



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



Comunicato Stampa
12 settembre 2014

**TURISMO: BILANCIO DELL'ATTIVITA' DELLO SPORTELLO SOS TURISTA NEL 2014.
NONOSTANTE IL CALO DELLE PARTENZE SONO MOLTE LE SEGNALAZIONI
DI DISAGI E DISSERVIZI.**

Il bilancio dello sportello nazionale SOS Turista (gestito da Adiconsum, Federconsumatori e Movimento Consumatori) registra un anno estremamente difficile per i viaggiatori.

Nonostante la forte contrazione della domanda turistica, infatti, sono ancora numerose le segnalazioni e le richieste di assistenza relative a disagi, disservizi o vere e proprie truffe.

In totale, da gennaio, gli utenti assistiti dallo sportello sono stati 2.200, con dei picchi in marzo ed in agosto, per un totale di 724 pratiche.

Il numero maggiore di segnalazioni riguarda, anche quest'anno, i pacchetti turistici (34,7%), seguiti dal trasporto aereo (33,6%), in particolare per lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio.

Al terzo posto nella classifica delle tipologie di segnalazione più frequenti si trovano i problemi relativi agli alberghi (7,3%), in special modo per quanto riguarda problemi con la prenotazione o con la caparra.

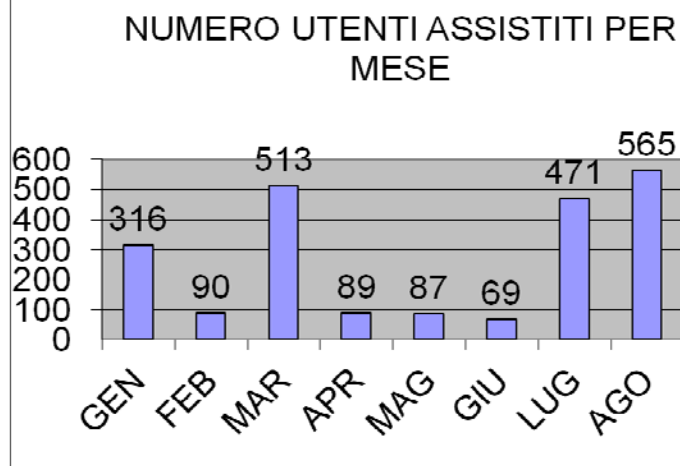
Un altro dato rilevante riguarda le segnalazioni relative a servizi acquistati online (abitudine sempre più diffusa tra gli italiani (il 35,7% degli italiani nel 2013 ha acquistato una vacanza online). La maggior parte dei disagi segnalati dagli utenti che prenotano una vacanza su internet riguarda il trasporto aereo (46,4%), seguito dai pacchetti turistici (15,5%) e dall'affitto di appartamenti e residence (9,5%).

Visto il grande peso delle problematiche relative al trasporto aereo, si fa sempre più necessaria ed urgente una decisione del Ministero per l'estensione del fondo di garanzia anche ai casi di fallimento delle compagnie aeree, casi in cui, attualmente, i passeggeri non risultano tutelati (emblematico l'esempio della vicenda Wind Jet dello scorso anno).

