative alla revisione del prezzo, alla modifica delle condizioni contrattuali, alle responsabilità dell’organizzatore e del venditore del pacchetto per inadempimenti o danni.
In particolare, per quanto riguarda il **diritto all’informazione,** si ritiene che l’obbligo di rilasciare al consumatore una copia del contratto stipulato sia adempiuto con la possibilità di **scaricare e stampare le condizioni generali di contratto nella forma integrale** (cosa che è sempre consigliabile fare, prima di concludere il contratto, in modo da verificarne con calma tutte le condizioni). Se il sito che stiamo visitando non offre questa possibilità, probabilmente ha qualcosa da nascondere, e quindi è meglio lasciare perdere.
In secondo luogo, prima di concludere la transazione e prima di effettuare pagamenti “on line”, è bene verificare preliminarmente chi sia il soggetto da cui stiamo per acquistare il servizio.
Può infatti essere semplicemente un Tour Operator o un agenzia che operano anche sul web, ma potrebbe anche trattarsi di agenzie improvvisate, che operano solo tramite internet, magari senza alcuna autorizzazione amministrativa e senza alcuna garanzia verso i clienti, o, peggio ancora, puri e semplici truffatori.

Il primo rischio, infatti, è che il nostro interlocutore scompaia nel nulla dopo avere incassato il primo acconto (o magari l’intero prezzo richiesto in anticipo).
Ma, anche se non incappiamo in una vera e propria truffa, teniamo presente che, in caso di problemi successivi, sarà molto più complicato, se non del tutto impossibile, fare valere i nostri diritti se la controparte è solo virtuale o se ha sede all’altro capo del mondo.
Particolarmente utile sarà verificare che l’operatore abbia una sede fisica in Italia, cosa che semplificherà la tutela dei propri diritti in caso di controversia, o almeno nel territorio della UE, dove sono previste modalità di gestione stragiudiziale delle controversie transfrontaliere.

A tale proposito si consiglia di prestare attenzione al fatto che spesso operatori turistici con sede in altri continenti vendono via internet in Italia, evidenziando sul sito un recapito postale italiano, che può trarre in inganno circa la loro sede effettiva.

È quindi utile controllare che la pagina web ci indichi chiaramente una **sede fisica** del venditore, gli estremi della sua **autorizzazione amministrativa,** l'eventuale affiliazione ad una associazione di categoria. In questo modo, sarà anche possibile verificarne l'iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio, e all'albo regionale delle agenzie di viaggio.
L'assenza di queste indicazioni deve essere considerata come un preoccupante sintomo di scarsa serietà e di dubbia affidabilità dell'interlocutore.
Sarà utile, inoltre, verificare l'affidabilità del sito in quanto tale, esaminando quali soluzioni tecniche vi siano adottate sotto il profilo della **sicurezza dei pagamenti e di tutela della privacy.**
Oltre agli articoli da 82 a 100 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) a chi acquista pacchetti turistici "on line", saranno applicabili anche le norme **su contratti conclusi a distanza** (Articoli da 50 a 61 del Codice del Consumo).
Inoltre, vi è la possibilità di esercitare un **"diritto di recesso"**, cioè la possibilità di liberarsi dal contratto sulla base di un semplice ripensamento, a prescindere dal motivo.
Il nuovo art. 64 del Codice del Consumo ha parificato i termini per l'esercizio del diritto di recesso nei due casi di vendita a distanza e di vendita fuori dai locali commerciali, in precedenza diversamente disciplinati da due differenti decreti.
Il termine è di **10 giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto,** e il diritto di recesso va esercitato con lettera raccomandata a.r. sottoscritta dalla stessa persona che ha concluso il contratto e inviata all'indirizzo del venditore (o del diverso soggetto eventualmente indicato nella nota d'ordine). Il termine diventa di **90 giorni** (sempre decorrenti dalla conclusione del contratto) nel caso in cui il venditore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione relativi al diritto di recesso e nel caso in cui l'informazione sia stata incompleta o errata.

In conclusione

In caso di disagi subiti in vacanza, è buona norma formulare la contestazione direttamente sul posto (meglio se per iscritto), rivolgendosi, se possibile, al rappresentante locale del tour operator. Se il problema non viene risolto, è possibile in ogni caso fare valere i propri diritti dopo il rientro, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al tour operator **entro 10 giorni lavorativi.** In questa prospettiva, sarà utile procurarsi **elementi di prova** sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti reperibili dopo il rientro, documenti).

Prenotazione e tariffe

I voli sono classificabili in **voli di linea,** previsti dagli orari delle compagnie aeree, e **voli "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), e a volte una terza, intermedia, denominata "business" o con altri appellativi scelti dalla Compagnia. La classificazione è legata ai posti e al trattamento a bordo.
Le classi di prenotazione sono invece 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.
Tariffe particolarmente convenienti sono spesso vincolate a regolamenti particolari che è bene conoscere al momento della prenotazione. Ad esempio, i posti a tariffa agevolata sono quasi sempre in numero limitato; possono essere usufruibili solo se si vola con la medesima compagnia sia all'andata che al ritorno; a volte 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. Possono essere previsti limiti o esclusioni al rimborso in caso di rinuncia al viaggio.

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. Attenzione, però, ai voli **"low cost":** i prezzi bassi sono dovuti anche alla riduzione dei servizi a bordo, e quelli che ci sono, in genere sono sempre a pagamento.

Il Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004
(in GU dell'UE del 17/2/2004, in vigore dal 17/2/2005)

Si tratta di un Regolamento comunitario (come tale direttamente applicabile nell'ordinamento interno degli stati membri senza bisogno di alcun atto di recepimento), che, in materia di trasporto aereo, disciplina i casi di **negato imbarco; cancellazione del volo; ritardo nella partenza.**

Fermi restando, nel caso di viaggi "tutto compreso", i diritti dei passeggeri stabiliti dalla Direttiva 90/314/CEE (recepita in Italia con D.Lgs. 111/95 ora sostituito dagli articoli da 82 a 100 del Codice del Consumo), tale regolamento si applica ai passeggeri di voli effettuati da **vettori comunitari** a condizione che almeno uno degli aeroporti di partenza e di arrivo sia situato **nel territorio di uno Stato membro.**

Ove il vettore aereo non rispetti quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 261/2004, questi sarà passibile di sanzioni amministrative che, nel caso dell'Italia, sono state determinate con il D.L. del 27 gennaio 2006, n. 69 recante "Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004".

Viceversa, in caso di voli in partenza da un Paese non comunitario con destinazione un Paese dell'UE operati da compagnie aeree non comunitarie saranno applicate le tutele garantite dalla legislazione locale e dalle convenzioni internazionali che regolano il contratto di trasporto.

Per potersi avvalere dei diritti stabiliti dal Regolamento, il passeggero deve:
1) disporre di una **prenotazione confermata** o esservi stato trasferito da altro volo per il quale aveva una prenotazione confermata;
2) presentarsi all'accettazione **(check-in)** all'ora e secondo le modalità indicategli per iscritto, o, i mancanza, **almeno 45 minuti prima** dell'ora di partenza ufficiale. Ciò non è, tuttavia, necessario nel caso di cancellazione del volo.

Infine, il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico.
Tuttavia esso si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.

Overbooking e negato imbarco

L' "overbooking" è un fenomeno legato ad una prassi internazionale diffusa tra le compagnie aeree: poiché, statisticamente, risulta che per ogni tipo di volo si verifica una certa percentuale di rinunce da parte della clientela, le compagnie aeree pongono in vendita un numero di prenotazioni e di biglietti superiore a quello dei posti realmente disponibili, nella misura corrispondente alla percentuale delle rinunce statisticamente rilevate.
Ciò consente alle compagnie di ripartire il costo del volo tra il maggior numero possibile di viaggiatori, evitando di fare lievitare il prezzo del singolo biglietto in previsione di probabili defezioni. Il sistema, però, proprio perché si basa su dati statistici,

non sempre funziona alla perfezione. A volte, infatti, succede che le rinunce siano minori del previsto, e che, pertanto, ad uno o più passeggeri muniti di prenotazione e biglietto, venga **negato l'imbarco a causa di un eccesso di prenotazioni.**
Tale prassi, per quanto deprecabile, viene giustificata con la necessità di contenimento del costo del singolo biglietto, ed è espressamente legittimata, e disciplinata, dall'art. 4 del **Regolamento UE 2004/261/CE.**

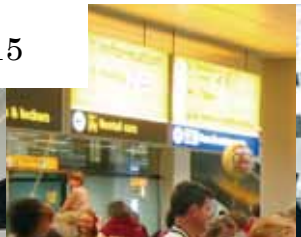
• **Rinuncia volontaria alla prenotazione.**
In virtù di tale normativa, in caso di overbooking, la compagnia aerea deve **evitare, per quanto possibile, la scelta arbitraria** dei passeggeri da escludere: a tal fine deve fare **appello a eventuali volontari disposti a rinunciare spontaneamente alla prenotazione in cambio di "benefici"** offerti dalla compagnia medesima.
Chi accetta di rinunciare volontariamente alla prenotazione, **oltre ai suddetti "benefici",** che rappresentano il "prezzo della rinuncia", ha comunque diritto di scegliere una fra le seguenti opzioni (art. 8):
a) **rimborso** entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
b) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile;**
c) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

• **Negato imbarco a passeggeri non consenzienti.**
Se, cio nonostante, il problema non si risolve, la compagnia aerea può negare l'imbarco anche a passeggeri non consenzienti.
In tal caso, al passeggero deve essere versato **immediatamente** un indennizzo ("compensazione pecuniaria") a norma dell'art. 7:

a) tratte fino a 1500 Km =>	Euro 250
b) tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km =>	Euro 400
altre tratte tra 1500 e 3500 Km =>	Euro 400
c) tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) =>	Euro 600

I suddetti indennizzi sono ridotti del 50% se viene offerto l'imbarco su volo alternativo con ritardo massimo, rispettivamente, di 2, 3 o 4 ore.

Oltre all'indennizzo immediato, il passeggero non consenziente a cui viene negato l'imbarco ha diritto di scegliere fra le opzioni indicate dall'art. 8 (come nel caso di rinuncia volontaria):
a) **rimborso entro 7 giorni** del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
b) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile;**
c) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.



Inoltre, ha diritto, **a titolo gratuito,** all'assistenza prevista dall'art. 9:
- **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- **sistemazione in albergo** qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;
- **trasporto** tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Cancellazione del volo

Nel caso in cui il volo venga cancellato, il passeggero può scegliere una tra le seguenti opzioni (art. 8):

a) **rimborso entro 7 giorni** del prezzo pieno del biglietto + **volo di ritorno** verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
b) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale non appena possibile;**
c) imbarco su un volo alternativo verso la **destinazione finale in data successiva** di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Inoltre, ha in ogni caso diritto, a titolo gratuito, a:
- **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Se poi il nuovo volo è previsto almeno un giorno dopo, il vettore deve anche fornire al passeggero, a titolo gratuito:
- **sistemazione in albergo;**
- **trasporto** tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Infine, il vettore deve corrispondere al passeggero una **"compensazione pecuniaria"** (cioè un indennizzo) ai sensi dell'art. 7 del Regolamento:

a) tratte fino a 1500 Km =>	Euro 250
b) tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km =>	Euro 400
altre tratte tra 1500 e 3500 Km =>	Euro 400
c) tratte che non rientrano nei casi (a) e (b) =>	Euro 600

Tuttavia, la compensazione pecuniaria **non è dovuta** nei seguenti casi:

a) se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali e inevitabili anche con l'adozione di tutte le misure del caso, oppure:
b) se il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo:
- almeno 2 settimane prima;
- almeno 7 giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non

più di 2 ore prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 4 ore;
- meno di 7 giorni prima, con offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di 1 ora prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 2 ore;

È sempre a carico del vettore l'onere della prova sulle cause di cancellazione, sulla loro inevitabilità e sulle informazioni date al passeggero.

Ritardo nella partenza

In caso di ritardo rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore aereo operativo è tenuto a garantire ai passeggeri, a titolo gratuito:
- **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

A tal fine, il ritardo che fa scattare il diritto di assistenza, è quello pari o superiore a:
a) **due ore** (per tratte fino 1.500 km);
b) **tre ore** (per tratte intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 km;
c) **quattro ore** (per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b)).

Se il ritardo è di almeno **cinque ore,** ciascun passeggero ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:
a) rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
b) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
c) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se l'orario di partenza è rinviato di almeno **un giorno,** il vettore deve fornire al passeggero, a titolo gratuito:
- **sistemazione in albergo;**
- **trasporto** tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio organizzato (c.d. "pacchetti tutto compreso"), restano fermi i diritti del passeggero nei confronti della compagnia aerea, ma in caso di inadempimenti e reclami, l'interlocutore a cui rivolgersi per ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, rimane il Tour Operator, che è sempre responsabile verso il viaggiatore, degli inadempimenti dei propri fornitori di servizi, compresi i vettori aerei (v. Pacchetti turistici: articoli da 82 a 100 del Codice del Consumo).
L'art. 6 del Regolamento (CE) n. 261/2004 non riconosce il diritto ad una compensazione pecuniaria a favore dei passeggeri che hanno subito un ritardo del volo. Al riguardo, tutta-

via, è intervenuta la Corte di Giustizia Europea che con la sentenza del 19 novembre 2009 ha interpretato in via estensiva la normativa ed ha riconosciuto che **i passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria previsto dall'art. 7 del regolamento n. 261/2004** quando, a causa di tali voli, subiscono una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale **tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto** dal vettore aereo. Tale interpretazione ha infatti riconosciuto che i danni subiti dai passeggeri del traffico aereo in caso di ritardo prolungato possono essere assimilati a quelli dei passeggeri che hanno subito la cancellazione di un volo, e pertanto deve essere applicata una analoga tutela dei diritti. (=> v. cancellazione del volo).

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.
Nel caso di voli **"low cost"** è meglio informarsi prima: di solito è consentito un peso inferiore (10 o 15 kg) e l'eccedenza comporta un supplemento elevato.
Il "bagaglio a mano" di piccole dimensione (borse 24 ore, ecc.) può essere portato con sé 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 40 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 disguidi nella riconsegna a destinazione. È consigliabile non lasciare nelle valigie denaro, documenti, oggetti di valore.

