

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.