

# **Turismo: bilancio dell'attività 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).

[Clicca qui per l'analisi nel dettaglio.](#)