



Aria condizionata

Reclamo Sig. Raffaele Pasquolotto
Crociera M/Arabia - 17/4/82

Egregio Rag. Cossa, abbiamo letto con molta attenzione la lettera pubblicata sul N° 163 di Guida Viaggi e con estremo interesse il parere da Lei espresso in merito.

Ci permetta innanzitutto di esprimere il ns. più vivo rincrescimento per gli indubbi disagi subiti dai clienti, ma nel contempo di sfrontare il reclamo da alcune critiche ed illazioni, al fine di entrare nel vivo dell'argomento che è di indubbio interesse per tutta la categoria.

a) Secondo informazioni assunte dal reclamante, l'impianto di aria condizionata non funzionava da almeno due mesi.

— Le allegiamo lettera di complimenti inviata dal Sig. Francesco Berlucci (cliente della Viaggi Cast di Brescia), che ha effettuato la crociera sulla M/Arabia la settimana precedente, con partenza il 10/4/82, nella quale dice tra l'altro: «in particolar modo la navigazione sul Nilo è risultata molto interessante ed affascinante con la M/Arabia che, anche se non è paragonabile ai battelli di lusso che abbiamo incrociato, è dotata di tutti i comforts e le attrezzature. Buono il servizio a bordo».

Ne consegue che l'aria condizionata era funzionante.

— Come a sua conoscenza noi siamo un Tour Operator e vendiamo quasi esclusivamente tramite le Agenzie di Viaggi, che sono i nostri veri clienti e collaboratori. Non si può quindi supporre che avremmo invitato dei dipendenti di Agenzie di Viaggi, sia pur a condizioni particolari, se avessimo saputo che l'aria condizio-

nata non funzionava da mesi.

b) In un paese come l'Egitto, dove la ricettività alberghiera è carente, specialmente in Alto Egitto (Luxor-Assuan), i voli interni sono quasi sempre in situazione di overbookings, le linee telefoniche e telex sono mal funzionanti, non è certo facile modificare l'itinerario ed i servizi senza adeguato preavviso e cioè quando i clienti sono già in loco.

c) Dietro nostre vive sollecitazioni nei confronti dell'armatore, lo stesso ha in prima istanza accordato un rimborso di Lit. 80.000 p.p. ed a seguito ns. successive insistenze ha aumentato l'importo a Lit. 127.000 p.p. (e cioè un rimborso di circa Lit. 18.000 al giorno, per persona), che sono per il momento state rifiutate dal legale dei clienti. Come Lei giustamente dice è difficile poter stabilire un equo indennizzo, comunque i clienti non hanno mai quantificato il «congruo indennizzo richiesto», né direttamente, né tramite il loro legale.

Tutto ciò premesso, vorremmo entrare nel merito del Suo autorevole parere, non certo per contestarlo, ma per avere qualche delucidazione supplementare poiché, come qualche volta accade, le leggi non sono molto chiare su qualche punto.

Infatti il caso in questione potrebbe forse rientrare sia nel paragrafo b) da Lei menzionato e cioè: «pregiudizio per servizio non prestato», sia nel paragrafo e) cioè: «pregiudizio durante lo svolgimento del servizio».

Nel primo caso però il Tour Operator è responsabile, mentre nel secondo non lo è (semprechè possa dimostrare di essersi comportato da Agente di Viaggi diligente nella scelta delle persone che eseguono i servizi).

La ns. domanda di chiarimento è quindi semplice: che cosa s'intende per «servizio» nello spirito della CCV e della relativa legge? Supponiamo che un Tour Operator garantisca un determinato tipo di camera, per un certo periodo, in un Albergo prestabilito, le cui attrezzature e comodità sono indicate nella parte descrittiva dell'opuscolo. Il Tour Operator è indubbiamente responsabile se tale camera non viene fornita al cliente (servizio non prestato) oppure se viene messa a disposizione per un periodo inferiore (servizio parzialmente non prestato) oppure se viene assegnata una camera di tipo differente da quella pattuita (servizio non conforme al contratto).

Se invece la camera viene regolarmente fornita ed ammesso che l'Albergo in questione sia «ottimo» e che quindi la scelta del Tour Operator sia stata «diligente», può lo stesso essere ritenuto responsabile se per avaria, rifacimento o manutenzione (cause di forza maggiore) vengono a mancare durante il soggiorno del cliente uno o più dei seguenti elementi: acqua calda, aria condizionata; piscina, campo da tennis, minigolf, palla a volo; parrucchiere, istituto di bellezza, sauna; discoteca, night-club?

