



**CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
RAVENNA**

COMUNICATO STAMPA N. 16

Oggetto: Turisti delusi? Operatori turistici inadempienti? Sono allo studio una “Carta dei diritti del turista” e un “Regolamento per la conciliazione delle controversie”

L’esigenza di un protocollo specifico per il turismo

Presso la Camera di Commercio sono attivi da alcuni anni una ”Camera Arbitrale” e un servizio di “Conciliazione di controversie”, organismi effettivi di amministrazione della Giustizia che, grazie alla figura dei conciliatori, si pone come alternativa a lunghi e costosi procedimenti giudiziari. Tali servizi rientrano nell’impegno di attenzione e di organizzazione di servizi condotto dalla Camera nei confronti dei consumatori, rappresentati nel Consiglio camerale da un esponente delle Associazioni dei consumatori.

Sono in corso incontri e lavori per estendere il servizio di Conciliazione delle Controversie al settore del turismo, con appositi e specifici strumenti.

Dall’Assessore al Turismo del Comune di Cervia Ermanno Zattoni è pervenuta alla Camera di Commercio la proposta di studiare un protocollo specifico per il turismo, cioè per le controversie che possono contrapporre albergatori, ristoratori e operatori turistici da una parte, e i loro clienti dall’altra.

%

Prot. n. 5157

Ravenna, 26 aprile 2002

**AGLI ORGANI DI STAMPA
LORO SEDI**

Con preghiera di diffusione e divulgazione.

IL PRESIDENTE
Avv. Pietro Baccarini

Una “Carta dei diritti e doveri del turista”

Si sono così riuniti presso la CCIAA, nei giorni scorsi, i dirigenti del servizio di conciliazione, le Associazioni dei consumatori, rappresentanti dell'Ascom e della Confesercenti, e alcuni esponenti degli Assessorati al turismo di Comuni del ravennati. Sono cominciati così i lavori per dare al turista una “Carta dei diritti e dei doveri”. Le controversie in materia di turismo non sono particolarmente frequenti, ma a proposito di vacanze il consumatore risulta molto più esigente e critico, rispetto ad altri consumi, sulla corrispondenza dei servizi alle promesse e pubblicità di agenzie di viaggio, alberghi e strutture. Quando si tratta di vacanze, insomma, l'aspettativa è alta, e pare proprio che il consumatore non sia disposto a passar sopra alle promesse non mantenute: questo aspetto la dice lunga sul valore che la vacanza riveste nella vita delle persone nella società attuale.

Parte di questo tipo di lagnanze finiscono con l'arrivare agli uffici Iat e a quelli degli assessorati al turismo, e riguardano anche la segnalazione di impianti non a norma, servizi, inadeguati, discordanze vere o presunte tra la categoria dell'albergo e i servizi offerti.

Va aggiunto che una delle segnalazioni che arrivano in questi uffici pubblici riguarda la difformità tra le aspettative del cliente e i servizi forniti da un hotel di una certa categoria (aspetto che determina il prezzo); ma il consumatore non sa che i criteri di assegnazione della categoria sono regionali, e possono non corrispondere da una regione all'altra.

I lavori proseguono

Per i primi di maggio è previsto il prossimo incontro per proseguire i lavori: tra gli obiettivi c'è quello di istituire la figura di “rappresentante del turista”.

Tra le prerogative del “rappresentante del turista”, per la quale verrebbero selezionati candidati raccolti in appositi elenchi, ci sarebbe quella di proseguire la controversia in rappresentanza del turista, anche nel caso in cui questo, terminata la vacanza è ripartito.