

## CCV e assicurazione

di Paolo Cossa



### Scorretta applicazione norme IATA

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.

Un Agente Intermediario riceve, da una ditta sua cliente, una richiesta di rimborso di L. 3.818.050 quale differenza tra la tariffa normale e la tariffa giovani relativa a 16 passaggi dall'Italia all'Arabia Saudita.

Il pregiudizio è stato causato dalla disattenzione del personale addetto alla biglietteria che non si è accorto di un mutamento intervenuto nella normativa IATA che ha introdotto, con decorrenza 1.4.80, tariffe speciali per giovani. L'Agente di Viaggi richiede al Vettore Aereo il rimborso degli importi pagati in eccedenza, ma gli viene opposto un netto rifiuto in quanto la normativa generale non consente il rimborso di differenze tra le tariffe normali e tariffe più favorevoli che non siano applicate al momento dell'emissione del biglietto.

Fortunatamente l'Agente di Viaggi, caduto in questo inconveniente, conscio della delicatezza del suo lavoro, aveva provveduto ad assicurarsi e così, fatta la denuncia e presentata regolare documentazione ha ottenuto il rimbor-

so di quanto ha corrisposto al cliente, al netto della franchigia e della sua commissione.

Il rimborso è stato così calcolato: importo del pregiudizio L. 3.818.000; commissione dell'Agente al netto delle spese 6% L. 229.000; franchigia di L. 50.000 per ognuna delle 16 persone L. 800.000 = L. 2.789.000.

Precisiamo che la franchigia è indispensabile per far partecipare l'Agente, anche se in minima parte, alle perdite patrimoniali conseguenti ad un suo errore. In questo modo la Comp. Assicuratrice spera che l'Agente agisca in modo più attento.

La franchigia è di L. 50.000 per ogni persona danneggiata; se il sinistro coinvolge molte persone, la franchigia massima a carico dell'assicurato è di L. 1.000.000.

In questo caso si configura un errore dell'Agente Intermediario rientrante nel punto a).

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

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

di Nicola Tinebra



### Un buon esempio

Nei giorni scorsi siamo andati ad assistere alla presentazione di un programma che una società di programmazione peraltro molto seria, ha sviluppato per due agenzie di viaggi che hanno caratteristiche tali da farne un ottimo test per il nostro discorso.

Noi abbiamo avuto modo di analizzare minutamente i programmi ma alcuni dati sono significativi e sono una chiara dimostrazione di alcune nostre precedenti affermazioni, vediamo qualche aspetto insieme:

- per scaricare i servizi che una agenzia di viaggi addebita in nome proprio, e cioè spese e diritti di agenzia, o servizi turistici forniti in nome proprio (IVA compresa non detraibile o non imponibile) il cliente azienda ha bisogno di una fattura, non può scaricare tali addebiti sulla base di un estratto conto; il programma che abbiamo visto non prevede questa possibilità, che si verifica quasi sempre non fosse altro per il recupero delle spese, e dà la possibilità di emettere in automatico solo un estratto conto costringendo l'utente che vuole fare bene le cose dal punto di vista fiscale ad emettere una per una le fatture;

- sulla base del materiale che è stato consegnato in sede di presentazione ci sembra non siano stati previsti (lo deduciamo dai prospetti IVA vendite) i viaggi misti che ricadono sotto la disciplina del 74 ter;

- è stato previsto un controllo estremamente analitico e capillare del BSP e delle biglietterie in genere per risolvere un problema che ha carattere organizzativo, tale controllo costa molto caro in termini di tempo uomo e tempo macchi-

na e spazio di memoria impegnato e, a nostro avviso, non si paga; per nostra esperienza è sufficiente un controllo contabile per eccezioni (se i conti del BSP o delle Compagnie a fine periodo non quadrano con i saldi contabili che dà la macchina, si scorre l'elenco delle operazioni che sono nell'elaboratore e si va a vedere dov'è l'errore, in una agenzia di discrete dimensioni che seguiamo, in un anno e mezzo di uso dell'elaboratore, tale problema non si è mai posto); non bisogna mai dimenticare che tutto quello che si fa deve rispondere al principio del rapporto costo/risultato.

Si tratta di cose importanti soprattutto se si considera che, per quel che sappiamo, questo pacchetto è il risultato di almeno due anni di lavoro da parte di persone serie e preparate nel campo EDP.

#### QUANDO L'IMPAT È SBAGLIATO

Come può succedere che si impieghino due anni e si investa tanto tempo e denaro per creare un pacchetto non ancora perfetto è facile da spiegare.

L'analista che deve creare un programma (o meglio un pacchetto di programmi) ha bisogno di una conoscenza molto approfondita della problematica del cliente e deve trattarsi di una conoscenza che spazi su tutti i settori aziendali i cui problemi devono integrarsi nell'elaboratore.

Salvo rari casi in cui l'analista ha una esperienza specifica diretta del settore (rarissima nel caso delle agenzie di viaggi) egli deve ricavare le informazioni dai suoi interlocutori e basarsi sugli input

**2** grandi conferme

**VALSOLE/MONTI  
VALSOLE/MARE**

VALSOLE 02/5693269 - 5397811 - 5694560 - 5694763 Tx. 316040