



# GLV

NUMERO  
1615

## GUIDA VIAGGI



www.guidaviaggi.it Poste Italiane SpA - spedizione in abbonamento postale - Periodico ROC- MI. Detentore del conto è l'ufficio P.T. di Ancona CMP Passo Varano Anno MMXXII - 4/11 Luglio 2022

# Un'estate da bollino rosso



## IN QUESTO NUMERO

### PRIMO PIANO

- Baleari verso un futuro sostenibile Pag. 2
- Fase di recupero per Air Europa Pag. 3
- La fedeltà al trade di Ergo Pag. 3

### FOCUS

- Voli, una stagione da Far West Pag. 4

### L'INTERVISTA

- Aci blueteam: le aziende a fianco delle Tmc Pag. 7

### SPECIALI

- Mare Italia, boom in agenzia Pag. 10
- I disagi aerei pesano sulle pratiche assicurative Pag. 13

Il problema voli all'inizio sembrava dovesse riguardare solo l'estero, adesso ci si è resi conto che anche l'Italia è colpita da questa problematica. Un far west, c'è chi ha definito così il fenomeno delle cancellazioni selvagge che ha visto sparire 2mila voli nelle prime due settimane di luglio. Si stanno moltiplicando le tratte abolite, spesso all'ultimo momento, senza alcuna comunicazione ai passeggeri e soprattutto senza meccanismi di riprotezione che sarebbero dovuti per legge.

I disagi sul volato, logicamente, si riflettono sul lavoro

in agenzia, ma il passo successivo è quello di trovare una soluzione e accontentare il cliente. Come? E' sufficiente scorrere i post delle community su Facebook per rendersi conto che, all'ennesimo ritardo dei vettori - in particolare ad opera delle compagnie low cost - molti agenti di viaggi hanno preso la decisione, per conto dei clienti, di avvalersi delle regole comunitarie che prevedono compensazioni per ritardi consistenti. Non sempre però il compito è semplice. Uno dei vettori chiamati in causa per i disservizi chiede, trattandosi di agenzia richie-

dente per conto del cliente, un documento denominato "power of attorney".

Spesso il trade finisce per delegare uno dei tanti portali (Passeggero al Sicuro, Diritto-divolo, Italia Rimborsi, Travel Assistance, ndr) che si occupano di rimborsi e risarcimenti. Un servizio che per l'agente di viaggi è gratuito e per il quale gli viene anche riconosciuta una commissione. Ne parliamo con **Gipo Giambalvo, co-fondatore della piattaforma Passeggero al Sicuro**. "La situazione è alquanto disastrosa e allarmante - spiega subito -. Quando si viveva an-

cora in una fase normale, e mi riferisco a giugno del 2019, avevamo da gestire un terzo delle pratiche che seguiamo attualmente, a giugno 2022". Il portale, che annovera un 80% di pratiche prodotte dalle agenzie contro un 20% di dossier diretti, ha fatto uno studio statistico al riguardo e i numeri parlano chiaro, ma sottolineano anche un altro aspetto. "Il problema è ancora più diffuso - prosegue il manager - perché per quanto riguarda le cancellazioni, il nostro database prende in esame quelle dei 14 giorni ante partenza, ma se la compagnia aerea cancella

prima delle due settimane è una pratica che non passa da noi ma costituisce comunque un disservizio".

La situazione, secondo Giambalvo, è paradossale: "Il mercato è in crescita, affronta tantissime richieste di vacanza, ma le compagnie si trovano impreparate a gestire questo flusso". Lesito delle pratiche è soddisfacente, chiediamo? "Quelle andate in porto - replica - sono il 92-95% contro un 5-8% di pratiche archiviate".

Il valore dei risarcimenti? "Per la normativa Ue 261 i risarcimenti prevedono tre fasce, di 250, 400 e 600 euro e variano

in base alla distanza tra aeroporto di partenza e quello di arrivo. La maggior parte dei risarcimenti rientra nella fascia dei 250 euro".

Altro problema da gestire, poi, è il fatto che al posto del rimborso le compagnie low cost riconoscono un voucher o un accredito, ma "sono prassi irregolari per la legge italiana - segnala il manager - entrano nella scia dei voucher ma non potrebbero".

Altro esempio? Il caso di un passeggero positivo al Covid, che "dovrebbe ottenere un rimborso totale e molte volte i vettori lo negano". S.V.-L.D.