Ritardo nella riconsegna del bagaglio

In caso di ritardo nella consegna, la compagnia aerea deve rimborsare le spese documentate relative ai beni di prima necessità, entro il limite di 1000 DSP* (Diritti Speciali di Prelievo), pari a circa € 1167,00.
È bene contattare preventivamente in aeroporto lo sportello della compagnia. Spesso, infatti, questa indicherà negozi convenzionati o il tipo di beni che è disponibile a rimborsare immediatamente. Si semplificherà così questa fase delicata, prevenendo inutili contenziosi.
Se poi il bagaglio non viene riconsegnato entro 21 giorni, si intenderà definitivamente perduto.

Perdita, distruzione o danneggiamento del bagaglio

Nel caso di compagnie aeree comunitarie **(o che comunque aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999),** per il **bagaglio registrato** il passeggero ha diritto a un risarcimento fino a 1000 DSP (circa € 1167,00).

* *"Diritti Speciali di Prelievo": è un'unità di misura dei limiti di responsabilità che discende da convenzioni internazionali (protocolli di Montreal del 1975) e ha sostituito il riferimento al Franco-oro che era previsto dalla convenzione di Varsavia del 1929.*

Se il **bagaglio registrato** contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una **"dichiarazione di maggior valore"** al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento: così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.
La responsabilità della compagnia aerea è presunta fino a che essa non dimostri il difetto del bagaglio o la responsabilità del passeggero.
Nel caso di **bagaglio a mano,** si ha diritto allo stesso risarcimento (fino a 1000 DSP = circa € 1167,00), ma occorre dimostrare la responsabilità della compagnia aerea.

Nel caso di **compagnie aeree non comunitarie che non aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999,** occorre ulteriormente distinguere tra voli nazionali e voli internazionali, e, inoltre, tra bagaglio registrato al check-in e bagaglio a mano.

Nei **voli nazionali,** lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento fino a € 6,20 per Kg, fino a un massimo di € 222,08. Per il **bagaglio a mano** è previsto un risarcimento fino a € 1007,09 a persona.
Nei **voli internazionali** lo smarrimento del **bagaglio registrato** dà diritto a un risarcimento di 17 DSP (= € 20,00 circa) per Kg, mentre se è smarrito il **bagaglio a mano,** il risarcimento arriva a 332 DSP (circa € 388,00) a persona.
Nel caso di **bagaglio a mano,** sia sui voli nazionali che sui voli internazionali, il passeggero può ottenere il risarcimento solo dimostrando la **responsabilità della compagnia aerea.**
Se il **bagaglio registrato** contiene cose di valore superiore al risarcimento previsto, è possibile effettuare una **"dichiarazione di maggior valore"** al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento: così facendo, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato.

Il reclamo. Lo smarrimento o il danno vanno denunciati immediatamente all'Ufficio assistenza bagagli dell'aeroporto. La constatazione dell'evento deve essere effettuata, prima di lasciare l'area riconsegna bagagli, presso gli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo. Inoltre occorre presentare un reclamo alla compagnia aerea. A tal fine sono disponibili gli appositi **moduli "P.I.R."** (Property Irregularity Reports) presso gli sportelli della compagnia aerea, dell'assistenza bagagli e del gestore aeroportuale.
La denuncia all'Ufficio Lost and Found avvia la ricerca del bagaglio smarrito.
Il reclamo alla compagnia aerea (con richiesta di rimborso) può anche essere inviato a mezzo raccomandata a.r. entro 7 giorni dalla consegna (in caso di danni) o entro 21 giorni dalla consegna (in caso di ritardo), allegando copia del modulo P.I.R. e dei talloncini adesivi ricevuti al check in.
È però sempre **consigliabile presentare il reclamo immediatamente, soprattutto in caso di reclamo per danneggiamento:** in caso contrario, infatti, sarà necessario dimostrare che il danno si è effettivamente verificato durante il trasporto aereo.
Una volta presentato il reclamo nei termini indicati, il diritto al risarcimento si prescrive in due anni dalla data di arrivo a destinazione.

Danni ai passeggeri

In caso di morte o lesioni personali, se la compagnia aerea appartiene ad un paese UE, o, pur non essendo comunitaria, aderisce alla Convenzione di Montreal del 1999, è responsabile per il risarcimento senza limiti massimi. Se la richiesta di risarcimento è inferiore a 100.000 DSP (circa € 116.665,00) la compagnia non può contestare la richiesta; se è superiore, può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Entro 15 gg. deve versare un acconto non inferiore a 16.000 DSP (circa € 18.667,00).
Se invece si tratta di una compagnia non comunitaria che opera da/per l'UE, essa può non applicare il regolamento europeo e la Convenzione di Montreal, ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime seguito. In tal caso la responsabilità della compagnia è limitata a un risarcimento massimo di 100.000 DSP (circa € 116.665,00) a passeggero.
Se il danno al passeggero si verifica nel trasporto dalla sala d'imbarco all'aereo, non è responsabile la compagnia aerea, ma il gestore dei servizi a terra.

Nuove regole di sicurezza negli aeroporti dell'unione europea.

Al fine di proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli **esplosivi in forma liquida,** l'Unione Europea, con regolamento CE 1546/2006 del 4 ottobre 2006 in vigore dal 6 novembre 2006, ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Le nuove regole si applicano a tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'UE (e anche di Norvegia, Islanda e Svizzera) indipendentemente dalla destinazione.
Le nuove regole non pongono alcun limite alle sostanze liquide che si possono acquistare presso i negozi situati nei **"Duty Free"** o a bordo degli aeromobili.
Inoltre, non vi sono limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva (quello consegnato al check-in).
Invece, **nel bagaglio a mano, i liquidi sono consentiti solo in piccola quantità.**
Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la **capacità massima di 100 millilitri** (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un **sacchetto di plastica trasparente e richiudibile,** di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm 18 x 20). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto (cioè i recipienti dovranno poter entrare comodamente in esso). Per **ogni passeggero** (neonati compresi) sarà permesso il trasporto di **un solo sacchetto di plastica** delle dimensioni suddette.
Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le **medicine** ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli **alimenti per bambini,** per i quali tuttavia, potrà essere richiesto di esibire la prescrizione medica.

Al controllo di sicurezza è obbligatorio presentare separatamente:
- tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano;
- giacca e/o soprabito;
- computer portatile e ogni dispositivo elettrico o elettronico.

Per "liquidi" si intendono non solo acqua e altre bevande, ma anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, deodoranti, spray, gel, schiume da barba, dentifrici, ecc.
Per evitare inutili perdite di tempo, è quindi consigliabile inserire nel bagaglio registrato, anziché in quello a mano, tutto ciò che non è indispensabile durante il viaggio.

(v. anche: www.enac-italia.it)

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

(Regolamento CE n. 1107/2006, in vigore interamente dal 26/7/2008)

Il Regolamento comunitario, direttamente applicabile all'interno degli Stati membri, ha lo scopo di prevenire ogni forma di discriminazione verso persone con disabilità o a mobilità ridotta, e di garantire uguali diritti di libera circolazione.
Il **diritto all'imbarco**, infatti, non può essere rifiutato, se non in due casi:
a) per rispettare obblighi in materia di sicurezza derivanti da norme internazionali, comunitarie o nazionali o dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore;
b) per impossibilità fisica dovuta alle dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni.

In caso di dieniego di imbarco per tali motivi, la persona disabile ha diritto:
- al **rimborso** o a un **volo alternativo** a sua scelta;
- a ricevere, a richiesta, le **motivazioni scritte entro 5 gg. lavorativi.**

N.B.: il vettore può esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria.

In aeroporto devono essere presenti e chiaramente segnalati, **punti di arrivo e di partenza** presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possano agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza.
Il vettore (o il suo agente o intermediario) trasmette l'informazione relativa alla prenotazione e alla richiesta di assistenza:
- al gestore dell'aeroporto di partenza;
- al gestore dell'aeroporto di arrivo;
- al vettore aereo effettivo, quando non coincida con quello prenotato.

Per ottenere tempestiva assistenza, sotto la responsabilità del gestore aeroportuale, **gli interessati hanno l'onere di notificare la richiesta di assistenza** al vettore aereo, al suo agente o all'operatore turistico, **almeno 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata,** e di presentarsi alla registrazione all'ora precedentemente stabilita per iscritto, o,in mancanza, almeno 1 ora prima dell'orario di partenza pubblicato.

L'assistenza deve essere garantita dal gestore aeroportuale e dal vettore aereo **senza oneri aggiuntivi.**

trasporto marittimo

Il trasporto per mare è regolato dal codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del Consumo (artt. da 82 a 100). Per tale ipotesi, si rimanda al capitolo dedicato ai “pacchetti turistici”.

Obblighi del vettore

Il vettore ha l’obbligo di:

- fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi per una pluralità di persone;
- rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e arrivo.

Rinuncia al viaggio da parte del passeggero

L’art. 400 cod. nav., prevede che se il passeggero si venga a trovare nell’**impossibilità di partire** per motivi gravi, giustificati ed imprevedibili, può chiedere la risoluzione del contratto di viaggio, versando al vettore una penale del 25% del prezzo del biglietto. Nel caso che, invece, per causa non imputabile al passeggero (ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco), questi è costretto a **interrompere il viaggio già iniziato,** ha diritto alla restituzione del prezzo per la parte non goduta.

Danni

Per i danni subiti dal viaggiatore (danni materiali, danni da ritardo, ecc.) **la legge presume la colpa del vettore.** Non sarà il viaggiatore a dover provare la responsabilità della compagnia di navigazione, ma sarà quest’ultima ad essere gravata dell’onere di provare l’assenza di una propria responsabilità.
Per i danni alle cose, le compagnie di navigazione tendono a fare valere il limite di risarcibilità previsto dal codice della navigazione per il trasporto di merci. Tale limite è ancora attestato alle vecchie 200.000 lire (€ 103,29).

Quando si verifica un danno all'auto al seguito (ad esempio su un traghetto) il danno è quasi sempre superiore, ma il vettore, spesso, pretende di avvalersi di questo limite.
In realtà, la giurisprudenza più recente è più favorevole al consumatore, ed equipara l'auto al seguito al bagaglio portato dal passeggero, sottraendola, quindi, al limite di risarcimento di € 103,29 che il cod. nav. prevede per il trasporto merci.
Alcune compagnie di navigazione hanno recepito questo orientamento, e consentono di effettuare, al momento dell'imbarco, la registrazione della vettura con una "dichiarazione di maggior valore" analoga a quella prevista per il trasporto aereo. In questo caso si può scegliere di versare un modesto supplemento, che consente, in caso di danni all'auto, di ottenere il risarcimento integrale.
In caso di ritardo, il vettore deve risarcire qualsiasi danno che ne sia conseguenza diretta (ad es. il pagamento di penali all'albergo per l'arrivo ritardato) se non prova che il ritardo stesso è dipeso da causa di forza maggiore.

trasporto ferroviario

Parlare oggi di trasporto ferroviario significa parlare del **Gruppo Ferrovie dello Stato**. Il Gruppo, le cui azioni sono di proprietà del 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), è difatti monopolista del mercato italiano. Le due società più importanti del Gruppo sono Trenitalia e RFI, che gestiscono rispettivamente il trasporto, cioè i treni, e l'infrastruttura, cioè i binari. Ci sono però anche nuovi operatori che, dopo il **processo di liberalizzazione** avviato dall'Unione Europea, si stanno affacciando nel mercato del trasporto ferroviario di persone, che oggi più che mai ha bisogno di concorrenza.
In questo capitolo affrontiamo soprattutto la tematica dei diritti dei passeggeri che viaggiano con i treni di Trenitalia.
I diritti dei passeggeri sono contenuti nella **Carta dei Servizi** che, con frequenza annuale, Trenitalia si impegna a rinnovare. C'è una Carta Servizi per il trasporto nazionale, cioè per i servizi a media lunga percorrenza, così come per ogni regione. Le carte sono reperibili on line oppure nelle principali stazioni.
Nella Carta dei Servizi sono contenuti gli **standard di qualità**, cioè i parametri e gli obiettivi che l'azienda si impegna a rispettare nei confronti dell'utenza. Nella stessa si trovano inoltre tutte le istruzioni per proporre reclamo: i recapiti utili, le tempistiche entro cui l'azienda si impegna a rispondere, ma anche le forme di risarcimento che spettano ai viaggiatori.
È importante precisare che **non si tratta soltanto di un impegni programmatici:** i contenuti nella Carta dei Servizi sono precisi impegni dell'azienda, a cui corrispondono specifici diritti per i viaggiatori.
Recentemente, inoltre, è entrato in vigore il Regolamento Europeo n. 1371/2007, che ha stabilito, per i 27 Paesi dell'Unione Europea, uno standard minimo di tutela dei diritti degli utenti delle ferrovie.

I rimborsi per causa imputabile a TRENITALIA

Trenitalia in caso di ritardi o disservizi, qualora gli stessi siano imputabili all'azienda, prevede dei **rimborsi.**
I rimborsi comportano la restituzione parziale o totale della somma spesa per l'acquisto del biglietto, e vengono corrisposti quando il disservizio si verifichi alla partenza o durante il

viaggio.
Nello specifico, per quanto riguarda i treni nazionali, Trenitalia rimborsa il biglietto per intero, senza alcuna trattenuta, nel caso in cui il viaggiatore non lo abbia potuto utilizzare per una delle seguenti cause:

- quando la partenza del treno sia ritardata di un almeno un'ora;
- quando non è possibile iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- quando, sulla base dell'esperienza di **Trenitalia,** è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e non si intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi oppure non si intenda proseguirlo, richiedendo di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia a propria scelta;
- quando il treno o la carrozza cuccetta o VL o **Excelsior** o il servizio auto/moto al seguito effettuato con il treno prenotato vengano soppressi;
- quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o mancano i posti di prima classe;
- nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed **Excelsior** diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di effetti **letterecci** (lenzuola, federe, coperte);
- quando sia ritardata la consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il **Call Center.**

Nel caso di **più biglietti rilasciati per la medesima soluzione di viaggio** per arrivare a destinazione, il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati a seguito dell'impedimento.
Nel caso in cui l'impedimento riguardi il viaggio di andata, il rimborso integrale viene riconosciuto anche per il **viaggio di ritorno** se i biglietti sono stati acquistati contestualmente.