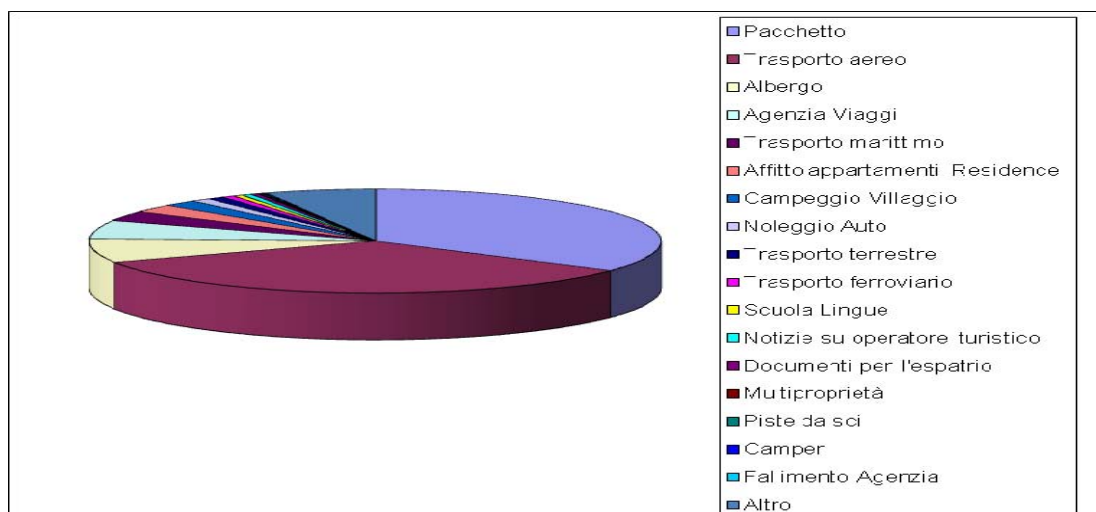
S.O.S. TURISTA IN CIFRE

Totale casi segnalati al 31 agosto 2014	724
--	------------

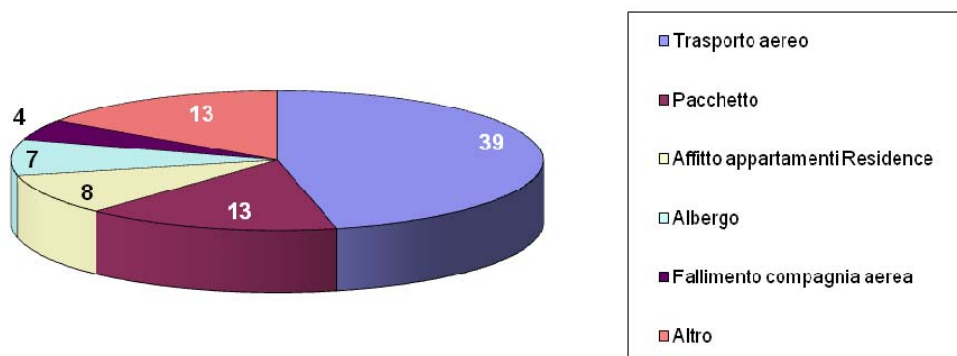
NUMERO UTENTI ASSISTITI PER MESE								TOT.
GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	
316	90	513	89	87	69	471	565	2200



Tipologia	n°	%
Pacchetto	251	34,7%
Trasporto aereo	243	33,6%
Albergo	53	7,3%
Agenzia Viaggi	42	5,8%
Trasporto marittimo	23	3,2%
Affitto appartamenti Residence	18	2,5%
Campeggio Villaggio	14	1,9%
Noleggio Auto	8	1,1%
Trasporto terrestre	7	1,0%
Trasporto ferroviario	5	0,7%
Scuola Lingue	4	0,6%
Notizie su operatore turistico	4	0,6%
Documenti per l'espatrio	3	0,4%
Multiproprietà	1	0,1%
Piste da sci	1	0,1%
Camper	1	0,1%
Fallimento Agenzia	1	0,1%
Altro	45	6,2%
Totale	724	100,0%



NUMERO CONSULENZE RELATIVE A SERVIZI ACQUISTATI ONLINE





FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



TIPOLOGIA DELLE PRATICHE RIGUARDANTI I PACCHETTI

IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA/EVENTI ECCEZIONALI	161
MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA	16
INADEMPIMENTO CONTRATTUALE	21
RITARDO ANTICIPO NEL TRASPORTO	8
PENALE ANNULLAMENTO	15
ANNULLAMENTO DEL T.O.	2
FURTO IN STRUTTURA O MEZZO DI TRASPORTO	3
FALLIMENTO TOUR OPERATOR	1
ASSICURAZIONE SANITARIA	10
ALTRO	14
TOTALE	251

TIPOLOGIA DELLE PRATICHE RIGUARDANTI IL TRASPORTO AEREO

CANCELLAZIONE VOLO	31
RITARDO VOLO	25
IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA DEL PASSEGGERO/RIMBORSI	42
FALLIMENTO COMPAGNIA AEREA	12
SMARRIMENTO DANNEGGIAMENTO RITARDO BAGAGLIO	87
ERRORE PRENOTAZIONE	10
MODIFICHE OPERATIVO VOLI	2
OVERBOOKING	2
ERRORE EMISSIONE BIGLIETTI	2
ALTRO	30
TOTALE	243

TIPOLOGIA DELLE PRATICHE RIGUARDANTI GLI ALBERGHI

CAPARRA/PRENOTAZIONE	12
IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA	7
PREZZO	3
PARTENZA ANTICIPATA	9
FURTO DANNEGGIAMENTO	2
ALTRO	20
TOTALE	53