

Spett.le  
GIORNALE L'ADIGE  
TRENTO

Oggetto : articolo “quando la vacanza diventa un incubo” – L'Adige di mercoledì 10 agosto 2011 – pag. 19.

FIAVET è l'Associazione di categoria delle Agenzie di Viaggio e Turismo che ho l'onore e l'onere di rappresentare sul territorio in qualità di Presidente. Colgo l'occasione dell'articolo di cui all'oggetto, innanzitutto per esprimere il mio apprezzamento per il tono garbato con cui sono state raccontate le situazioni che, ahimè e purtroppo, accadono con frequenza nel periodo più caldo dell'anno, non solo climaticamente parlando, di partenze per le vacanze.

Troppo spesso leggiamo articoli sensazionalisti che con toni melodrammatici, emettono verdetti di colpevolezza, spesso aprioristici, senza una adeguata verifica dei fatti e competenza in merito alla soluzione dei problemi. Non vorrei essere fraintesa, i problemi e/o i disagi che i viaggiatori si trovano a dover affrontare nell'imminenza della partenza – vedi cambio orario o aeroporto – o durante la vacanza – hotel fatiscenti, sporchi o inesistenti, per citare i casi più estremi – sono seri, difficili e talvolta diventano davvero drammatici, ma la materia è piuttosto complessa e non si può generalizzare.

Senza voler avere la presunzione di affermare che affidandosi ad una agenzia di viaggi si sia esenti da inconvenienti, essendo infatti la filiera del turismo composta in prevalenza dal fattore umano (con i suoi pregi e limiti) è quindi per definizione *ad alto rischio* – è certo che in qualsiasi caso di necessità pre, durante e post partenza c'è una “impresa” certa, legale, sicura, esperta e competente pronta a rispondere del suo operato e a mettere in campo tutte le strategie necessarie per risolvere al meglio i problemi.

Ma andiamo con ordine. Il primo passo per non avere problemi è fare la scelta giusta secondo le proprie esigenze; due le strade : - passare ore ed ore a navigare su internet documentandosi meticolosamente su cosa viene proposto e da chi, oppure entrare in una agenzia viaggi, prendersi un po' di tempo e “scambiare” informazioni con il/la vostro/a interlocutore/trice. La persona che vi sta di fronte è un professionista capace, aggiornato e preparato; il suo primo compito è conoscervi e individuare le vostre esigenze, poi insieme a voi *navigherà* in questo mare di proposte (ce ne sono davvero una marea e per tutti i gusti, impossibile non trovare quello che fa al caso vostro !) per riconoscere il “vestito” giusto per voi e se non lo trova tra quelli già confezionati, come un abile sarto, inizierà a tagliare e cucire per confezionare il prodotto a vostra misura e somiglianza. L'agente è inoltre tenuto a comunicare i documenti necessari per recarsi nel Paese visitato, le prescrizioni sanitarie obbligatorie o consigliate e alla possibilità di tutelarvi con un'assicurazione a copertura delle spese sanitarie e contro l'annullamento del viaggio. Fate attenzione e leggete con cura le condizioni della polizza che state acquistando, esistono tanti tipi di copertura e, per evitare brutte sorprese al momento del bisogno, accertatevi che state acquistando quella che fa al caso vostro. Prima di concludere il contratto l'agente deve anche mettervi al corrente dei vostri diritti e doveri così come regolamentati dal Codice del Turismo (artt. da 32 a 51) tra i quali l'obbligo per l'agente di rilasciare il contratto di vendita con tutte le informazioni e i dettagli del viaggio prenotato. Se poi, nonostante tutta la cura messa nello svolgimento del suo operato, per qualche motivo la vacanza o il viaggio disattendessero le vostre aspettative, sappiate che a norma dell'art. 49, ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere tempestivamente comunicata all'accompagnatore o al rappresentante locale del Tour Operator, o all'agenzia di viaggi affinché possano intervenire immediatamente per porvi rimedio. Avete altresì tempo dieci giorni lavorativi dalla data di rientro dalla vacanza per sporgere reclamo. C'è una novità in termini di rimborsi, il nuovo Codice del Turismo (art. 47),



ha introdotto e codificato il “danno da vacanza rovinata” stabilendo che il risarcimento è legato a due criteri : “tempo di vacanza inutilmente trascorso” e “irripetibilità dell’occasione perduta”.

Se dopo aver letto queste note, non avete ancora sufficienti elementi per cogliere “il valore aggiunto” di tanta professionalità che le nostre agenzie associate mettono in campo, vi do qualche ulteriore informazione.

L’attività delle Agenzia di Viaggio è sottoposta a vigilanza da parte dell’Assessorato al Turismo della Provincia di Trento e la sua capacità professionale è garantita dalla figura del Direttore Tecnico. Per ottenere la qualifica e l’iscrizione all’albo, un D.T. deve superare un esame di abilitazione per il quale deve essere in possesso di diploma di scuola media superiore e deve dimostrare di possedere adeguate conoscenze professionali, in particolare in materia di amministrazione e organizzazione di agenzie di viaggio e turismo, di tecnica, di legislazione e di geografia turistica e la conoscenza di almeno due lingue straniere. L’agenzia deve dotarsi di specifica polizza di RC Professionale a garanzia della sua attività.

Alla formazione professionale viene riservata una programmazione intensa, Fiavet propone ogni anno numerosi corsi di aggiornamento con un alto tasso di frequenza, facilita la conoscenza delle destinazioni in accordo con Tour Operator ed Enti del Turismo, promuove l’incontro tra operatori del settore e dallo scorso anno organizza il workshop B2B “INCONTRI” , un momento di alta qualificazione con la presenza dei più importanti nome del settore.

Le agenzie che compongono Fiavet Trentino vogliono essere per il mercato veri e propri consulenti di viaggio, insostituibili da internet o da qualsiasi call center. Il codice deontologico che accomuna questi colleghi, riguarda la serietà. L’esperienza e la competenza di uno dei lavori più interessanti e articolati del mondo turistico.

Cercate le nostre agenzie associate che espongono il marchio FIAVET “sentirsi in buone mani per viaggiare felici” !