Trenitalia concede invece un **rimborso parziale per la parte del biglietto non utilizzata** nel caso in cui si verifichino i seguenti disservizi in corso di viaggio:

- quando la continuazione del viaggio è impedita da ordine dell'autorità pubblica, o dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno o dei treni con cui si doveva proseguire il viaggio, o dalla mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del servizio nazionale e l'arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora e non si intenda servirsi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;
- quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e non si intenda proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi senza però richiedere di tornare alla stazione di partenza;
- quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o mancano i posti di prima classe oppure quando il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

Se è prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti, il viaggiatore, in alternativa al rimborso, può scegliere il **proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:**

- non appena possibile con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione, o con il primo treno utile di categoria pari o inferiore, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo. Trenitalia può autorizzare il viaggiatore ad utilizzare un treno di categoria superiore (escluso servizio cuccette, VL ed Excelsior) senza pagamenti aggiuntivi. Nel caso di treni nazionali (AV, AV Fast, ES*, ES* Fast, ES city, IC, ICN ed Espressi) bisogna rivolgersi, nei limiti dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo, mentre, negli altri casi, agli Uffici di Assistenza di Trenitalia;
- anche in data successiva (per i treni nazionali è necessaria l'annotazione sul biglietto dell'Ufficio di Assistenza se si decide di viaggiare il giorno successivo o al più tardi entro le 48 ore successive).

Se non è possibile continuare il viaggio nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza con l'ultimo treno serale o soppressione di quest'ultimo e non risulti possibile la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), si ha diritto al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo.

Il rimborso del biglietto va richiesto rispettivamente:

- presso la biglietteria della stazione nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, nel caso si abbia diritto al rimborso integrale;
- nel caso in cui si abbia diritto al rimborso parziale del biglietto, può invece essere richiesto presso la biglietteria della stazione nel momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio, oppure presso la biglietteria della stazione di arrivo, subito dopo la discesa dal treno, quando la classe o la categoria di treno utilizzata è inferiore a quella indicata sul biglietto o quando il servizio cuccetta, VL o Excelsior acquistato non è disponibile per causa di Trenitalia.

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria è impresenziata o chiusa temporaneamente, il viaggiatore deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al Call Center, comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso e spedire, entro le 24 ore successive, la richiesta scritta allegando il biglietto originale all'indirizzo comunicato telefonicamente. Nel caso di richiesta di rimborso da avanzare durante l'orario di chiusura dell'agenzia il viaggiatore, nel rispetto dei termini previsti per il biglietto in suo possesso, può rivolgersi alla biglietteria di stazione o chiamare il Call Center comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso e spedire, entro le 24 ore successive, all'ufficio competente indicato telefonicamente, la richiesta scritta, allegando il biglietto originale se cartaceo o indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR) se ticketless.

Nel caso di **biglietto acquistato sul sito o tramite il Call Center e non ancora ritirato oppure di biglietto ticketless** si può chiedere:

- il rimborso integrale senza trattenute telefonando al Call Center o inviando una e-mail a rimborsi@trenitalia.it, indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR);
- il rimborso parziale senza trattenute esclusivamente telefonando al Call Center.

Per quanto riguarda il **trasporto regionale** Trenitalia rimborsa il biglietto, per intero senza alcuna trattenuta, anche se già convalidato, nel caso di mancata effettuazione del servizio a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di almeno un'ora;
- sciopero del personale Fs (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto.

Sono previsti inoltre dei rimborsi per quanto riguarda gli abbonamenti nei seguenti casi:
1) **per gli abbonamenti mensili**, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Regionale competente, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi biglietteria o agenzia, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento.
2) **per gli abbonamenti annuali**, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento nel periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.
La richiesta di rimborso, per i titoli di viaggio regionali, può essere presentata a:

- le biglietterie abilitate, salvo le eccezioni previste;
- la biglietteria abilitata della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- la biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio, o la sua prosecuzione, per le richieste di rimborso integrale per cause FS o per ordine dell'autorità pubblica. In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia;
- la Direzione Regionale, per posta, nel caso di **biglietteria di partenza chiusa o assente**. La spedizione della richiesta, insieme al biglietto originale, deve avvenire dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto purché non coincida con quella di arrivo e deve essere effettuata entro 24 ore dall'evento.

È importante, infine, sapere che, **per quanto riguarda il trasporto regionale, Trenitalia non rimborsa le seguenti tipologie di titolo di viaggio**:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice acquistati on line (salvo sciopero o errato acquisto);

- gli abbonamenti acquistati on line (salvo errato acquisto);
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti a prezzo globale per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto (tariffa 1 ter);
- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti e gli abbonamenti a fascia chilometrica;
- i biglietti e gli abbonamenti a tagliandi autoadesivi;
- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

I rimborsi per rinuncia al viaggio

Quando, invece, è il viaggiatore a **rinunciare il viaggio per cause proprie**, e non per disservizio causato dall'azienda, Trenitalia rimborsa il biglietto acquistato, ma applica una trattenuta, che corrisponde ad una percentuale del biglietto variabile a seconda della tariffa scelta dal viaggiatore e dal momento in cui viene presentata la domanda di rimborso (ad es., se il viaggiatore sceglie la tariffa base, gli sarà trattenuta una somma pari al 20%, se chiede il rimborso prima della partenza del treno; 50% fino ad un'ora dopo la partenza del treno; 100% oltre la predetta ora).
Non vengono inoltre rimborsati gli abbonamenti mensili e settimanali, i biglietti promozionali (quando espressamente escluso) e i biglietti di importo pari o inferiore 10 euro.
Istruzioni per richiedere un rimborso, in caso di rinuncia al viaggio:

- **prima dell'orario di partenza del treno prenotato**
  - se si è possessori di un biglietto cartaceo o di un biglietto ticketless emesso da un'agenzia, è possibile presentare la richiesta presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente (in caso di biglietto ticketless emesso da agenzia web è anche possibile telefonare al Call Center);
  - se si è possessori di un biglietto ticketless acquistato sul sito di Trenitalia o tramite Call center o di un biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self-service e non ancora ritirato, è possibile avanzare la richiesta utilizzando il servizio di rimborso on line sul sito di Trenitalia (solo per i biglietti acquistati sul sito e per l'intero acquisto effettuato sia relativamente al percorso sia al numero di viaggiatori), telefonando al Call Center o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica rimborsi@trenitalia.it e indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti da rimborsare o allegando la ricevuta di pagamento;
  - se è stato acquistato il biglietto con carta di credito presso le emettitrici self-service bisogna presentare la domanda di rimborso per iscritto alla biglietteria della stazione in cui è ubicata la macchina self-service di emissione;
- **dopo l'orario di partenza del treno (e fino al termine previsto a seconda dell'offerta cui si riferisce il biglietto)**
  - se si è possessori di un biglietto cartaceo è possibile presentare la richiesta esclusivamente presso le biglietterie che servono la località di partenza indicata sul biglietto o la località di emissione oppure presso l'agenzia emittente. Tuttavia il rimborso non è ammesso nella località di emissione

quando questa corrisponde a quella di destinazione del viaggio. In quest'ultimo caso, se si tratta di un biglietto acquistato per il viaggio di ritorno, il rimborso verrà accordato solo se richiesto contestualmente a quello del biglietto del viaggio di andata;

- se si è possessori di un biglietto ticketless o di un biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self-service e non ancora ritirato (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless), il rimborso dopo la partenza non è ammesso. Ugualmente, se per questi biglietti è stato effettuato il cambio della prenotazione dopo la partenza del treno originariamente prenotato, non è ammesso il rimborso del biglietto per il nuovo viaggio.

Nel caso in cui si debba presentare la richiesta di rimborso relativa a biglietti cartacei per treni della media e lunga percorrenza (AV, AV Fast, ES*, ES* Fast, ES* city; IC, ICN, Espresso, cuccette, vagoni letto, Excelsior ed Excelsior E4), **presso una stazione impresenziata o con biglietteria temporaneamente chiusa**, bisogna chiamare il Call Center, nei termini previsti dalla tipologia di biglietto, comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso. L'operatore del Call Center registrerà le generalità e l'orario di richiesta e comunicherà al viaggiatore l'indirizzo del Centro Rimborsi al quale spedire la richiesta ed il biglietto in originale (o indicando il PNR nel caso di ticketless).
Per quanto riguarda, infine, i **treni regionali**, dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%. Non vi è alcun rimborso nel caso in cui la somma da restituire, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8 euro a viaggiatore. Questi biglietti hanno però validità di due mesi dalla data di emissione.
Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet www.ferroviedellostato.it, nella sezione Area Clienti di Trenitalia.

Le indennità

Le indennità sono dei risarcimenti che Trenitalia si impegna a corrispondere nel caso in cui si verifichino dei ritardi all'arrivo del treno.
Sui treni nazionali e ragionali sono previste le seguenti indennità in caso di ritardo registrato alla stazione di destinazione:

- **25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti** (per i treni regionali il biglietto deve costare almeno 16 euro);
- **50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti** (per i treni regionali il biglietto deve costare almeno 8 euro).

Sono previsti anche dei risarcimenti per gli abbonati (maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet www.ferroviedellostato.it, nella sezione Area Clienti di Trenitalia).
Non sussiste, inoltre, il diritto all'indennità:

- se il viaggiatore al momento dell'acquisto era informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista, proseguendo il viaggio su un servizio diverso, o in base ad un percorso alternativo, rimane inferiore a 60 minuti;

- se il ritardo è dovuto a scioperi o a lavori in linea programmati di cui il viaggiatore è stato adeguatamente informato;
- se il ritardo è dovuto a responsabilità del viaggiatore (ad es. inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa sul marciapiede sbagliato ecc.), o a circostanze esterne all'attività ferroviaria (ad es. catastrofi naturali come tempeste, inondazioni, smottamenti, frane) o a comportamenti di terzi (ad es. manifestanti sui binari, suicidio, incidente a passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell'autorità di polizia o doganali);
- nel caso in cui il risarcimento da corrispondere sia inferiore ai 4 euro.

Rispetto alla normativa precedente c'è il vantaggio che è possibile ottenere l'**indennità in contanti** (invece che solo un bonus per l'acquisto di nuovi biglietti). C'è però l'evidente svantaggio che i ritardi per poter ottenere un risarcimento si sono notevolmente allungati.

Per ottenere l'indennità, nel caso in cui il ritardo riguardi un treno nazionale, bisogna attendere 20 giorni dalla data del viaggio, dopo di che è possibile interrogare direttamente i sistemi informativi di Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, internet, Call Center) per verificare l'ammissibilità o meno del diritto all'indennità. Una volta verificata l'ammissibilità, sarà possibile, entro 12 mesi dal giorno in cui si è verificato il ritardo, chiedere presso le biglietterie l'indennità o il rilascio di un bonus.

Nel caso di **biglietti o abbonamenti acquistati con carta di credito sul sito di Trenitalia o tramite il Call Center** l'importo in denaro viene corrisposto mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata e la richiesta va avanzata, indicando il codice di prenotazione (PNR) al Call Center o inviando una e-mail a rimborsi@trenitalia.it. Nel caso di biglietti ticketless acquistati sul sito di Trenitalia (esclusi i biglietti ticketless acquistati presso le agenzie di viaggio, le web-agency e tramite il call center) si può scegliere direttamente dal sito il riaccredito sulla carta di credito usata per l'acquisto oppure la generazione di un bonus elettronico, visibile nell'area riservata del sito, dai utilizzarsi per successivi acquisti on line.

Per quanto riguarda, invece, il **trasporto regionale** è necessario inoltrare la richiesta di indennità - reperibile presso le biglietterie - per posta, entro 30 giorni, alla Direzione Regionale competente per la località di destinazione del viaggio.

Le condizioni di trasporto di Trenitalia non contemplano **risarcimenti ulteriori** nel caso in si verifichino disservizi diversi dai ritardi. In ogni caso, anche se Trenitalia nega risarcimenti ulteriori a rimborsi e indennità, molti giudici hanno dato ragione a viaggiatori che avevano chiesto un risarcimento danni per disservizi non contemplati nelle condizioni di trasporto (es. Giudice di Pace di Bari, sent. 3838/2006; Giudice di Pace di Genova, sent. 970/2008; Giudice di Pace di Piacenza, sent.1395/08).

Il viaggiatore che è vittima di importanti disservizi, perché ad esempio il treno su cui viaggiava è arrivato con ore di ritardo, magari con i servizi igienici fuori uso o l'impianto di riscaldamento guasto in pieno inverno, può pertanto chiedere un risarcimento ulteriore a Trenitalia, anche se non previsto nelle condizioni di trasporto. Nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente, sarà possibile rivolgersi al Movimento Consumatori per ottenere tutela dei propri diritti.

I reclami e le conciliazioni

Nel caso in cui il viaggiatore subisca dei disservizi la prima cosa da fare è presentare un reclamo a Trenitalia. Il reclamo può essere utile anche nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente ad una richiesta di rimborso, di bonus/indennità o di risarcimento.

Per presentare un reclamo a Trenitalia è possibile:

- accedere all'Area Clienti del sito di Trenitalia, compilando uno specifico formulario;
- rivolgersi agli Uffici di Assistenza alla Clientela, presenti nelle principali stazioni, e richiedere l'apposito modulo al personale di Trenitalia, compilarlo e consegnarlo;
- compilare un reclamo di proprio pugno, eventualmente avvalendosi dell'aiuto di modelli che sono pubblicati on line dalle associazioni dei consumatori.

Trenitalia si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni, come stabilito nella Carta dei servizi.

Nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente al reclamo o nel caso di mancata risposta, sarà possibile avviare una procedura di conciliazione.

Trenitalia e 12 Associazioni dei Consumatori hanno, difatti, firmato un Protocollo d'Intesa con l'obbiettivo di facilitare la risoluzione delle controversie tra azienda e viaggiatore.

Per poter avviare la procedura di conciliazione i reclami devono soddisfare entrambi i seguenti requisiti:

- essere relativi a viaggi effettuati a partire dal 1° gennaio 2010, con origine e destinazione comprese nel territorio italiano sui treni di Trenitalia ES* AV Fast, ES* AV , ES* Fast, ES*, ES* City, IC, ad esclusione dei treni oggetto di contratto di servizio;
- indicare uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

In tali casi, qualora entro 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo non si riceva una risposta o la risposta sia insoddisfacente, il viaggiatore potrà rivolgersi alle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo - tra cui il Movimento Consumatori - per avviare la conciliazione.