Abbiamo citato solo dei casi, alcuni dei quali volutamente banali, per appurare fino a che punto può essere vivisezionato un «servizio» principale, che è indubbiamente la sommatoria di un numero quasi sempre elevato di componenti.

D'altra parte se il Tour Operator fosse responsabile di tutte indistintamente le componenti di un «servizio», non avrebbe forse senso logico il punto 1 dell'Art. 15 che è suddiviso in due parti ben distinte e cioè:

- nella prima parte si parla dell'effettuazione dei servizi di trasporto, di alloggio o di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio e del soggiorno e cioè aereo - nave - treno - albergo - villaggio turistico - trasferite - escursioni etc. e dell'inadempimento totale o parziale di questi servizi (a ns. avviso l'inadempimento parziale significa non fornire ad esempio l'albergo o l'aereo o la nave etc.)

- nella seconda parte invece, si parla di pregiudizio causato al viaggiatore nel corso dell'esecuzione di queste prestazioni (forse meglio detto in una delle due lingue ufficiali della CCV e cioè il francese: «à l'occasion de l'exécution de ces prestations»).

Nell'esempio citato quindi la prestazione alberghiera dovrebbe essere il «servizio» e se in occasione dell'esecuzione di tale prestazione venisse causato un pregiudizio al viaggiatore, il Tour Operator non dovrebbe esserne direttamente responsabile, semprechè possa dimostrare di essersi comportato da organizzatore di viaggi diligente nella scelta della persona che esegue il servizio.

Con questo non vogliamo dire che il Tour Operator debba dis-

interessarsi della cosa, anzi, deve fare tutto quanto è nelle sue possibilità per difendere i giusti diritti del viaggiatore e cercare di ottenere un adeguato indennizzo, sia per correttezza commerciale, sia per salvaguardare la clientela dell'agenzia di viaggi intermedia.

Per concludere, se l'organizzatore dovesse essere sempre e comunque responsabile per qualsiasi cosa accada, la CCV sarebbe stata più esplicita e categorica in merito, mentre sia nell'Articolo 13 (obblighi di organizzazione) che nell'Articolo 15 (come sopra detto), sono stabilite le debite eccezioni e non sarebbe inoltre stata necessaria la precisazione dell'Art. 14, che stabilisce che l'Organizzatore ne risponde sempre e comunque se i servizi sono effettuati da lui personalmente, il che è logico.

Da notare infine che quando si parla di esecuzione dei servizi, la CCV recita sempre di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore «conformemente alle disposizioni che regolano tali servizi» (se ad esempio un viaggiatore lascia denaro e valori nella propria camera, contrariamente a quanto richiesto dall'Albergo e cioè di consegnarli alla Direzione o depositarli in una delle apposite cassette di sicurezza, il viaggiatore non avrà nulla da pretendere in caso di furto o perdita).

Le nostre naturalmente sono delle opinioni e/o interpretazioni della CCV, ma poiché i precedenti su cui basarsi sono alquanto scarsi o inesistenti, ci sarà molto gradito conoscere il suo qualificato parere in merito a quanto esposto.

Con i migliori saluti.

F. Costa
Direttore Generale
Turisanda

Spett.le
TURISANDA S.p.a.
Via Poerio n. 2 A
20100 Milano
e c.p.c. Spett.le
Viaggi CAST S.a.s.
Via XX Settembre 40
25100 Brescia

Ogg.: Viaggio in Egitto dal 10 al 21 Aprile 1982

Di ritorno dal viaggio in oggetto esprimo il mio giudizio, e quello di mia moglie, senz'altro favorevole circa l'organizzazione in generale del viaggio, in particolar modo la navigazione sul Nilo è risultata molto interessante ed affascinante con la M/N/Arabia, che anche se non è paragonabile ai battelli di lusso che abbiamo incrociato, è dotata di tutti i comforts e le attrezzature. Buono il servizio a bordo.

Buona l'organizzazione e molto valida l'assistenza del personale sia della Vs. Agenzia che quella in loco.

Vogliate gradire distinti saluti.

Francesco Berlucci

NUOVO INDIRIZZO GUIDA VIAGGI

Dal 1° gennaio gli uffici sono in:
VIA S. CLEMENTE 1 - 20122 MILANO
(il telefono rimane invariato)