

SPORTELLO S.O.S. TURISTA
c.p. 220 Modena Centro – 41100 Modena
Tel 059/2032557 Fax 059/2032595
e-mail: info@sosvacanze.it



S. O.S. TURISTA: UN 2006 DA RECORD CON OLTRE 5.600 SALVATAGGI

Il bilancio del 2006 dello Sportello nazionale di tutela del turista presenta dati veramente da record. Se infatti solo un paio di anni fa per la prima volta veniva superati i 1000 contatti, quest'anno siamo a oltre 1700, che corrispondono a più di 5.600 persone che hanno avuto problemi in vacanza e per questo motivo si sono rivolti alle Associazioni dei consumatori. Questo dato si mostra tanto più eclatante se si considera che nel 2006, pur essendosi verificati numerosi eventi calamitosi e terroristici, il clima di maggiore allerta e il minore impatto di questi eventi hanno fatto sì che essi incidano non più di tanto sul bilancio complessivo. Ugualmente, il fallimento delle due compagnie aeree Club Air e Air Madrid, verificatosi nel mese di dicembre, ben poco ha inciso sul bilancio totale, di modo che l'aumento dell'attività deve semplicemente ascriversi vuoi ad una sempre maggiore consapevolezza dei propri diritti di turista, anche in ambiti in cui prima vi era maggiore rassegnazione, vuoi ad un aumento in sé del contenzioso.

Se scorpiamo questo risultato eclatante, notiamo intanto che come ormai da diversi anni l'attività di "semplice" consulenza - telefonica, on line e di persona – costituisce gran parte dell'attività, anche se le pratiche di vera e propria assistenza, ed anche questo è un record, per la prima volta superano le 200 unità.

Venendo alle tipologie dei casi che si sono presentati, i pacchetti tutto compreso rappresentano sempre la parte principale dell'attività, ma la percentuale di incidenza scende al 42% dei casi trattati (un valore tra i più bassi di questi dieci anni di attività). Restano sui consueti valori, invece, il trasporto aereo, circa un quarto dei casi, e l'albergo, circa il 13%. Una novità è invece rappresentata da un discreto numero di contenziosi legati al turismo all'aria aperta (roulotte, camper, campeggio, ecc.), grazie anche all'entrata a regime di una convenzione, ormai al terzo anno, stipulata con ACTItalia, una delle maggiori federazioni di camper club esistenti in Italia. Meritano poi di essere segnalate alcune nuove tipologie di contenzioso, prima assenti, che, sia pure per casi molto limitati, hanno ampliato la sfera di attività del 2006, arricchendo ulteriormente l'offerta di tutela dello Sportello: l'ostello della gioventù, il rifugio alpino, contestazioni con la società Autostrade, il noleggio della barca e lo stabilimento balneare (e a questo proposito va ricordata la convenzione stipulata con la Cooperativa Bagnini di Cervia per gestire in forma conciliativa eventuale contenzioso).

Circa l'afflusso di utenti allo Sportello, per la prima volta luglio consegue il primo posto staccandosi nettamente anche da agosto, mese tradizionalmente facente la parte del leone. Ma il grafico allegato dimostra chiaramente come non vi siano mesi senza lavoro, se si considera che anche novembre, mese più "tranquillo", ha visto comunque quasi 200 persone rivolgersi allo Sportello.