Le sanzioni

Per quanto riguarda i **treni a media-lunga percorrenza**, le condizioni di trasporto di Trenitalia stabiliscono che chi sale a bordo senza biglietto, o con il biglietto non obliterato o scaduto, è soggetto ad una **sopratassa di euro 200** (oltre al prezzo del biglietto).

La sopratassa è ridotta a euro 50 se viene pagata immediatamente al personale del treno.

Se invece la sopratassa viene pagata entro il 15° giorno dalla data della contestazione/notifica, l'importo sarà di euro 100.

Oltre alle sopratasse sono previste anche delle sanzioni amministrative.

È importante sapere che la sopratassa, a bordo dei **treni nazionali**, non è dovuta quando non è possibile acquistare il biglietto in stazione perché la biglietteria è chiusa, e manchino le macchine self-service per l'acquisto del biglietto (o le stesse non siano funzionanti).

La stessa sopratassa non è dovuta, in caso di mancata convalida, quando le macchine obliteratrici manchino o siano guaste.

contratto di albergo

È l'accordo con cui il titolare di una struttura ricettiva si obbliga a fornire al cliente, verso il corrispettivo del prezzo, il servizio di **alloggio in un'unità abitativa arredata,** oltre a **servizi accessori,** alcuni necessari e altri eventuali.

In Italia il contratto d'albergo non è regolato dalla legge, che si limita a disciplinare le responsabilità dell'albergatore in relazione al deposito di cose portate o consegnate in albergo (artt. da 1783 a 1785 del Codice Civile).
Per il resto valgono le norme generali sulle obbligazioni e sui contratti.
I principi e le regole relative al contratto di albergo **si applicano a tutte le strutture ricettive,** indipendentemente dalla terminologia usata per i vari tipi di struttura (hotel, villaggio turistico, motel, campeggio, rifugio alpino, affittacamere, bed & breakfast, beauty farm, ecc).

Prenotazione e conclusione del contratto

La prenotazione è un accordo in base al quale l'albergatore si obbliga a tenere a disposizione del cliente un alloggio e a predisporre le prestazioni collegate.
A seconda che sia oppure no accompagnata dal versamento di una somma, la prenotazione assume contenuti e conseguenze diverse.

a) **prenotazione "semplice"**
A volte, per prenotare una stanza in albergo, è sufficiente telefonare, concordare servizi e prezzo, e fornire un nome (ed eventualmente un numero di telefono).
Questa forma di prenotazione, **tutta verbale,** e che non mette neppure l'albergatore in condizione di rintracciarci, genera obblighi solo in capo all'albergatore, il quale rimane obbligato a concludere il contratto definitivo.
Il viaggiatore, viceversa, rimane libero di avvalersi o meno della prenotazione effettuata.
Naturalmente è un **dovere di correttezza avvertire in caso di rinuncia o impedimento.**
Inoltre, al fine di conservare traccia documentale degli accordi presi è consigliabile **confermare con l'invio di un fax il contenuto di tali accordi** (data di arrivo e partenza, prezzo, eventuali servizi accessori, ecc.). Ciò anche se l'albergatore non lo richieda espressamente. Il ricevimento di quel fax darà maggiore tranquillità sia all'albergatore (che sarà indotto a dare maggiore credibilità alla prenotazione scritta), sia al viaggiatore (che avrà una "prova" del proprio diritto). In mancanza di documentazione scritta, se quando arriviamo in albergo tutte le camere sono già assegnate ad altri, non c'è rimedio.

b) **prenotazione come "conclusione del contratto"**
Se, invece, agli accordi verbali, l'albergatore chiede di fare seguire **l'invio di una somma,** comunque denominata (acconto, caparra, deposito) allora significa che l'impegno deve intendersi a carico di entrambe le parti. In questo caso l'obbligo al risarcimento del danno sorge sia per l'inadempimento dell'albergatore (mancata disponibilità della camera), sia per l'inadempimento del cliente (mancata presentazione in albergo).
In generale, un contratto si perfeziona quando chi ha fatto la proposta viene a conoscenza dell'accettazione dell'altra parte (art. 1326 Cod. Civ.). Ora, la gestione alberghiera, per il fatto in sé di essere esercitata, si traduce in una costante offerta di contratto rivolta al pubblico. La prenotazione in questa seconda forma (con obbligo anche a carico del cliente) rappresenta l'accettazione dell'offerta dell'albergatore. Essa determina, quindi, non un semplice accordo preliminare, ma la vera e propria conclusione del contratto d'albergo.
Va precisato, tuttavia, che questa distinzione tra "prenotazione semplice" e "prenotazione con anticipazione di somme", con le diverse conseguenze descritte, non è condivisa da tutta la giurisprudenza, una parte della quale ritiene che la prenotazione rappresenti in ogni caso una conclusione di contratto, e che quindi generi sempre obbligazioni a carico di entrambe le parti.

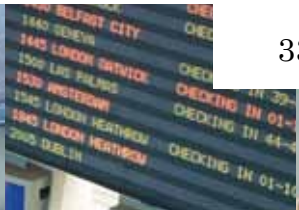
Responsabilità per inadempimento del contratto

a) **da parte dell'albergatore**
Una volta effettuata validamente la prenotazione, l'albergatore è tenuto a conservare la disponibilità dell'alloggio. In mancanza, si verifica, a suo carico, una responsabilità per inadempimento, con conseguente obbligo al risarcimento del danno, secondo le regole sulle obbligazioni in generale.
La forma più comoda di risarcimento, e più utile anche per il cliente, è quella "in forma specifica": l'albergatore inadempiente dovrà adoperarsi per procurare al cliente una **sistemazione alternativa,** nello stesso luogo e di pari livello. Se ciò risulta impossibile, l'albergatore è obbligato ad un **risarcimento** pecuniario, da quantificare caso per caso.

b) **da parte del cliente**
Se la prenotazione è stata accompagnata dal versamento di una somma di denaro, comunque denominata, si deve ritenere che il contratto si sia perfezionato, con obbligazioni anche a carico del cliente. In particolare, l'obbligazione che il cliente ha assunto, è quella di **presentarsi in albergo e usufruire dei servizi prenotati.** In mancanza, sarà tenuto a risarcire il danno all'albergatore. Tale danno andrà quantificato in riferimento al mancato guadagno corrispondente al prezzo delle camere prenotate e non riassegnate, detratto il prezzo dei servizi accessori non usufruiti.

Obblighi dell'albergatore

Il primo obbligo dell'albergatore è quello di contrarre con chiunque ne faccia richiesta, con esclusione di ogni **comportamento discriminatorio.**
Il rifiuto è legittimo solo nel caso di mancanza di alloggi disponibili e nel caso di mancanza, da parte del cliente, di documenti idonei all'identificazione. L'albergatore, infatti, ha l'obbligo di conservare



una scheda riportante le generalità del cliente e di trasmetterne copia all'autorità di pubblica sicurezza (art. 109 T.U. delle leggi di p.s.)
Una volta concluso il contratto, l'albergatore ha l'obbligo di fornire al cliente **un'unità abitativa arredata,** l'utilizzo degli **spazi comuni** e tutti i **servizi** a cui si è obbligato mediante cataloghi, opuscoli o accordi specifici.
Servizi obbligatori sono la **pulizia e il riassetto dell'alloggio.**
Per quanto riguarda i prezzi, l'albergatore ha l'obbligo di comunicare alla Regione le tariffe minime e massime riferite alla stagione successiva e di esporre tali tariffe all'interno della struttura in modo visibile. Non sussiste più, invece, l'obbligo di esporre i prezzi all'interno di ciascuna camera, salvo specifiche previsioni di singole leggi regionali.

Obblighi del cliente

Il cliente ha l'obbligo di pagare il corrispettivo; di rilasciare i locali occupati nel termine stabilito; di utilizzare la struttura con diligenza nel rispetto dei regolamenti interni. Per quanto riguarda il pagamento, va ricordato che per i crediti verso i clienti, l'albergatore gode di un privilegio sulle cose portate in albergo, sulle quali può esercitare un **diritto di ritenzione** anche in pregiudizio di eventuali diritti vantati da terzi. Tele credito dell'albergatore, tuttavia, **si prescrive con il decorso di sei mesi** (art. 2954 c.c.).

Doveri di protezione

Con tale espressione si indica l'obbligo, per l'albergatore, di garantire **la sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi** ove si svolge il servizio nel rispetto delle normative vigenti. L'integrità e la sicurezza del cliente devono, tuttavia, essere garantite anche al di là del rispetto formale delle norme. Si ritiene, ad esempio responsabile l'albergatore per i danni subiti dal cliente a causa dell'illuminazione non funzionante e della mancanza di punti di appoggio lungo le scale; o per i danni causati da un pavimento sconnesso; o, ancora, per i danni subiti dal cliente scivolato nel vano doccia privo di box, maniglie e tappetini antisdrucciolo. L'albergatore è esonerato, totalmente o parzialmente, da tale responsabilità se l'evento dannoso è causato dalla condotta negligente del cliente o se tale negligenza vi ha concorso.

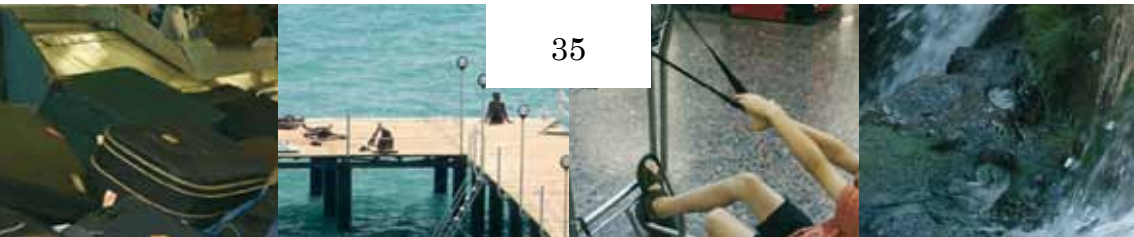
Responsabilità dell'albergatore per le cose portate in albergo

Nel caso di deterioramento, distruzione o sottrazione di cose depositate in albergo, l'albergatore è responsabile, ed è obbligato al risarcimento del danno. Il cliente deve

denunciare il fatto all'albergatore senza ritardo.
La responsabilità dell'albergatore per le cose depositate in albergo è disciplinata dagli artt. 1783 e seguenti del Codice Civile. Il concetto di deposito comprende sia le cose semplicemente "portate in albergo" dal cliente, sia le cose personalmente "consegnate" all'albergatore o a un suo incaricato. Le due ipotesi, però, hanno conseguenze diverse sul piano della responsabilità.
Nel caso di **cose "portate"** (e non "consegnate") vi è **una responsabilità "oggettiva"** (cioè, non sarà necessario provare la colpa dell'albergatore) ma limitata (il risarcimento non può essere superiore a cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio). Il cliente dovrà comunque provare l'esistenza del contratto di albergo, l'evento dannoso, la sua realizzazione nei locali dell'albergo e l'entità del danno.
Limiti temporali: la responsabilità dell'albergatore copre il periodo di durata del contratto di albergo e, in più, un periodo di tempo ragionevole precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (ad esempio se i bagagli sono stati inviati separatamente il giorno prima dell'arrivo; o se il bagaglio viene lasciato in albergo per qualche ora dopo avere rilasciato l'alloggio).
Limiti spaziali: la responsabilità dell'albergatore vale per le cose che si trovano nei locali dell'albergo o nelle sue pertinenze, nonché fuori dall'albergo per le cose di cui l'albergatore o un suo incaricato assumono la custodia (ad esempio durante il trasporto dal luogo di arrivo all'albergo se il trasporto è organizzato dall'albergatore).
La responsabilità dell'albergatore per le cose "portate", che di regola è oggettiva e limitata, diventa soggettiva e illimitata se è possibile provarne la colpa (negligenza o imperizia), come nel caso di porte lasciate aperte, chiavi delle stanze lasciate senza sorveglianza, ecc. In questi casi, l'albergatore è tenuto al risarcimento del danno senza limiti di valore.

Responsabilità dell'albergatore per le cose consegnate

Per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di cose consegnate, a fini di custodia, direttamente all'albergatore o a un suo incaricato, **la responsabilità è illimitata** (art. 1784 c.c.). In tal caso non esiste, quindi, alcun limite massimo al risarcimento. Se richiesto dal cliente, l'albergatore ha l'obbligo di prendere in custodia il denaro contante, le carte-valori (assegni, carte di credito, ecc.) e gli oggetti di valore. Egli può soltanto esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato. Se rifiuta la custodia di cose che è obbligato a ricevere, ne risponde comunque illimitatamente. L'albergatore, tuttavia, può legittimamente rifiutare di prendere in consegna cose eccessivamente ingombranti o di valore eccessivo in rapporto alle condizioni dell'albergo.
Spetta al cliente l'onere di **provare l'avvenuta consegna.** È pertanto consigliabile richiedere il rilascio di ricevuta che permetta di identificare i beni consegnati in custodia (gli albergatori più attenti e corretti la rilasceranno spontaneamente).



Nel caso di cose collocate in **cassette di sicurezza** messe a disposizione del cliente con una sua chiave esclusiva, si rientra nell'ipotesi di cose "portate in albergo" (e non "consegnate"): la responsabilità dell'albergatore sarà, perciò, limitata. Se, però, l'albergatore conserva una seconda chiave della cassetta, allora la cosa si considera consegnata in custodia, con responsabilità illimitata.

I veicoli

La responsabilità dell'albergatore non si estende ai veicoli depositati nelle pertinenze dell'albergo.
Per fare scattare la responsabilità dell'albergatore occorre che vi sia stato un separato accordo di custodia del mezzo. A tal fine non è sufficiente il semplice parcheggio del veicolo in un area di pertinenza dell'albergo e nemmeno nel garage: occorre che vi sia stata la consegna delle chiavi e/o che il parcheggio sia a pagamento.

Estensione a strutture diverse dall'albergo

L'art. 1786 c.c. estende l'applicazione delle norme sul deposito in albergo a tutte le strutture in qualche modo assimilabili, come ad esempio: case di cura, stabilimenti balneari, luoghi di pubblico spettacolo, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili.

