

## Vacanze rovinate? C'è la conciliazione

**Pubblicato:** Giovedì 1 Settembre 2005

Vacanza rovinata, voli cancellati, ritardi? Una corretta informazione è il primo valido aiuto per il turista.

La **Camera di Commercio di Varese**, nell'ambito della sua funzione di tutela del mercato e del consumatore, ricorda che sono diverse le istituzioni che a vario titolo forniscono informazioni in materia di normativa turistica e di viaggi.

Per esempio, l'Enac (l'Ente Nazionale Aviazione Civile) pubblica sul suo sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) la Carta dei diritti del Passeggero, documento contenente le modalità di reclamo e di rimborso in materia di viaggi aerei.

Sul sito dell'Agenzia delle Dogane, all'indirizzo [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it), si può trovare la Carta doganale del viaggiatore, un promemoria contenente le principali disposizioni doganali per chi arriva o chi è in partenza ed evitare così inutili lungaggini burocratiche.

Per chi viaggia in treno, sul sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) si può trovare la Carta dei Servizi, dove tra le informazioni relative ai vari tipi di trasporto ferroviario, sono anche riportati i casi in cui è previsto un rimborso o un bonus per ritardo del treno o per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione.

Per chi invece è ancora in viaggio, è utile ricordare anche gli indirizzi delle rappresentanze diplomatiche e dei servizi consolari italiani all'estero, scaricabili dal sito del Ministero degli Affari Esteri [www.esteri.it](http://www.esteri.it), ai quali fare riferimento per esempio in caso di furto o smarrimento del passaporto in un paese straniero.

In caso di controversia con l'agenzia di viaggi, il tour operator, o la compagnia aerea ci si può rivolgere direttamente alla Camera di Commercio di Varese e presentare una domanda di conciliazione, attivando una procedura snella, veloce ed economica che consente alle parti di trovare un accordo su base volontaria.

Con l'aiuto di un conciliatore, terzo neutrale, le parti possono così raggiungere un punto di incontro sottoscrivendo poi un accordo, che assume valore contrattuale.

I costi del servizio sono contenuti e proporzionali al valore della lite: per esempio, per un valore sino a 1000 euro, le parti versano 40 euro ciascuna.

Per ogni ulteriore informazione ci si può rivolgere allo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio varesina (tel. 0332/295.311-111; e-mail: [regolazione.mercato@va.camcom.it](mailto:regolazione.mercato@va.camcom.it)) mentre per scaricare i moduli per l'attivazione della procedura conciliativa ci si può anche collegare al sito [www.va.camcom.it](http://www.va.camcom.it).

Redazione VareseNews

[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)