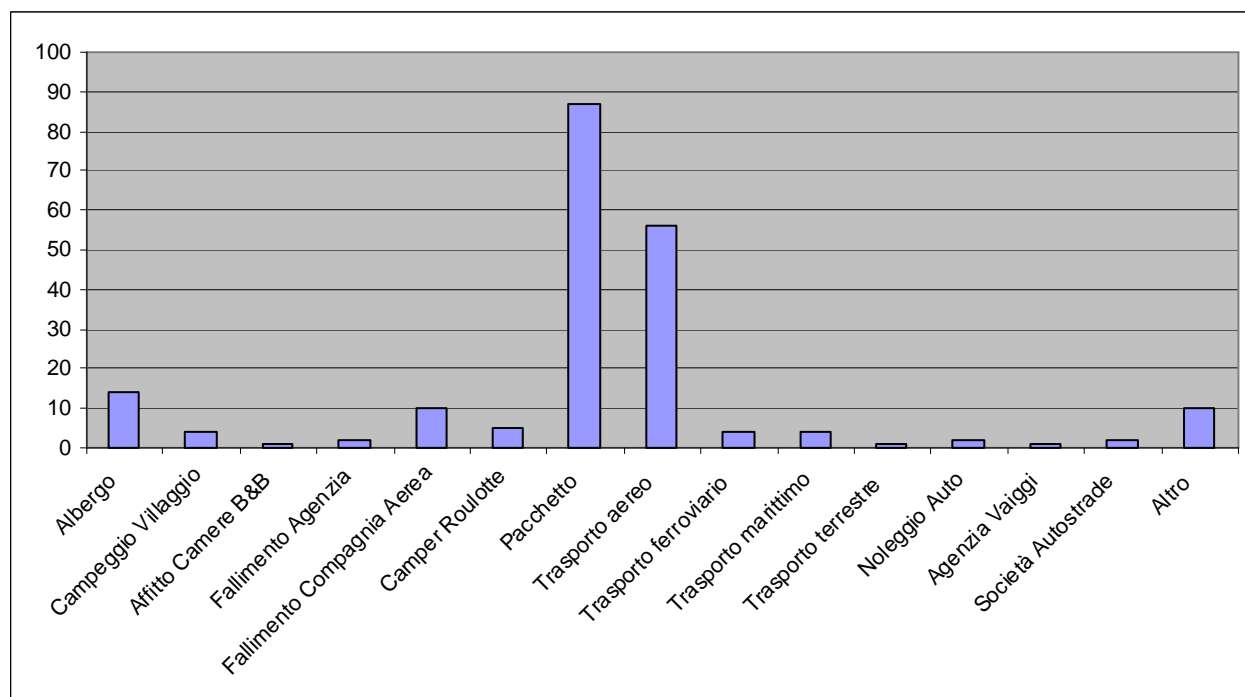
Infine, circa la provenienza degli utenti va confermata la dimensione nazionale del servizio, che affianca, come Sportello specializzato, le singole sedi locali. Va inoltre osservato il dato, solo apparentemente basso, di turisti stranieri che si rivolgono al servizio. Turisti in entrata, il c. d. *incoming*, cui lo Sportello ha sempre dedicato particolare attenzione. In questo senso merita di essere ricordato il fatto che, tra le numerose e importanti convenzioni stipulate, un rilievo particolare assume quella con APT Servizi, società della Regione che ha, appunto, stipulato con lo Sportello un accordo al fine di fornire, come previsto dalla legislazione regionale, un valido e pronto servizio di tutela dei diritti al turista che viene in Emilia-Romagna attraverso la rete degli uffici I.A.T. che possono rivolgersi prioritariamente allo Sportello, così da qualificare e migliorare sempre l'offerta turistica complessiva.

Modena, 6 febbraio 2007

Di seguito tabelle allegate

Tipologia Pratiche

Pratiche	n°	%
Albergo	14	6,9
Campeggio Villaggio	4	2,0
Affitto Camere B&B	1	0,5
Fallimento Agenzia	2	1,0
Fallimento Compagnia Aerea	10	4,9
Camper Roulotte	5	2,5
Pacchetto	87	42,9
Trasporto aereo	56	27,6
Trasporto ferroviario	4	2,0
Trasporto marittimo	4	2,0
Trasporto terrestre	1	0,5
Noleggio Auto	2	1,0
Agenzia Vaiggi	1	0,5
Società Autostrade	2	1,0
Altro	10	4,9
TOTALE	203	100,0