La classificazione alberghiera

Classificare significa attribuire una valutazione, sulla base di criteri prestabiliti.
Nel sistema turistico-alberghiero, le strutture ricettive vengono tradizionalmente classificate attraverso una metodologia espressa in simboli. Tutti conosciamo le famose "stelle", da una a cinque, il simbolo più diffuso. Dal numero delle stelle assegnate, il turista dovrebbe ricavare l'indicazione sintetica ma chiara e soprattutto univoca, delle caratteristiche e dei servizi offerti.
Il condizionale è d'obbligo, perché in realtà, così non è.
A eguale numero di stelle corrispondono prerogative anche sensibilmente diverse: dipende dal luogo in cui abbiamo deciso di trascorrere la nostra vacanza.
La Legge-quadro sul turismo (L. 135/01) conferma la **competenza delle Regioni** nella classificazione delle strutture turistico-alberghiere.
Essendo intervenuta in un contesto in cui ancora il turismo era materia soggetta alla competenza concorrente tra Stato e Regioni, la legge quadro (art. 2, comma 4) rinvia ad un successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) la definizione di standard minimi omogenei a livello nazionale, finalizzati alla realizzazione di una maggiore omogeneità delle classificazioni. Ciò, appunto, in una logica di "legislazione concorrente" tra Stato e Regioni in materia turistica.

Tuttavia, di lì a poco, la riforma del Titolo V della Costituzione trasferiva il turismo dalla "legislazione concorrente", alla "potestà legislativa esclusiva" delle Regioni. Di conseguenza, il DPCM 13/09/2002, essendo successivo alla riforma del Titolo V della Costituzione, non poteva più imporre alcun criterio nazionale vincolante per le Regioni.
Si è perciò limitato a recepire l'**accordo della Conferenza Stato-Regioni** (del 14/02/2002), che impegna le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, a **definire d'intesa fra loro i principi di armonizzazione** "al fine di assicurare l'unitarietà del comparto turistico e la tutela dei consumatori, delle imprese e delle professioni turistiche" (art. 1).
In seguito all'attuazione di tale intesa, con Decreto del Presidente del Consiglio di Ministri (DPCM 21/10/2008 pubblicato in G.U. n. 34 del 11/2/2009) sono stati finalmente definiti gli standard minimi per l'armonizzazione della classificazione alberghiera.
Tale cervellotico iter, tuttavia, lascia ulteriori margini di incertezza:

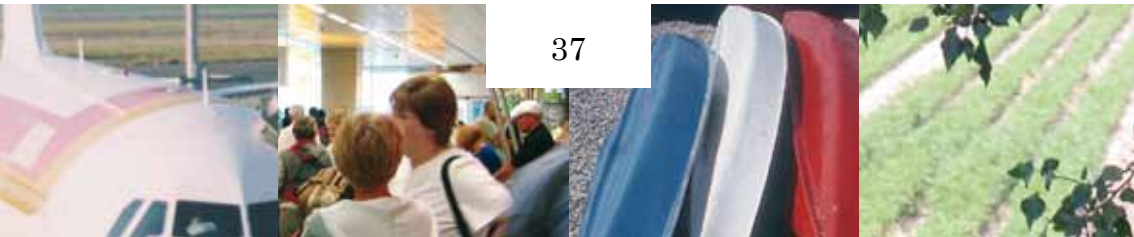
a) il decreto fissa standard "minimi", prevedendo espressamente che le singole regioni possano disporre deroghe migliorative;
b) le Regioni avrebbero dovuto recepire il decreto entro 6 mesi dalla sua pubblicazione, ma non risulta ancora che tutte le Regioni lo abbiano fatto;
c) il decreto si applica limitatamente agli alberghi di nuova costruzione o in corso di ristrutturazione.

Per evitare sorprese non sempre gradevoli è consigliabile quindi **non confidare troppo nelle "stelle",** ma piuttosto cercare di conoscere nel dettaglio i servizi offerti caso per caso.

I Contratti-tipo

Nell'ambito di un più ampio progetto diretto a prevenire l'insorgere di controversie tra imprese e consumatori, nonché a diffondere l'impiego di procedure di conciliazione, UnionCamere ha prodotto, attraverso un apposito Tavolo Tecnico, alcuni modelli contrattuali relativi al contratto di albergo. Alla realizzazione di tali modelli hanno contribuito in modo significativo la CCIAA di Venezia e il CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), rappresentato dal Movimento Consumatori.
La cosa, appare particolarmente utile in relazione al fatto che il contratto di albergo non ha una sua disciplina normativa organica. I contratti tipo, elaborati in collaborazione tra il sistema camerale, le associazioni di categoria e le associazioni dei consumatori, possono quindi contribuire a prevenire l'insorgere di possibili controversie individuali.

Qui di seguito si riportano, pertanto, i modelli contrattuali proposti da Unioncamere (fonte: http://www.unioncamere.it/clausole_contratti/):



CONTRATTO DI ALBERGO
(MODELLO A - SENZA VERSAMENTO DI CAPARRA, MA CON LA PREVISIONE DI PENALE DA ADDEBITARE SU CARTA DI CREDITO DEL CLIENTE)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di …..….. camera/e al costo giornaliero di € …..….. per persona comprensivo di ……, per il periodo ……..., per un costo totale di €……
Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n. ……,
o via e-mail all'indirizzo…… entro le ore …… del giorno ……, la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta.
All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:
1. Diritto di recesso senza penale - Il cliente ha diritto di recedere dal contratto fino al ……..giorno/giorni prima della data di arrivo prevista senza pagare alcuna penale. Il recesso deve essere comunicato all'albergo entro tale termine via fax o e-mail (al numero e/o all'indirizzo sopra indicato).
2. Inadempimento del cliente – Nel caso di recesso del cliente dal contratto oltre il termine di cui al punto 1, o in caso di mancato arrivo alla data concordata, l'albergo è autorizzato ad addebitare a titolo di penale sulla carta di credito del cliente il ……% del costo totale del servizio di alloggio e dei servizi confermati, fatto salvo il maggior danno, la cui dimostrazione è in capo all'albergatore. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.
3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi confermati, l'albergo deve risarcire i danni provocati al cliente che non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.
4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore…… del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore …… del giorno di partenza.
5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di conciliazione della Camera di Commercio di …….. e risolte secondo il Regolamento di conciliazio-

ne da questa adottato.
Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi del'art. 33, 2° comma, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005.
Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig. …….....
Data e firma del Titolare dell'Albergo …….....

Il sottoscritto …..…….…..…..…. residente in …….…….. via…….....……Tel…….....……
CF/PI …….…….....dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo …….…….... ad addebitare sulla Carta di Credito n. …..… …….…….…… con scadenza il …….…….. la somma di € ……..… a titolo di penale nel caso di inadempimento di cui al punto 2 delle condizioni generali di contratto.

Data e firma…….…….…

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza).

Firma…….…….

CONTRATTO DI ALBERGO
(MODELLO B - CON VERSAMENTO DI CAPARRA ADDEBITATA SU CARTA DI CREDITO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di …..… camera/e al costo giornaliero di € …..….. per persona comprensivo di ……, per il periodo ……..., per un costo totale di € ……
Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n. ……, o via e-mail all'indirizzo……entro le ore …… del giorno ……, la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta.
All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso.

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:
1. Caparra confirmatoria - All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il ……% del costo complessivo dei servizi confermati, a titolo di caparra confirmatoria.
2. Inadempimento del cliente – In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo senza preavviso entro ……. [1], l'albergo tratterrà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno, la cui dimostrazione è in capo all'albergatore. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.
3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa o di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.
4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore…….. del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera dal cliente non più tardi delle ore …….... del giorno di partenza.
5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di Commercio di…….. e risolte secondo il Regolamento di Conciliazione dalla stessa adottato.
Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro compe-

tente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi del'art. 33, 2° comma, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005. Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig. …….....
Data e firma del Titolare dell'Albergo …….

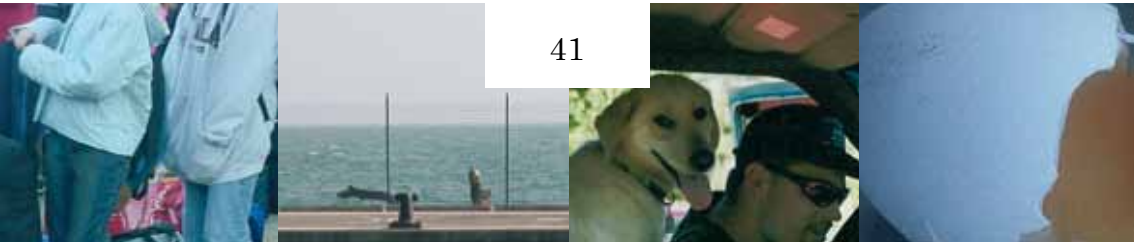
[1] Il periodo di preavviso deve essere individuato tenendo conto del periodo complessivo concordato in premessa.

Il sottoscritto ..…… residente in ……..……..… via …...……..... tel.……..……. CF/PI ……..…… dichiara di accettare la proposta sopra riportata e autorizza l'Albergo ……. ad addebitare sulla Carta di Credito n. …….. con scadenza il …….…… la somma di € ……..…… a titolo di caparra confirmatoria. La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.

Data e firma……

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza).

Firma…….



CONTRATTO DI ALBERGO
(MODELLO C - IPOTESI CON VERSAMENTO DI CAPARRA TRAMITE BONIFICO BANCARIO)

Facendo seguito ai colloqui intercorsi, le confermiamo la disponibilità di …….. camera/e al costo giornaliero di € …..….. per persona comprensivo di ……, per il periodo ……., per un costo totale di € ……
Per l'accettazione, la preghiamo di inviare via fax al n. ……, o via e-mail all'indirizzo……entro le ore …… del giorno ……,
la presente proposta debitamente integrata e sottoscritta, unitamente all'attestazione di bonifico bancario a nostro favore di € ……a titolo di caparra confirmatoria. All'atto della ricezione, entro i suddetti termini, il contratto sarà concluso. Le nostre coordinate bancarie sono le seguenti:
Banca ……..... Filiale/Agenzia ……..……
ABI …….. CAB …… C/C n. ……..……
Codice IBAN ……

Il contratto è sottoposto alle seguenti condizioni:
1. Caparra confirmatoria - All'atto della conclusione del contratto, il cliente è tenuto a versare il …… % del costo complessivo dei servizi confermati a titolo di caparra confirmatoria.
2. Inadempimento del cliente – In caso di recesso dal contratto da parte del cliente, o in caso di mancato arrivo senza preavviso entro ……. [2], l'albergo tratterrà l'importo versato a titolo di caparra confirmatoria, fatto salvo il maggior danno. In caso di partenza anticipata l'albergo ha diritto al pagamento dell'importo concordato per l'intero soggiorno, qualora non siano intervenuti diversi e successivi accordi con l'albergatore stesso, soprattutto in caso di forza maggiore.
3. Inadempimento dell'albergo – Nel caso di impossibilità dell'albergatore a fornire i servizi di alloggio confermati, l'albergo deve restituire il doppio della caparra ricevuta, fatto salvo il maggior danno, qualora il cliente non accetti di essere ricollocato presso una struttura ricettiva limitrofa di uguale o superiore categoria. In caso di ricollocamento, le spese per il trasferimento ad altra struttura e l'eventuale differenza di prezzo della stessa sono a carico dell'albergo che non è stato in grado di fornire i servizi confermati.
4. Ora di arrivo e di partenza – La camera d'albergo viene messa a disposizione del cliente dalle ore …… del giorno di arrivo, e deve essere lasciata libera

dal cliente non più tardi delle ore …… del giorno di partenza.
5. Clausola di composizione delle controversie - Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di conciliazione della Camera di Commercio di …….. e risolte secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato.
Nel caso di mancata riuscita del tentativo di conciliazione le Parti potranno liberamente adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria competente presso il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi del'art. 33, co. 2°, lettera u) del D.lgs. n. 206/2005.

[2] Il periodo di preavviso deve essere individuato tenendo conto del periodo complessivo concordato in premessa.

Per quanto non espressamente pattuito, il presente contratto è regolamentato dalle disposizioni del Codice Civile sui contratti in generale.

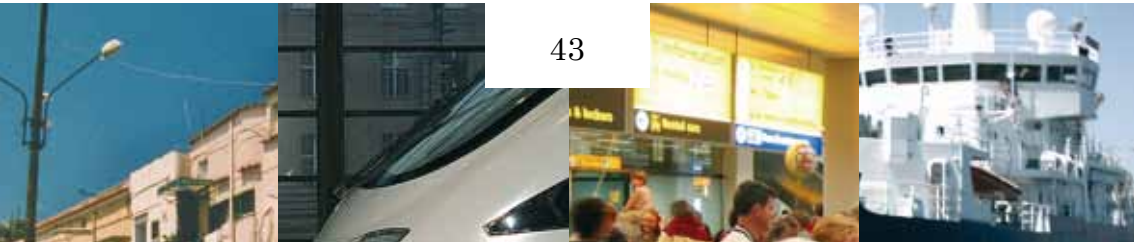
Ai sensi del Codice sulla privacy, la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato anche con mezzi informatici al solo fine di dare esecuzione al presente contratto. Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del trattamento Sig. …… .
Data e firma del Titolare dell'Albergo ……..

Il sottoscritto …… residente in ..…… Via …… tel……... CF/PI …… dichiara di accettare la proposta sopra riportata e allega l'attestazione di versamento di € …..…… a favore dell'Albergo …… a titolo di caparra confirmatoria. La caparra confirmatoria verrà trattenuta dall'Albergo nei casi previsti dal punto 2 delle condizioni generali di contratto sopra riportate.

Data e firma……

Il sottoscritto, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché degli artt. 33 e ss. del D.Lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo), dichiara di accettare le condizioni contrattuali sopra riportate e particolarmente quelle contenute al punto 2 (inadempimento del cliente) e 4 (ora di arrivo e di partenza).

Firma……



multiproprietà

Codice del consumo e mercato della multiproprietà

In materia di multiproprietà, la Direttiva 94/47/CE ha trovato recepimento in Italia con il Decreto Legislativo 9/11/1998 n. 427 il cui contenuto è stato successivamente trasferito negli articoli da 69 a 81 del Codice del Consumo.
Fra le novità più significative vi è il divieto di denominare "multiproprietà" l'acquisto di un diritto di godimento a tempo parziale che non sia accompagnato dal trasferimento di un diritto reale sull'immobile.

