



VIAGGI E PRENOTAZIONI IN PAESI A RISCHIO: CHE FARE?

PRIME RISPOSTE PER IL TURISTA IN DIFFICOLTÀ

Oggi assistiamo ad un turismo che vede spostarsi in ogni periodo grandi quantità di persone in ogni parte del Mondo. Questa globalizzazione del turismo di massa si scontra però con situazioni di rischio, a volte derivanti da improvvise calamità naturali (eruzioni vulcaniche, uragani, tsunami, terremoti, ecc.) ed altre volte da eventi socio-politici (guerre, rivoluzioni interne, attentati, ecc.).

Cosa può fare chi deve recarsi in viaggio in queste località e che diritti ha chi ha già prenotato un viaggio cui intende però rinunciare? Di seguito cercheremo di rispondere alle domande più diffuse.

PRIMA DEL VIAGGIO

* Quando si sceglie una località come meta è sempre bene documentarsi accuratamente sulla situazione di sicurezza, sanitaria, ecc. Un sistema sicuro è quello di rivolgersi al servizio Viaggiare sicuri dell'Unità di crisi della Farnesina, che dispone di informazioni aggiornate su tutti i Paesi del Mondo. Per chi vuole avere riscontri ulteriori, è anche possibile consultare, a solo scopo informativo, analoghi servizi che tutti i Paesi predispongono.

Attenzione! Questa è una misura di prudenza, ma ovviamente nessuno può garantire che il Paesi resti sicuro fino al momento del viaggio. È quindi bene tenersi sempre informati sulla evoluzione della situazione del Paese.

* Quando si viaggia all'estero è sempre utile registrarsi al servizio della Farnesina Dove siamo nel Mondo, in modo che le Autorità diplomatiche sappiano con certezza dove e quando si trovano i concittadini all'estero e possano contattarli in caso di necessità

SITUAZIONI IMPREVISTE: QUANDO IL PAESE DIVENTA A RISCHIO

Se dopo aver prenotato il viaggio il Paese diviene a rischio occorre consultare immediatamente l'Unità di Crisi della Farnesina.

* Nel caso in cui il Ministero sconsigli i viaggi nel Paese (o comunque nella zona che costituisce la meta del viaggio) è possibile recedere dal contratto di viaggio senza pagare alcuna penale. Il contratto infatti si risolve, venendo meno la finalità turistica che ne costituiva la causa.

Lo sconsiglio consente di non pagare la penale anche se devo partire tra molto tempo? No, il discorso vale solo per le partenze imminenti, perché per quelle più lontane occorre aspettare, in quanto la situazione per allora potrebbe essere rientrata nella normalità. Se si recede ugualmente il Tour operator potrebbe chiedere il pagamento della penale.

In caso di sconsiglio mi viene restituito tutto quello che ho pagato? Certamente deve essere restituita la quota pagata per il pacchetto e, pur in presenza di una normativa non esplicita, a nostro avviso anche la quota per assicurazioni facoltative (perché il contratto di assicurazione è autonomo ma sussiste un chiaro collegamento negoziale). Non sono invece rimborsate le spese per visti e in generale tutto ciò che si riferisce a prestazioni già eseguite (in questo potrebbe rientrare la quota per l'agenzia laddove rappresenti il corrispettivo per la prenotazione effettuata).

Se non ho comprato un pacchetto ma solo un volo aereo o un passaggio in traghetto? In questo caso è nostra opinione che comunque si possa chiedere il rimborso, perché sussiste pur sempre una oggettiva impossibilità non imputabile al passeggero, di svolgere il viaggio. È pur vero, però, che il caso è più dubbio, perché mentre la vendita di un pacchetto ha insita in sé una causa turistica, che evidentemente viene meno, il contratto di trasporto ha come causa solo il trasferimento di una persona da un luogo all'altro, rimanendo totalmente estraneo al vettore la ragione del viaggio, per cui se gli aeroporti sono aperti può essere che

la Compagnia, ritenendo di poter comunque adempiere la sua obbligazione, trattenga l'importo del volo (dovendo comunque restituire le tasse se il passeggero non parte).

* Qualora non vi sia lo sconsiglio il Tour operator può applicare la penale eventualmente dedotta in contratto.

E se io comunque sono certo di non voler più partire? Se so che non intendo comunque più recarmi in quel Paese posso scegliere se recedere subito, pagando una penale che però sarà di importo inferiore visto che la partenza è lontana, oppure attendere la prossimità della partenza: se per allora ci sarà lo sconsiglio non pagherò nulla, ma se non ci sarà potrei perdere anche il 100%.

Se ho preferito recedere e successivamente interviene lo sconsiglio? In questo caso, nulla mi verrà restituito perché una volta esercitato il recesso il contratto è sciolto. Occorre quindi procedere in tal senso dopo averci pensato bene ed esserne certi, perché lo sconsiglio successivo non mi dà diritto alla restituzione della penale pagata.

QUANDO CI SI TROVA NEL PAESE A RISCHIO

Può capitare che gli eventi precipitino mentre il turista si trova all'estero. In questo caso occorre:

* rivolgersi all'Autorità diplomatica italiana e attenersi alle istruzioni da questa ricevute circa i comportamenti da tenere. Se nel Paese (non appartenente all'Unione europea) non esiste una rappresentanza italiana ci si può rivolgere ad un'ambasciata di un altro Stato membro dell'Unione, che dovrà assistere gli altri cittadini europei come se fossero suoi cittadini nazionali;

* se si tratta di un pacchetto, occorre subito prendere contatti con il rappresentante del Tour operator, che per legge ha un obbligo di assistenza e che provvederà ad adottare le misure del caso, ivi compreso il rientro se e nella misura in cui si riveli necessario e possibile.

Attenzione! È bene ricordare che l'obbligo di assistenza, sia delle autorità diplomatiche che del Tour operator vale anche nel caso in cui ci si sia messi consapevolmente e volontariamente in situazione di pericolo, ma, in questo caso, salvo si tratti di comportamenti tenuti per causa di servizio (per esempio il corrispondente di un quotidiano) all'interessato potrà poi essere richiesto il rimborso di tutte le spese subite per il suo soccorso.

NUMERI UTILI IN CASO DI NECESSITÀ

**Sportello S.O.S. Turista, tel. 059.2033430, fax 059.2033434,
info@sosvacanze.it, www.sosvacanze.it**

Lo Sportello offre consulenza ed assistenza per la tutela dei propri diritti ai turisti, prima, durante o dopo il viaggio. Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle 9 alle 14 (salvo limitazioni in periodi particolari segnalate sul sito)

**Ministero degli Affari Esteri - Unità di crisi, tel. +39.06.491115,
www.viaggiasesicuri.it, www.dovesiamonelmondo.it**

Il servizio fornisce, *on line* o telefonicamente, 24 ore su 24 anche dall'estero, informazioni ai viaggiatori sulla situazione dei singoli Paesi nonché i riferimenti delle sedi diplomatiche ove necessario. Ci si può anche iscrivere per un periodo limitato di tempo ad un servizio di allerta nel caso in cui siano emessi avvisi relativi al Paese in cui si è prenotato il viaggio.

Il sito Dove siamo nel Mondo consente invece di registrare il proprio viaggio così da consentire agevolmente alle Autorità di sapere come e dove contattare i connazionali all'estero.