S.O.S. TURISTA IN CIFRE

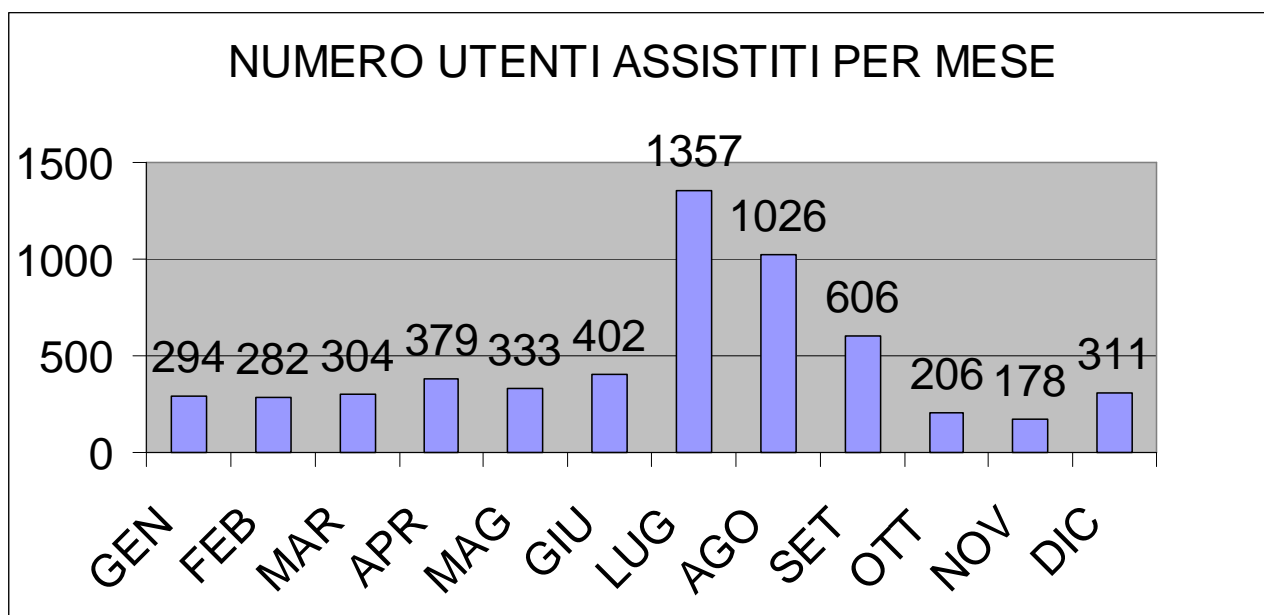
L'attività svolta dal 1 gennaio al 31 dicembre 2006

CASI SEGNALATI: 1758

DETTAGLIO ATTIVITA'	
Pratiche:	
in via di definizione	165
archivate con esito positivo	24
archivate con esito negativo	9
rinuncia dell'assistito	4
passate al legale	1
Totale pratiche	203
Consulenze	1555
Totale casi segnalati	1758

NUMERO UTENTI ASSISTITI PER MESE

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT.
294	282	304	379	333	402	1357	1026	606	206	178	311	5678



Dettaglio tipologia reclami	n°	%
Pacchetti tutto compreso	729	41,47%
Trasporto aereo	349	19,85%
Albergo	225	12,80%
Fallimento compagnia aerea	73	4,15%
Affitto appartamenti	48	2,73%
Campeggi/Villaggi	46	2,62%
Camper/roulotte	35	1,99%
Agenzia	28	1,59%
Trasporto marittimo	28	1,59%
Trasporto ferroviario	24	1,37%
Notizie sull'agenzia/T. O.	15	0,85%
Nolo auto	12	0,68%
Informazioni generali	9	0,51%
Fallimento agenzia	7	0,40%
Multiproprietà	6	0,34%
Bar ristorante	5	0,28%
Documenti per l'espatrio	5	0,28%
Trasporto terrestre e autostrade	5	0,28%
Affitto Camere B&B	5	0,28%
Piste da sci	4	0,23%
Agriturismo	2	0,11%
Centro Benessere	2	0,11%
Nolo barca	2	0,11%
Ostello	2	0,11%
Rifugio	2	0,11%
Scuola lingue	2	0,11%
Stabilimento balneare	2	0,11%
Assistenza sanitaria	1	0,06%
Altro	85	4,84%
Totale	1758	100,00%