Vengono disciplinati:
- il diritto di informazione e i requisiti del contratto;
- il diritto di recesso senza penalità entro 10 giorni dalla stipula (che diventano 3 mesi se il contratto non contiene una delle informazioni obbligatorie; 3 mesi + 10 giorni se le informazioni non vengono comunicate neppure in seguito);
- il divieto di acconti, anticipi e caparra fino alla scadenza dei termini per il recesso;
- l'obbligo di fidejussione a carico del venditore a garanzia dell'ultimazione dei lavori di costruzione;
- la risoluzione di diritto del contratto di finanziamento nel caso di esercizio del diritto di recesso;
- la competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza del consumatore;
- l'inderogabilità dei diritti riconosciuti all'acquirente, anche nel caso di applicabilità di legge straniera;
- un sistema sanzionatorio a carico del venditore che contravvenga agli obblighi derivanti dal decreto.

Il mercato della multiproprietà rimane, tuttavia, una nebulosa in cui è difficile orientarsi. La società venditrice spesso è collegata a diversi altri soggetti fra i quali diventa difficile individuare i confini di responsabilità: un ente gestore, un ente per il circuito degli scambi; un ente di riferimento per i rapporti di titolarità dei diritti acquistati; un ente finanziatore per la concessione del credito. Si aggiunga che spesso parte di tali soggetti hanno sede in stati esteri (Isole Vergini; Stati centroamericani, ecc).
Lo stesso divieto di utilizzo dell'espressione "multiproprietà" in assenza della costituzione di un diritto reale, ha avuto come conseguenza il proliferare di ingegnosi ma assolutamente oscuri sistemi di "certificati di titolarità", "acquisto di punti" e simili.
Il tutto ha contribuito a formare un quadro di scarsa credibilità del mercato nel suo insieme, il cui sviluppo appare largamente al di sotto delle aspettative.
Se nel contratto che ci viene sottoposto per la sottoscrizione si usa il termine "multiproprietà", deve essere previsto, a nostro favore, il trasferimento di un "diritto reale" (con trascrizione nei registri immobiliari, intervento del notaio, ecc.). Se così non è, non si tratta di una vera multiproprietà, ma solo dell'acquisto di un diritto d'uso, una sorta di locazione a cui viene dato un nome diverso per trarci in inganno.

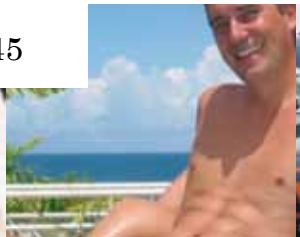
Diritto di recesso

Indipendentemente dal luogo e dalle modalità di conclusione del contratto, **entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto** è possibile recedere senza necessità di indicare i motivi (cosiddetto "diritto di ripensamento").
In caso di recesso, non è dovuta alcuna penale: al venditore è dovuto solo il rimborso delle **spese documentate** che si sono rese **necessarie per la conclusione del contratto** (e solo se ne è fatta espressa menzione nel contratto e solo se si tratta di spese non rinviabili a dopo la scadenza del termine per il recesso). Qualunque clausola che preveda il pagamento di penali o il rimborso di spese in misura forfetaria è illegittima e si considera come non apposta.

Il diritto di recesso si esercita con **raccomandata con avviso di ritorno** da inviare al venditore, o al diverso soggetto eventualmente indicato a tal fine nel testo del contratto sottoscritto.
Nel caso in cui il termine di 10 giorni lavorativi stia per scadere, è possibile inviare un telegramma o un fax entro il termine, facendolo poi seguire dalla raccomandata a.r., da spedire entro le successive 48 ore.
Il contratto deve contenere tutte le corrette informazioni sul diritto di recesso (esistenza del diritto, suo contenuto, termini e modalità del suo esercizio, soggetto al quale inviare la raccomandata a.r.).
Se il contratto non contiene la corretta informazione sul diritto di recesso, e l'informazione viene data separatamente entro i 3 mesi successivi, il termine di 10 giorni decorre dalla data di ricevimento della corretta informazione.
Se l'informazione sul diritto di recesso non viene comunicata neppure successivamente alla conclusione del contratto, il diritto di recesso può essere esercitato entro il termine di 3 mesi, e al venditore non è dovuto alcun rimborso. In tal caso il recesso è consentito anche entro i 10 giorni successivi alla scadenza dei tre mesi, ma in tal caso bisognerà corrispondere al venditore le spese documentate menzionate nel contratto (e sempre che si tratti di spese non rinviabili).

Acconti e caparre

Il venditore non può esigere né accettare alcuna somma a titolo di anticipo, acconto o caparra prima che sia scaduto il termine per l'esercizio del diritto di recesso.
Pertanto, **nessuna somma è dovuta all'atto della firma.** Qualunque richiesta in tal senso è illegittima e deve farci dubitare della serietà del venditore e della bontà dell'affare.



Garanzie a carico del venditore

Se oggetto del contratto è un **immobile non è ancora ultimato,** il venditore è tenuto a fornire **fideiussione** bancaria o assicurativa a garanzia dell'ultimazione dei lavori.
Identica garanzia il venditore deve fornire se non si tratta di una società di capitali, se ha capitale sociale inferiore a Euro 5.164.569 e se non ha sede legale e sedi secondarie in Italia.
La fideiussione non deve prevedere un obbligo di preventiva escussione del venditore da parte dell'acquirente.
Inoltre, nei casi in cui la fideiussione è obbligatoria, **di essa deve farsi menzione nel contratto. In mancanza il contratto è nullo.**

Acquisto con finanziamento

A volte l'acquisto è accompagnato da un contratto di finanziamento.
Se tale finanziamento è avvenuto sulla base di accordi commerciali tra il venditore e il soggetto finanziatore (banca o, più spesso, società finanziaria), il contratto di concessione del credito si risolve di diritto (e senza che sia dovuta alcuna penale) come conseguenza automatica dell'esercizio del diritto di recesso.
Chi ha esercitato correttamente il diritto di recesso, può quindi legittimamente interrompere il pagamento delle rate alla finanziaria senza che questa possa richiedere alcunché.
In questo caso, anche se non è obbligatorio, è però consigliabile inviare alla finanziaria, per conoscenza, copia delle raccomandata di recesso inviata al venditore.

Clausole nulle

Sono abusive, e da considerare nulle, le eventuali clausole del contratto che prevedano:

- una rinuncia dell'acquirente ai diritti previsti dagli articoli da 69 a 81 del Codice del Consumo (ad esempio, rinuncia al diritto di recesso);
- limitazioni alla responsabilità previste a carico del venditore;
- In caso di controversie, la competenza territoriale di un giudice diverso da quello del luogo in cui risiede l'acquirente.

in viaggio con i propri animali

Un consiglio generale per chi desidera o ha la necessità di viaggiare insieme al proprio animale domestico, è quello di informarsi prima, sia in ordine al mezzo di trasporto e al gestore scelto, sia in merito alle normative vigenti nel paese estero nel quale eventualmente intendiamo recarci. Questo perché la normativa sanitaria è molto variabile da un paese all'altro, mentre le regole sui mezzi di trasporto sono spesso rimesse all'autoregolamentazione degli operatori (compagnie aeree e di navigazione, aziende di trasporto urbano, società ferroviarie, ecc.).
Per quanto riguarda l'estero, fonte di informazione ufficiale e certa è il Consolato in Italia del paese di destinazione. Le stesse informazioni possiamo ricavarle in agenzia di viaggi, ma, a meno che non ci vengano comunicate per iscritto, sarà poi difficile fare valere la responsabilità dell'agenzia stessa nel caso di informazioni sbagliate che abbiano causato problemi.
Qui di seguito diamo, perciò, alcune indicazioni di massima, con le quali orientarsi, ma da approfondire di volta in volta, in base al programma di viaggio prescelto.

Animali all'estero

In attuazione del **Regolamento UE 998/2003,** da luglio 2004 (e dopo una fase transitoria terminata il 1 ottobre 2004) nel caso di **spostamenti tra stati membri dell'Unione Europea,** è obbligatorio munire i nostri amici animali (cani, gatti, furetti) di un apposito **passaporto.** Il documento, rilasciato dai servizi veterinari del servizio sanitario nazionale, indica il numero di tatuaggio (o del microchip) dell'animale, attesta l'effettuazione della vaccinazione antirabbica e di altre vaccinazioni, contiene la descrizione dettagliata dell'animale e i dati identificativi ed un recapito del proprietario.
Inoltre, gatti e furetti devono essere identificati con un microchip sottocutaneo, che consenta di risalire alle generalità del proprietario. Per i cani, in alternativa al microchip, e per un periodo transitorio di otto anni, è ancora consentito l'uso del tatuaggio. Per altri animali (invertebrati, pesci tropicali, anfibi, rettili, uccelli, roditori, conigli domestici, ecc.) è richiesta solo una certificazione.
Il nuovo documento è valido per tutti i paesi europei, ad eccezione di **Regno Unito, Irlanda, Svezia e Malta,** i quali, per l'ingresso di un animale sul proprio territorio, richiedono l'esecuzione di un **ulteriore test sanitario** per verificare la presenza di alcuni anticorpi specifici (come per l'ingresso da paesi non comunitari). In tali paesi, inoltre, è ammessa l'identificazione esclusivamente tramite microchip, ed è vietata l'introduzione di animali di età inferiore a 3 mesi.
In particolare, per la Finlandia è necessario un ulteriore trattamento preventivo contro l'echinococco.

(v. anche www.ministerosalute.it)

Informazioni sanitarie

Per accedere con un cane o altro animale domestico in un **paese straniero non comunitario** è necessario, oltre che verificare i regolamenti per il trasporto di compagnie aeree, marittime o ferroviarie, rivolgersi al Consolato della nazione dove si intende andare per avere informazioni sugli obblighi sanitari richiesti: vaccinazioni, certificati o altri documenti sanitari ed eventuale quarantena.
Tali incombenze variano infatti da stato a stato, in alcuni stati (Sud Africa, Hong Kong, Australia, Cuba ed altri) è previsto un periodo di quarantena che può addirittura raggiungere i sei mesi.
Se per entrare in alcuni stati le procedura sono difficoltose e complicate, ve ne sono tuttavia altri, come le Azzorre e la Groenlandia, dove l'accesso agli animali è assolutamente vietato.

È in ogni caso consigliabile portare sempre con sé il libretto sanitario rilasciato dal proprio veterinario di fiducia sul quale siano registrate tutte le vaccinazioni effettuate al cane o gatto. Inoltre, per l'espatrio, o meglio per entrare in alcuni paesi dell'Europa non comunitaria, degli Stati Uniti o Canada, viene richiesto per il cane o per il gatto un certificato di buona salute internazionale, che viene rilasciato da un veterinario ufficialmente autorizzato (DM 10/4/69) o da un veterinario della ASL di competenza della zona di residenza.

Animali in automobile

L'art. 169 del Codice della Strada impone il divieto di trasportare animali domestici in tutti i casi in cui gli stessi possano costituire impedimento o pericolo per la guida. È consentito il trasporto di soli animali domestici, anche più di uno, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore o nel vano posteriore al posto di guida appositamente diviso da rete od altro analogo mezzo idoneo. L'art. 170 prevede la possibilità di trasportare animali domestici anche su motocicli e ciclomotori, purché custoditi in apposita gabbia o contenitore. Con la nuova patente a punti è prevista l'eliminazione di un punto in caso di violazione delle regole sul trasporto di animali.

Animali in aereo

Ogni compagnia aerea adotta proprie regole. È quindi opportuno contattarla per tempo in tutti i casi in cui si decida di caricare a bordo un animale.
In ogni caso, molto dipende dal peso dell'animale: di solito, nel caso di cani o gatti del peso inferiore ai dieci chili, questi possono viaggiare, all'interno di apposite gabbiette, insieme al padrone; i cani invece di media o grossa taglia sono costretti a viaggiare nella stiva pressurizzata, anche in questo caso in apposite gabbie (in alcuni casi fornite direttamente dalle compagnie aeree).
Alcune compagnie forniscono inoltre assistenza agli animali durante il volo ed in molti aeroporti sono previsti centri di assistenza e ristoro per gli animali.
Normalmente il prezzo del biglietto è ridotto rispetto a quello ordinario; i cani guida per i non vedenti viaggiano sempre gratuitamente.

Animali in treno

I **cani guida per non vedenti** possono viaggiare gratuitamente su qualunque tipo di treno. Per gli altri animali, le regole variano.
I **cani di piccola taglia, i gatti e gli altri piccoli animali** da compagnia sono ammessi **gratuitamente su tutti i treni** nell'**apposito trasportino** (dimensioni massime cm 70x30x50). Sono esclusi i treni ES effettuati con materiale ETR 450.
I **cani di qualunque taglia**, muniti di **museruola e guinzaglio** sono ammessi, **a pagamento**, su treni IC Plus, IC ed Espressi, nell'ultimo compartimento (ovvero negli ultimi 6 posti delle carrozze a salone) dell'ultima carrozza di 2° classe; sui treni regionali, sempre **a pagamento**, sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza con la sola esclusione delle ore di punta del mattino (dalle 7 e alle 9) dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, salva diversa indicazione da parte della Regione competente.
Nelle **carrozze letto e cuccette**, sono ammessi i cani di qualunque taglia (a pagamento) e gli altri piccoli animali da compagnia (negli appositi contenitori e gratuitamente) **solo nel caso di disponibilità dell'intero compartimento**.
Per il trasporto del cane è dovuto il prezzo previsto per il treno e la classe utilizzati ridotto del 50%
Per tutti i cani ammessi al trasporto, l'accompagnatore deve essere in grado di presentare, in ogni momento, il certificato di **iscrizione all'anagrafe canina** per l'animale trasportato, secondo la normativa in vigore.

(v. anche: www.trenitalia.com)

Animali in nave e traghetto

La quasi totalità delle compagnie marittime consente il trasporto di animali a bordo. Alcune imbarcazioni sono munite di apposite gabbie, all'interno delle quali, ove richiesto, chiudere il proprio animale.
In ogni caso è necessario presentare il certificato di buona salute.
Sulle navi da crociera, invece, non sempre sono ammessi i cani di media e grossa taglia, mentre per quelli piccoli è permesso viaggiare in cabina con i proprietari (purché in cabina non vi alloggino altre persone) e circolare liberamente sul ponte, ovviamente tenuti al guinzaglio.
I cani guida per i non vedenti viaggiano gratuitamente su qualsiasi tipo di nave.

