



Manuel Ribeiro/Reuters

ta te?

ahi, ahi, ahi..

L'ultima che abbiamo sentito, girovagando tra i programmi tivù, riguarda una giovane signora che durante un viaggio in Egitto, qualche mese fa, ha avuto la sventura di cadere dalla "cima" di un cammello. Il viaggio era organizzato, l'escursione no. O meglio, l'escursione in sé era prevista, ma non la "cammellata" a ridosso delle Piramidi, richiesta dal gruppo e organizzata sul momento con persone del luogo. Così l'agenzia di viaggio, tra le più note in Italia, se n'è lavata le mani ed ha rifiutato alla cliente il risarcimento per i danni subiti. Una storiella di ordinario disagio, tra le moltissime che ogni anno, puntualmente, colpiscono migliaia di turisti. Ce n'è per tutti i gusti: dal frequente "overbooking" (sistemazioni alberghiere vendute in numero maggiore all'effettiva disponibilità della struttura) alla vacanza di lusso, tutto incluso compresi gli scarafaggi; dagli immane furti al fenomeno del "depliant-fantasma", in virtù del quale, ad esempio, splendide spiagge esotiche bordate di palme sfioriscono e si trasformano, nel breve passaggio tra foto e realtà, in luoghi poco invitanti. Così si allunga la lista di coloro che ogni anno tornano dalle vacanze con un assai poco invidiabile bagaglio di umor nero. E la situazione peggiora quando il bagaglio, quello vero, prende le rotte più impensate, perduto nel flipper dei nastri trasportatori degli aeroporti del mondo intero, per il trionfo della beffa: il tuo spazzolino da denti è in California, tu a Roma, e domani si torna al lavoro.

Il tema delle vacanze "col trucco", o "andate a male", non è dei più originali. Eppure non invecchia mai, sempre uguale a se stesso nelle grandi lamentele, diverso semmai nel dettaglio e nei numeri. Lo scorso anno, dopo l'estate, le tre principali associazioni che si occupano a vario titolo della difesa del turista, hanno diffuso una serie di dati che testimoniano la diminuita qualità dei servizi offerti dalle agenzie di viaggio, colossi compresi. Sono state, ad esempio, dodicimila le telefonate di protesta nei soli mesi di luglio e agosto '96: reclami nei confronti dei tour

Ventimila denunce ogni fine estate Il triste bilancio delle vacanze organizzate

operatori per problemi di contratti non rispettati, scarsa corrispondenza tra catalogo e realtà, disservizi negli alberghi, scarsa igiene, scarsa professionalità del personale, inquinamenti acustici, disagi nei trasporti, per non parlare poi dei furti e delle truffe vere e proprie.

Colossi compresi, dicevamo. Come la scorsa estate, alla fine di agosto, quando trecento degli oltre mille turisti imbarcati su una nave della «Costa Crociere», furono colpiti al largo di Creta da un'epidemia di gastroenterite dovuta a cibo mal conservato. Sei di loro furono ricoverati in ospedale. Insomma, anche nelle migliori famiglie... Ma a sfogliare l'elenco dei disagi tornano alla mente episodi che negli anni passati hanno conquistato la ribalta di giornali e televisioni. E alcuni di questi casi sono straordinariamente simili alla vicenda che in queste ore vede protagonista Laura Celoria, accompagnatrice turistica per conto della «Ventana», tenuta in ostaggio in un'isola delle Maldive dal proprietario del villaggio turistico che reclama un credito di quasi settecento milioni di lire dalla società torinese.

Era il 9 agosto del 1995 quando nelle redazioni arrivò la notizia di 215 turisti italiani bloccati in Cina. Ciascuno di loro aveva prenotato, e pagato 5 milioni e 400mila lire, per un viaggio di quindici giorni nelle principali città storiche della Cina, escursioni comprese. Il viaggio era stato organizzato dalla società «Canova

Nuovi Orizzonti», di Roma. Ebbene, l'agenzia cinese che doveva curare gli spostamenti interni del gruppo, la «China travel service», bloccò le escursioni chiedendo l'immediato pagamento dei due miliardi di debiti che la società italiana aveva negli anni accumulato. Inutile soffermarsi sulle reazioni degli incolpevoli turisti. Più tardi si venne a sapere che la «China travel service» aveva avvisato per tempo la «Nuovi Orizzonti» di non far partire il gruppo perché non avrebbe garantito alcun servizio. Ma, ovviamente, la comitiva partì.

Episodio analogo accadde nel 1992 a migliaia di turisti britannici che stavano viaggiando su vari pullman in sei diversi paesi europei, bloccati dal fallimento dell'agenzia di viaggi, la «Land Travel», che aveva organizzato i tour. E sempre nel '92, a Mombasa, in Kenia, la vacanza di 150 turisti italiani fu bruscamente interrotta per inadempienze del tour operator italiano.

Fece scalpore poi, nel gennaio del '96, l'avventura di 256 italiani di ritorno da una vacanza di quindici giorni a Cuba, costretti ad un viaggio di ritorno da Incaubo, 45 ore di aereo tra Varadero, Milano e Roma, a bordo di un charter della Air Europe, costretto dal maltempo che imperversava in Italia, ma anche da una colossale disorganizzazione, a vagare tra gli aeroporti di Roma e Milano. I passeggeri denunciarono di essere stati lasciati a bordo del charter senza niente da man-

giare. L'amministratore della Air Europe parlò di «una serie di sfortunate coincidenze».

Ma c'è di peggio, ed è la truffa. Un titolo a caso, tra i tanti riemersi dall'archivio: «Offertissima viaggio a Parigi. Ma tutto si ferma ad Aosta». Spiegazione: il volantino promozionale prometteva otto giorni a Parigi al prezzo assai vantaggioso di 299.000 lire, trasporto compreso. Offerta assai attraente, fin troppo si potrebbe dire col senno del poi. Ma tant'è, un migliaio di persone abboccarono all'amo. Ad Aosta, prima tappa del viaggio in pullman, gli sprovveduti turisti scoprirono che per loro non esisteva alcuna prenotazione. Degli organizzatori, nemmeno a dirlo, nessuna traccia. Sconcerto, rabbia, ovviamente denunce alla polizia. Poi il mesto ritorno a casa. Altri titoli in ordine sparso. 5 luglio 1994: «Gita bufala per 400. Il Comune di Ladispoli li scarica sulle dune». E ancora, il 22 dicembre dello stesso anno: «Crociera da 6 milioni, ma si dorme per terra», con l'occhio che spiega la rivolta dei passeggeri, tutti inglesi, della «Queen Elisabeth II», una bagliarola spacciata per nave di lusso.

E ora, con l'estate ormai alle porte e sommarientemente esaurito il capitolo dei precedenti più noti, a qualcuno potrebbe interessare l'agenda del «turista malcapitato», numeri di telefono utili a segnalare disagi e disservizi, ma da usare anche prima di partire, e magari avere così informazioni utili. Dal comitato consumatori «Altroconsumo» (02/668901) che in estate istituisce il «pronto soccorso vacanze», al «Movimento consumatori» (02/54178230), dall'«Audiconsum» (06/4417031) al «Codacons» (06/3722455). Ancora qualche cifra per finire. Sempre nel '96, la città italiana che ha ricevuto il maggior numero di segnalazioni negative è stata Rimini. Per quanto riguarda invece i paesi stranieri, il record di lamentele di turisti italiani spetta agli Stati Uniti, seguiti da Turchia, Tunisia e Isole Canarie. A questo punto, l'augurio di buone vacanze è d'obbligo.

Andrea Gaiardoni