

CCV e  
assicurazione

di Paolo Cossa

Inadempimento  
del Tour Operator

Responsabilità poste a carico dell'Agente di Viaggi dalla CCV:

a) Il Tour Operator e l'Agente intermediario sono sempre responsabili per atti, omissioni, errori, dimenticanze loro e dei loro dipendenti

b) Il Tour Operator che fa effettuare, da terzi, servizi di trasporto, alloggio ed in genere tutti i servizi necessari allo svolgimento di un viaggio è responsabile di tutti i pregiudizi conseguenti all'inadempimento totale o parziale di questi servizi (pregiudizio per servizio non prestato)

c) Il Tour Operator è responsabile dei danni o pregiudizi causati dai terzi prestatori dei servizi durante lo svolgimento degli stessi, se non prova di essersi comportato da Agente di Viaggi diligente nella scelta delle persone che eseguono i servizi (pregiudizio durante lo svolgimento del servizio)

d) «Il Tour Operator che effettua personalmente i servizi di trasporto, di alloggio o di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio o del soggiorno, risponde di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore conformemente alle disposizioni che regolano detti servizi». In questa rubrica non tratteremo di casi relativi a queste responsabilità in quanto escluse dalla polizza di assicurazione.

## VIAGGIO IN INDIA

20/12 Roma — Al momento dell'arrivo in aeroporto la compagnia aerea comunica all'accompagnatore che il volo delle 0,25, sul quale il gruppo aveva i posti prenotati e confermati, non potrà imbarcare perché arrivato completo da Francoforte. Il gruppo viene riprotetto sul volo delle 2,55 del 22/12 che però termina a Bombay anziché a Delhi (destinazione del gruppo).

22/12 Bombay — Arrivo alle 15,00. Non vi è alcuna possibilità di proseguire per Delhi. Il gruppo è costretto a pernottare a Bombay.

23/12 Delhi — Il gruppo arriva a Delhi alle 17 (con il volo delle 15 proveniente da Bombay). È ormai tardi ed il buio non permette la visita della città.

24/12 — Kathmandu — Saltata la visita di Delhi il gruppo (diviso in due voli) parte per Kathmandu ove arriva verso mezzogiorno. Fornito di colazione al sacco parte per una rapidissima visita di Patan e Batgaor che originariamente doveva essere effettuata in una intera giornata.

Dal 25/12 il viaggio riprende secondo il programma originale.

In questo caso si configura chiaramente un inadempimento del Tour Operator direttamente causato dal vettore aereo. Infatti il viaggio nei primi 5 giorni ha avuto uno svolgimento completamente diverso dal programma. In pratica il Tour Operator ha fornito una prestazione diversa da quella venduta all'origine. Il Tour Operator è chiaramente responsabile e pertanto la Compagnia Assicuratrice ha rimborsato ad ogni partecipante il costo corrispondente ai 5 giorni di viaggio risultanti difformi dal programma.

Questo caso rientra nelle responsabilità per servizio non prestato, definite nell'articolo «b».

Paolo Cossa è contitolare della Borghini & Cossa Assicurazioni S.p.A.

l'A.d.v. e  
l'elaboratore

di Nicola Tinebra

L'elaboratore  
per chi e perchè

Queste note si rivolgono alle agenzie che operano soprattutto come dettaglianti, i grandi tour operators, almeno in teoria, dovrebbero avere già affrontato e risolto il problema.

Parliamo quindi del dettagliante che:

per le modifiche intervenute nella legislazione fiscale;

per una sempre più difficile gestione del credito e dei rapporti amministrativi con le aziende clienti;

per una sempre più sentita, e giustamente sentita, necessità di informazioni gestionali e di controllo;

vede ingigantirsi e complicarsi gli adempimenti contabili ed i compiti dell'amministrazione, ha sempre maggiori difficoltà a far fronte a tutto ed ha, come è logico, paura di caricarsi di ulteriore personale amministrativo che non sempre da solo vale a risolvere il problema e che costituisce un elevato costo non direttamente produttivo.

## COSA VOGLIAMO DIRE

La soluzione logica dei problemi del dettagliante consiste nella adozione di un elaboratore ma con l'attuale situazione di disordine del mercato, una volta deciso che la soluzione è l'elaboratore, i problemi invece di risolversi si moltiplicano perché bisogna decidere il «come», il «quale», il «quanto», il «quando» e soprattutto il «per che cosa» dell'elaboratore e non è facile.

Nell'accettare di intervenire su queste pagine ci siamo proposti di tentare di dare una risposta ai tanti interrogativi che si presentano con la massima concretezza possibile e fin da questo nostro primo intervento vorremmo dare delle indicazioni di massima per coloro che si trovassero già oggi a dover operare delle scelte, indicazioni che riteniamo assolutamente essenziali.

## I PROGRAMMI

Bisogna ricordare sempre che le problematiche di una agenzia di viaggi sono sostanzialmente diverse, e dal punto di vista fiscale e dal punto di vista gestionale, da quelle di qualsiasi altra attività commerciale od industriale e che quindi:

i programmi cosiddetti «standard» che vengono normalmente offerti sono del tutto inutili;

la realtà dell'agenzia di viaggi è estremamente difficile da analizzare e capire senza averci vissuto dentro e quindi l'offerta di realizzare un pacchetto di programmi ad hoc, anche se fatta in buona fede, porta a tempi lunghissimi, a costi molto elevati ed a costosi e faticosi esperimenti.

## LA MACCHINA

Sulla macchina ci sarebbe da dire molto ma ci torneremo su in altre occasioni, qui ne citeremo una essenziale:

una agenzia di viaggi di medie dimensioni (2 + 2,5 miliardi di giro di lavoro) comporta un numero enorme di operazioni, equivale ad una azienda industriale che sviluppi 15/20 miliardi di volume d'affari ed ha quindi bisogno, tra l'altro, di una memoria di massa (vale a dire la memoria a disposizione dell'utente per conservare tutte le informazioni) di almeno 10 Mega bytes (10 milioni di caratteri) su disco rigido per cui qualsiasi soluzione con «dischetti» o «floppy disk» è da considerarsi assurda.

## L'ORGANIZZAZIONE

L'elaboratore è una macchina stupida che serve per elaborare delle informazioni, per farla funzionare è necessario:

saper quali informazioni raccogliere;

farle confluire all'elaboratore nella forma più adatta al loro uso;

sapere esattamente quale dovrà essere il risultato delle elaborazioni;

avere ben chiara organizzazione ed è forse più importante dell'elaboratore e dei suoi programmi che sono il frutto, peraltro, di un disegno organizzativo.