Animali su taxi e mezzi pubblici

Non vi sono regole generali che disciplinino il trasporto di animali in taxi; per ora è a discrezione del conducente ammettere o no l'animale a bordo, in ogni caso non sarà necessario il pagamento di un sovraprezzo.
Sui mezzi pubblici urbani, i regolamenti variano da un comune all'altro ed è anche a discrezione del singolo comune richiedere il pagamento del biglietto.
In ogni caso i cani di media e grossa taglia dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola.

i servizi balneari

Il dato complessivamente più preoccupante è che, per ragioni strettamente economiche, gli italiani stanno progressivamente riducendo il numero di giorni dedicati alle vacanze.
Anche i costi dei servizi di spiaggia in aumento, quindi, finiscono per concorrere ad aggravare questo fenomeno.
Nell'interesse dei turisti, ma anche del sistema turistico nel suo insieme, si dovrà arrivare a una ridefinizione della disciplina delle concessioni, senza illudersi che il solo aumento del costo delle concessioni applicato dallo Stato ai gestori possa risolvere il problema.
Il punto è che la concessione di un tratto di costa, unito agli accordi tra i gestori, genera, in ogni località turistica, una sorta di monopolio dell'offerta. E a fronte di ciò è ragionevole pensare che i prezzi dei servizi non possano continuare a rimanere nella totale discrezionalità dei gestori-concessionari.

Nel frattempo, stante la situazione attuale, è bene tenere presente che:

- I costi dei servizi, e gli stessi aumenti dei prezzi, sono fortemente **differenziati a seconda delle località.** Nelle scelta della destinazione occorre tenere conto anche di questo, informandosi preventivamente.
- Per periodi lunghi, si possono ottenere sconti: se conosciamo qualcuno che si reca nella stessa località prima o dopo di noi, può essere utile **concordare un'unica prenotazione dei servizi di spiaggia, cumulando più periodi** per ottenere prezzi più vantaggiosi.
- **Alcuni alberghi**, in base a convenzioni con gli stabilimenti balneari, **offrono i servizi di spiaggia compresi nella tariffa dell'hotel**. Nella scelta dell'albergo è quindi utile informarsi su questa possibilità.
- **Gli ultimi 5 metri di spiaggia prima del mare** non sono oggetto di concessione agli stabilimenti: chi non usufruisce dei servizi, ha diritto di accedervi e di sostarvi gratuitamente, purché non ingombri il passaggio.
- Ricordarsi che in ogni caso l'**accesso al mare è libero** e non può essere sottoposto a tariffe o pedaggi.

la risoluzione delle controversie

Il **Movimento Consumatori**, insieme a Federconsumatori, ha recentemente sottoscritto un protocollo d'intesa con ASTOI e con ASSOTRAVEL, due tra le più rappresentative associazioni di categoria di **Tour Operator e Agenzie di Viaggio**.

Gli accordi prevedono una procedura di conciliazione paritetica in caso di controversie e la realizzazione di un confronto permanente sulle problematiche emergenti, al fine di prevenire, ove possibile, i motivi di contenzioso.

In caso di controversia con un'Agenzia o con un Tour Operator, il consumatore potrà perciò attivare la **procedura di conciliazione**, evitando i costi e i tempi di una causa ordinaria. La commissione di conciliazione, costituita da un rappresentante dell'associazione e da un rappresentante dell'impresa, non emetterà una decisione, ma cercherà di individuare una soluzione soddisfacente proponendola alle parti, che rimarranno libere di accettarla o rifiutarla.

Il decalogo del turista garantito

(a cura di: Movimento Consumatori – Federconsumatori – Astoi – Assotravel)

I protocolli sottoscritti, prevedono inoltre la pubblicazione di un "decalogo" di consigli per chi viaggia, con l'intento di contribuire a prevenire situazioni di disagio o di conflitto. Tale decalogo è già disponibile, e lo riportiamo qui di seguito.

1) Ognuno di noi ha differenti aspettative ed esigenze rispetto alla vacanza. Identificarle e comunicarle in modo chiaro all'operatore turistico, ti aiuterà a scegliere la vacanza più congeniale ai tuoi bisogni e ti metterà al riparo da cattive sorprese;

2) Cerca e richiedi il maggior numero di informazioni possibili sul paese che stai per visitare (clima, lingua, vaccinazioni, documenti, condizioni politiche, riferimenti di ambasciate e consolati, etc), partirai più preparato e più consapevole. Ti consigliamo di visitare i nostri siti (www.astoi.it; www.assotravel.it; www.movimentoconsumatori.it; www.federconsumatori.it www.sosvacanze.it) e quello del Ministero degli Esteri (www.viaggiaresicuri.it). Prima di partire, non dimenticare di registrarti sul sito www.dovesiamonelmondo.it;

3) Scegli tour operator, agenzie di viaggio, compagnie aeree ed hotel di sicuro affidamento, che dimostrino professionalità, competenza ed esperienza. Ricorda che tour operator e agenzie di viaggio devono avere, oltre alla normale Partita Iva, anche la necessaria autorizzazione; verificalo sul catalogo, sul sito o presso l'agenzia. Inoltre, sono anche dotati una Polizza di Responsabilità Civile Professionale di cui puoi trovare gli estremi sulle stesse fonti. La polizza serve a coprire quei casi di errore professionale ed a risarcire i clienti;

4) Ricorda che l'acquisto di servizi singoli (es. solo trasporto o soggiorno alberghiero) comporta, a carico dei diversi operatori turistici, responsabilità giuridiche minori rispetto a quelle legate all'acquisto di un pacchetto ricomprendente due o più di servizi;

5) Leggi attentamente tutte le informazioni contenute nelle condizioni di contratto, cartacee o presenti sui siti web. Informati in modo particolare su eventuali precauzioni sanitarie e norme igieniche in uso nella destinazione prescelta; sulla necessità di stipulare polizze assicurative (di tipo sanitario, per la perdita del bagaglio o per le ipotesi di annullamento del viaggio) e, in generale, su tutte le condizioni di vendita proposte (condizioni di pagamento, servizi inclusi o esclusi dalla quota, recesso anticipato, etc.);

6) Ti consigliamo di scegliere la tua vacanza in base ad un corretto rapporto qualità-prezzo. Prima di sottoscrivere il contratto, esprimi sempre i tuoi eventuali dubbi e manifesta chiaramente le tue esigenze al tuo agente di viaggio o, tramite questi, al tour operator; eviterai possibili inconvenienti. Dopo l'acquisto, fatti consegnare una copia del contratto: ti servirà per ricordare meglio i tuoi diritti e i tuoi doveri.

7) In caso di disservizi, durante la vacanza, se qualcosa non corrisponde alle tue aspettative, ricorda che è un tuo dovere contattare il rappresentante locale del tour operator per segnalare tempestivamente ogni tipo di problematica e/o, in caso di servizi singoli, contatta la tua agenzia di viaggio (tramite e-mail, telefono o fax). Una soluzione è quasi sempre possibile! In caso contrario, sarà utile documentare il disservizio con foto, testimonianze e ogni altra prova utile, da allegare ad un eventuale successivo reclamo;

8) In caso di problematiche insorte in vacanza o durante il viaggio di ritorno, ricorda che esistono precisi termini e modalità da rispettare per la presentazione dei reclami (invio di raccomandata a/r all'organizzatore o al venditore, entro 10 gg dal rientro nella località di partenza, in caso di acquisto di pacchetto turistico - Art. 98 Codice di Consumo);

9) Qualora non fosse stata identificata una soluzione alle eventuali problematiche insorte, oltre alla possibilità di procedere alle normali azioni legali (per le quali, a seconda del danno, esistono diversi termini di prescrizione sui quali ti consigliamo di informarti), ti ricordiamo che puoi rivolgerti alle nostre associazioni per esperire, ove l'azienda abbia aderito al relativo Protocollo, un tentativo di conciliazione stragiudiziale. Cercheremo di risolvere senza lungaggini i tuoi problemi attraverso un accordo tra le parti;

10) Ricorda che l'acquisto on line su siti web di operatori stranieri, in caso di controversia, potrebbe comportare la necessità di instaurare cause internazionali con oneri elevati e scarse possibilità di risultato.

Il viaggio è arricchimento e svago e contribuisce al miglioramento del tuo benessere psico-fisico. Perché rischiare di incorrere in criticità e problemi che potrebbero rovinare la tua vacanza? Vedrai, mettendo in pratica queste dieci semplici regole, potrai abbandonare ogni preoccupazione e partire con lo spirito giusto!

normativa comunitaria, nazionale e convenzioni internazionali

Pacchetti turistici

Direttiva UE n. 90/314.
Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - articoli da 82 a 100).
D.M 23/7/1999 n. 349 (Fondo nazionale di garanzia).

Trasporto aereo

Convenzione di Montreal del 1999 (Trasporto aereo internazionale).
Regolamento UE n. 899/2002 del 13/5/2002 (responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti).
Regolamento UE n. 261/2004 del 11/2/2004 (negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato).
Regolamento UE n. 1546/2006 del 4/10/2006 (norme di sicurezza).
Carta dei diritti del passeggero (ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).
Regolamento UE n. 1107/2006 del 5/7/2006 (persone con disabilità o a mobilità ridotta).
D.L. 27/1/2006 n. 69 (Sanzioni per la violazione del Reg. UE 261/2004).

Trasporto ferroviario:

Regolamento UE n. 1371/2007 del 23/10/2007 (Standard minimo di tutela dei diritti degli utenti delle ferrovie)

Contratto di albergo

Codice Civile - articoli da 1783 a 1785.

Contratto di viaggio

CCV (Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio - Bruxelles 23/4/1970).

Multiproprietà

Direttiva UE 94/47.
Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - articoli da 69 a 81).

Legge Quadro sul turismo

L. 29 marzo 2001 n. 135 (Riforma della legislazione nazionale del turismo).
D.P.C.M. 13 settembre 2002 (Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico).
D.P.C.M. 21 ottobre 2008 (Armonizzazione della classificazione alberghiera).

normativa regionale

Abruzzo:

L.R. 28 aprile 1995, n. 75 - Disciplina delle strutture turistiche extralberghiere.

L.R.26 giugno 1997 n. 54 - Ordinamento della organizzazione turistica regionale.

L.R. 28 aprile 2000, n. 78 - Disciplina dell'esercizio saltuario di alloggio e prima colazione - Bed & Breakfast.

L.R. 23 ottobre 2003, n. 16 - Disciplina delle strutture ricettive all'aria aperta.

L.R. 17 maggio 2004, n. 17 – Sistemi turistici locali.

L.R. 12 luglio 2007, n. 19 - Modifiche alla L.R. 26 giugno 1997, n. 54: Ordinamento della organizzazione turistica regionale.

Basilicata:

L.R. 29 marzo 1999, n. 8 - Disciplina delle attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi turismo.

L.R. 4 giugno 2008, n. 6 - Disciplina della classificazione delle strutture ricettive e di ospitalità della Regione Basilicata.

L.R. 4 giugno 2008, n. 7 - Sistema turistico regionale.

Calabria:

L.R. 28 marzo 1985, n. 13 - Organizzazione e sviluppo del turismo in Calabria in attuazione della legge 17 maggio 1983, n. 217 (Abrogata, tranne il Titolo VIII).

L.R. 3 maggio 1985, n. 26 - Disciplina della classificazione alberghiera.

L.R. 11 luglio 1986, n. 28 - Ricezione turistica all'aria aperta.

L.R. 7 marzo 1995, n. 4 - Norme sulla classificazione degli esercizi ricettivi extralberghieri.

L.R. 26 febbraio 2003, n. 2 - Disciplina dell'attività di accoglienza ricettiva a conduzione familiare denominata "Bed and Breakfast".

L.R. 5 aprile 2008, n. 8 - Riordino dell'organizzazione turistica regionale.

Campania:

L.R. 15 marzo 1984, n. 15 - Nuova Normativa per la classificazione delle aziende ricettive alberghiere ed all'aria aperta.

L.R. 25 agosto 1987, n. 37 - Riorganizzazione delle strutture turistiche pubbliche in Campania-Istituzione delle Aziende di promozione turistica.

L.R. 25 agosto 1987, n. 38 - Delega alle Province di funzioni amministrative regionali-Istituzione della Consulta regionale per il turismo ed organizzazione delle funzioni regionali di promozione turistica.

L.R. 26 marzo 1993, n. 13 - Disciplina del complessi turistico-ricettivi all'aria aperta.

L.R. 10 maggio 2001, n. 5 - Disciplina dell'attività di Bed and Breakfast.

L.R. 24 novembre 2001, n. 17 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere.

Emilia Romagna:

L.R. 4 marzo 1998, n. 7 - Organizzazione turistica regionale - Interventi per la promozione e commercializzazione turistica.

L.R. 21 agosto 2001, n. 29 - Norme per lo sviluppo dell'esercizio saltuario del servizio di alloggio e prima colazione a carattere familiare denominato "bed and breakfast".

L.R. 31 marzo 2003, n. 7 - Disciplina delle

attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici.
L.R. 28 luglio 2004, n. 16 - Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità.
L.R. 31 luglio 2006, n. 16 – Valorizzazione del turismo naturista.
L.R. 6 marzo 2007, n. 2 - Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 4 marzo 1998, n. 7

Friuli - Venezia Giulia:
L.R. 16 gennaio 2002, n. 2 - Disciplina organica del turismo.
L.R. 5 dicembre 2005, n. 29 - Normativa organica in materia di attività commerciali e di somministrazione di alimenti e bevande. Modifica alla legge regionale 16 gennaio 2002, n. 2 «Disciplina organica del turismo».
L.R. 12 aprile 2007, n. 7 - Modifiche alla L.R. 5 dicembre 2005, n. 29, e alla L.R. 16 gennaio 2002, n. 2, in materia di commercio e turismo.
L.R. 20 novembre 2008 n. 13 - Modifiche (...) alla legge regionale n.2/2002 in materia di turismo.
L.R. 11 febbraio 2010 n. 2 – Modifiche alla legge regionale n. 2/2002 in materia di turismo

Lazio:
L.R. 6 agosto 2007, n. 13 - Organizzazione del sistema turistico laziale.

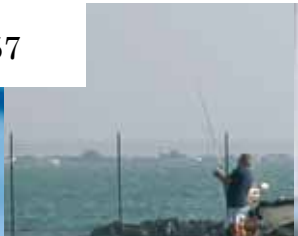
Liguria:
L.R. 24 luglio 1997, n. 28 - Organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni turistici.
L.R. 4 ottobre 2006, n. 28 - Organizzazione turistica regionale.
L.R. 7 febbraio 2008, n. 2 - Testo unico in materia di strutture turistico-ricettive e balneari.

Lombardia:
L.R. 16 luglio 2007, n. 15 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo.
L.R. 26 maggio 2008 n. 16 - Norme per la tutela e la regolamentazione dei campeggi e dei soggiorni didattico-educativi nel territorio della Regione Lombardia.
L.R. 3 febbraio 2009 n. 2 - Modifiche e integrazioni alla Legge regionale 16 luglio 2007 n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo) – Disposizioni sulle strutture alpinistiche.
L.R. 5 febbraio 2010 n. 7 , art. 11 – Modifiche alla L.R. n. 15/2007

Marche:
L.R. 11 luglio 2006 n. 9 – Testo unico delle norme generali in materia di turismo.

Molise:
L.R. 21 marzo 2001, n. 5 - Norme in materia di disciplina e classificazione di campeggi, villaggi turistici ed aree di sosta.
L.R. 12 luglio 2002, n. 13 - Norme in materia di attività ricettiva alla produzione di servizi per l'ospitalità - "Bed and Breakfast".
L.R. 21 aprile 2008, n. 10 - Modifiche alla legge regionale 21 marzo 2001, n. 5.

Piemonte:
L.R. 15 aprile 1985, n. 31 - Disciplina delle strutture ricettive extra-alberghiere.
L.R. 24 gennaio 1995, n. 14 - Nuova classificazione delle aziende alberghiere.
L.R. 23 marzo 1995, n. 38 - Disciplina dell'agriturismo.
L.R. 22 ottobre 1996, n. 75 - Organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte.



Puglia:
L.R. 2 agosto 1993, n. 12 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere.
L.R. 14 giugno 1996, n. 8 - Disciplina delle attività di agenzie di viaggio e turismo.
L.R. 11 febbraio 1999, n. 11 - Disciplina delle strutture ricettive ex articoli 5, 6 e 10 della legge 17 maggio 1983, n. 217, delle attività turistiche ad uso pubblico gestite in regime di concessione e delle associazioni senza scopo di lucro.
L.R. 2 ottobre 2008 n. 24 – Disposizioni in materia di stabilimenti balneari

Sardegna:
L.R. 14 maggio 1984, n. 22 - Norme per la classificazione delle aziende ricettive.
L.R. 13 luglio 1988, n. 13 - Disciplina in Sardegna delle agenzie di viaggio e turismo.
L.R. 12 agosto 1998, n. 27 - Disciplina delle strutture ricettive extra alberghiere.

Sicilia:
L.R. 13 marzo 1982, n. 14 - Disciplina dei complessi ricettivi all'aria aperta.
L.R. 6 aprile 1996, n. 27 - Norme per il turismo.
L.R. 15 settembre 2005, n. 10 – Norme per lo sviluppo turistico della Sicilia.

Toscana:
L.R. 23 marzo 2000, n. 42 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo.
L.R. 17 gennaio 2005, n. 14 - Modifiche alla legge regionale 23 marzo 2000, n. 42 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo).

Trentino A.A.
Provincia autonoma di Bolzano:
L.P. 20 febbraio 2002, n. 3 - Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo.
L.P. 18 agosto 1992, n. 33 - Riordinamento delle organizzazioni turistiche.

Trentino A.A.
Provincia autonoma di Trento:
L.P. 4 agosto 1986, n. 21 - Nuova organizzazione della promozione turistica della provincia autonoma di Trento.
L.P. 15 maggio 2002, n. 7 - Disciplina degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri e promozione della qualità della ricettività turistica.
L.P. 11 giugno 2002, n. 8 - Disciplina della promozione turistica in provincia di Trento.

Umbria:
L.R. 27 dicembre 2006, n. 18 – Legislazione turistica regionale.

Valle d'Aosta:
L.R. 29 maggio 1996, n. 11 - Disciplina delle strutture ricettive extralberghiere.
L.R. 15 marzo 2001, n. 6 - Riforma dell'organizzazione turistica regionale.
L.R. 24 giugno 2002, n. 8 - Disciplina dei complessi ricettivi all'aperto e norme in materia di turismo itinerante.

Veneto:
L.R. 4 novembre 2002, n. 33 - Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo.
L.R. 16 febbraio 2010 n. 13 – Modifiche alla L.R. n. 33/2002

sedi del Movimento Consumatori

Sede Nazionale
Via Piemonte, 39/A
00187 Roma RM
Tel. 06 4880053 / Fax 06 4820227
sosturista@movimentoconsumatori.it

ABRUZZO
Sportello di Vasto
Via Zanella, 1
66054 Vasto CH
Tel. 0873 370783
vasto@movimentoconsumatori.it

BASILICATA
Potenza
via Gandhy, 48
85100 Potenza
Tel 338 2815610 - Fax 0971674517
potenza@movimentoconsumatori.it

CALABRIA
Cosenza
Via Don Minzoni, 28-b
87036 Rende CS
Tel. / Fax 0984 464317
cosenza@movimentoconsumatori.it

Reggio Calabria
via del Gelsomino, 37
89128 Reggio Calabria
Tel. 0965 810913 - Fax 0965 327147
reggiocalabria@movimentoconsumatori.it

CAMPANIA
Caserta (*)
Via Turati, 83
81100 Caserta CE
Tel. 0823 220742 / Fax 0823 444081
caserta@movimentoconsumatori.it

Benevento
Via Tiglio, 15
82030 Melizzano BN
Fax 0824 944500
benevento@movimentoconsumatori.it

Napoli
Via Dalmazia 8
80124 Napoli
Tel. 0823 220742 - Fax 0823 444081
napoli@movimentoconsumatori.it

Salerno
via Damiano Chiesa, 2
84082 Bracigliano (SA)
Tel. 081 5184774 - Fax 081 5184324
salerno@movimentoconsumatori.it

EMILIA ROMAGNA
Modena (*)
Via IV Novembre, 40/L
41100 Modena MO
Tel. / Fax 059 3367171
modena@movimentoconsumatori.it

Parma
C/o Arci
Via Testi, 4
43100 Parma PR
Tel. 0521 289962 / Fax 0521 289962
parma@movimentoconsumatori.it

Sportello SOS Turista (#)
Via Canaletto, 100
41122 Modena
Tel. 059 2033430 - 059 2033433 / Fax 059 2033434
info@sosvacanze.it

FRIULI VENEZIA-GIULIA

Sportello di Udine
via Marinelli, 16
33100 Udine
Tel. 0432 513435 - Fax 0432 200546
udine@movimentoconsumatori.it

LAZIO

Roma (*)
Piazza dei Geografi, 22
00176 Roma RM
Tel./Fax 06 64771284
roma@movimentoconsumatori.it

Tivoli
Piazzale Giacomo Matteotti 1
00015 Tivoli RM
Tel. / Fax 0774 334270
tivoli@movimentoconsumatori.it

LIGURIA

Genova (*)
Via S. Luca 15 interno 9
16124 Genova GE
Tel. 010 2471188 / Fax 010 2467510
liguria@movimentoconsumatori.it
genova@movimentoconsumatori.it

Savona
via Giacchero, 22/2
17100 Savona
Tel. 340 0759343 - Fax 019 825744
savona@movimentoconsumatori.it

Sanremo
Via Matteotti, 144
18038 Sanremo IM
Tel. 0184 597675 / Fax 0184 591817
sanremo@movimentoconsumatori.it

LOMBARDIA

Brescia(*)
Via Cipro, 30
25124 Brescia BS
Tel. 030 2427872 / Fax 030 2476106
brescia@movimentoconsumatori.it

Lecco
Via L. Da Vinci, 32
22053 Lecco LC
Tel. / Fax 0341 365555
lecco@movimentoconsumatori.it

Milano
Via Morigi 8
20123 Milano MI
Tel. 02 80583136 / Fax 02 86910660
milano@movimentoconsumatori.it

Pavia
piazza Allende, 24
27100 Pavia
Tel. 328 9566100
pavia@movimentoconsumatori.it

Varese
Piazza F. De Salvo, 5
21100 Varese VA
Tel. / Fax 0332 810569
varese@movimentoconsumatori.it

MOLISE

Campobasso
Via Ferrari, 7
88100 Campobasso CB
Tel. / Fax 0874 411086
campobasso@movimentoconsumatori.it

PIEMONTE

Torino (*)
Via San Secondo, 3
10128 Torino TO
Tel. 011 5069546 / Fax 011 5611414
torino@movimentoconsumatori.it

Biella
Via Lamarmora, 8
13900 Biella BI
Tel. / Fax 015 2524197
biella@movimentoconsumatori.it

Bra
Via Gianolio, 26
12042 Bra CN
Tel. 0172 431281 / Fax 0172 422150
bra@movimentoconsumatori.it

Ciriè
c/o Cooperativa Res
Via Don Lorenzo Giordano, 19
10073 Ciriè TO
Tel. 011 9214938 / Fax 011 4308178
cirie@movimentoconsumatori.it

Cuneo
Via C. Emanuele, 34
12100 Cuneo CN
Tel. / Fax 0171 602221
cuneo@movimentoconsumatori.it

PUGLIA

Andria (*)
Via Pascoli, 5
70031 Andria BA
Tel. / Fax 0883 591030
puglia@movimentoconsumatori.it
andria@movimentoconsumatori.it

Molfetta
Via Termiti, 25
70056 Molfetta BA
Tel. / Fax 080 3354776
molfetta@movimentoconsumatori.it

Ostuni
Via G. Bruno, 21
72017 Ostuni BR
Tel. / Fax 0831 305991
ostuni@movimentoconsumatori.it

San Severo
Via Tiberio Solis, 89
71016 San Severo FG
Tel. / Fax 0882 223774
sansevero@movimentoconsumatori.it

Bari
Via Valona 27
70121 Bari
Tel./Fax 080 2022627
bari@movimentoconsumatori.it

Sportello di Foggia
Via d'Addedda, 12
71122 Foggia FG
Tel. / Fax 0881 665803
sansevero@movimentoconsumatori.it

Noci
via Verdi, 18
70015 Noci
Tel. 334 9043239
noci@movimentoconsumatori.it

Taranto
Via Sannio, 25
74100 Taranto TA
Tel. / Fax 099 7324697
taranto@movimentoconsumatori.it

Trani
Corso Don Luigi Sturzo, 80
70059 Trani BA
Fax 0883 591932
trani@movimentoconsumatori.it

SARDEGNA

Decimomannu
via Grazie Deledda, 27
09033 Decimomannu (CA)
Tel./Fax 070 9667112
decimomannu@movimentoconsumatori.it

Assemini
via De Gasperi, 25
09032 Assemini (CA)
Tel./Fax 070 9459025 - Fax 1782246902
assemini@movimentoconsumatori.it

Villamassargia
via Di Vittorio, 3
09010 Villamassargia (CI)
Tel./Fax 0781 759075
villamassargia@movimentoconsumatori.it

SICILIA

Sede Regionale
Via Montepellegrino, 114
90142 Palermo PA
Tel. 091 364019 / Fax 091 9772050
sicilia@movimentoconsumatori.it

Palermo
Via Montepellegrino, 108
90142 Palermo PA
Tel. 091 6373538 / Fax 091 9772050
palermo@movimentoconsumatori.it

Messina
Piazza della Repubblica, 4 - is. 279
98100 Messina ME
Tel. 090 2924994 / Fax 090 6511170
messina@movimentoconsumatori.it

Trapani
via G. Toniolo 70/C
91026 Mazara del Vallo (TP)
Tel/Fax 092 3909129
trapani@movimentoconsumatori.it

TOSCANA

Livorno (*)
Via del Cardinale, 6
57125 Livorno LI
Tel. / Fax 0586 219158
toscana@movimentoconsumatori.it
livorno@movimentoconsumatori.it

Cecina
Via Basento, 24
57012 Castiglioncello LI
Tel. / Fax 0586 754504
cecina@movimentoconsumatori.it

Firenze
Via Piccinni, 32
50141 Firenze FI
Tel. / Fax 055 4250239
firenzenord@movimentoconsumatori.it

Lucca
Via S. Gemma Galgani, 46
55100 Lucca LU
Tel. / Fax 0583 490004
lucca@movimentoconsumatori.it

Massa Carrara
Via Loris Giorgi, 3
54033 Carrara
Tel. / Fax 0585 75275
massacarrara@movimentoconsumatori.it

Piombino
Piazzale Premuda, 2 /L
57025 Piombino LI
Fax 0565 49859
piombino@movimentoconsumatori.it

Pontedera-Valdera
Via Carducci, 8
56025 Pontedera-Valdera PI
Tel. 0587 57467 / Fax 0587 59536
pontederavaldera@movimentoconsumatori.it

Prato
Via Roma, 276
59100 Prato PO
Tel. 0574 635298 - 0574 546130 / Fax 0574 546043
prato@movimentoconsumatori.it

Versilia
c/o Arci
Via Regia, 68
55049 Viareggio LU
Tel. / Fax 0584 31811
versilia@movimentoconsumatori.it

UMBRIA

Perugia (*)
Via della Viola, 1
06122 Perugia PG
Tel. 075 5731074 / Fax 075 5730616
perugia@movimentoconsumatori.it

VENETO

Venezia (*)
Via Torino, 11/C
30172 Venezia-Mestre VE
Tel. 041 5318393 / Fax 041 5316563
veneto@movimentoconsumatori.it
venezia@movimentoconsumatori.it

Padova
c/o Casa Leonardo
Via dei Colli, 108
35143 Padova PD
Tel. 049 8071318
padova@movimentoconsumatori.it

Treviso
Via Benaglio, 28
31100 Treviso TV
Tel. 0422 545000
treviso@movimentoconsumatori.it

Verona
Via Carlo Cattaneo, 14
37121 Verona VR
Tel. 045 595210 / Fax 045 595210
verona@movimentoconsumatori.it

Vicenza
Contrà Pescherie Vecchie, 19
36100 Vicenza VI
Tel. 0444 1832641 / Fax 0444 1830789
vicenza@movimentoconsumatori.it

(*) Sede Regionale
(#) Gestito insieme a Federconsumatori e Adiconsum

MOVIMENTO CONSUMATORI

SEDE NAZIONALE:
Via Piemonte 39/A - 00187 Roma
Tel.: 06 4880053
Fax: 06 4820227
www.movimentoconsumatori.it
sosturista@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO
CONSUMATORI