

Saltano le vacanze, i clienti “assediano” l’agenzia di viaggi a Gallarate

Pubblicato: Mercoledì 17 Agosto 2022



Le vacanze sono state pagate, ma all’ultimo arriva la mail che annulla tutto. È successo a molti clienti (da tutta Italia) di un’agenzia di viaggi con sede a Gallarate, la **Essevacation**: dopo due giorni d’incertezza a ridosso del Ferragosto, quando erano previste diverse partenze, **nella giornata di oggi – martedì – in molti si sono presentati fisicamente negli uffici dell’agenzia, in Corso Sempione a Gallarate.**

L’azienda si difende: «Colpa di un fornitore che non ha rispettato gli impegni».

Certo **non è facile spiegarlo alle persone che da giorni fanno i conti con la vacanza sfumata** o con l’incertezza, alcune persino nel mezzo del “guado”, partite regolarmente ma adesso alle prese con albergo non pagato (e quindi nelle condizioni di dover pagare due volte).

«Noi abbiamo saldato al 5 agosto la vacanza, 3253 euro. Dovevamo partire domenica, sabato 13 c’è arrivata una mail con l’annullamento del viaggio» racconta una famiglia che alle sette di sera attende di parlare con l’unico responsabile presente, il direttore commerciale. **«Abbiamo provato a fare telefonate e non risultava alcuna prenotazione né in albergo né in aeroporto».**

Nel corridoio della sede ci sono gli agenti di polizia del Commissariato di Gallarate, che dal pomeriggio hanno presidiato la sede della Essevacation – alternandosi ai carabinieri (nella foto di apertura) – per evitare che dagli animi surriscaldati si passasse a modalità più accese.

Molti sono venuti fino a Gallarate anche dai dintorni di Milano o oltre. «Noi dovevano andare alle Canarie» racconta un cliente che viene a Gallarate da Torino. «Sono arrivato stamattina alle 10.30 e mi promettono il rimborso. Ogni tanto mi dicono di aspettare, che ci vogliono dieci minuti». Se ne andrà che sono le otto di sera.

L'agenzia: "Problemi con un grosso fornitore"

A fine giornata **negli uffici rimane solo il direttore commerciale Maurizio Tenconi.**

Ma allora, cos'è successo?

«Noi abbiamo avuto **un diverbio con un grosso fornitore che non ha rispettato l'ingresso di un grosso numero di clienti**, per motivazioni che non conosco» risponde Tenconi, che fa risalire a mercoledì la scoperta del problema e l'avvio delle comunicazioni. «Sotto Ferragosto non avevamo la possibilità di predisporre una riprotezione. Ma **noi lavoriamo dal 2016: abbiamo fatto viaggiare migliaia di persone fino a luglio**, non abbiamo avuto problemi».



La sede di Essevacation la sera di martedì, mentre nell'ufficio sono in corso trattative con gli ultimi clienti presentatisi in Corso Sempione

Quanti sono i clienti che hanno visto fin qui sfumare le loro vacanze?

«Meno di un centinaio, non so dire esattamente ma direi meno di cento. **Stiamo seguendo il regolamento di settore, ma il danno è grosso, ce ne rendiamo conto.** Nella settimana di Ferragosto è impossibile offrire una proposta alternativa. Dal 21 in avanti invece siamo in grado di offrire una serie di proposte. Stiamo comunque rispettando le regole per quanto riguarda la riprotezione» conclude Tenconi, che ammette comunque che ora Essevacation deve «rimediare agli errori, anche nostri».

Tenconi osserva che molti clienti sono «repeater», persone che hanno cioè prenotato più vacanze. Tra quelli «lasciati a piedi» c'è in effetti anche qualcuno che si era già servito dell'agenzia gallaratese: «Ci avevo viaggiato anche lo scorso anno, erano stati un po' disorganizzati ma era andato tutto bene» ci ha

raccontato nei giorni scorsi Matteo. «Fino a pochi giorni fa ero tranquillo, proprio perché l'anno scorso comunque alla fine ero partito, nonostante appunto difficoltà di contatto e disorganizzazione». Poi però anche lui ha visto sfumare il soggiorno in Calabria.

Arriva a Minorca e scopre che l'albergo non è pagato

L'agenzia assicura che offrirà alternative o rimborserà, ma **alcuni clienti non hanno voluto attendere i 90 giorni di tempo massimo e hanno fatto comunque denuncia alla Guardia di Finanza** in varie località d'Italia, dalla Bergamasca all'hinterland di Napoli. Alcuni di loro sostengono che l'agenzia fosse consapevole dei problemi e che fossero "saltati" pagamenti ai fornitori e che quindi il mancato preavviso abbia creato danno in modo consapevole.

Tra i più beffati c'è anche chi è partito lo stesso e ha scoperto che solo una parte della vacanza era pagata. Come la donna che racconta di aver **preso il volo (pagato ed effettivamente prenotato) e di essersi ritrovata in lacrime a Minorca**, alla reception dell'albergo dove il soggiorno non risultava pagato: dopo aver saldato la vacanza ora si trova a dover pagare ancora l'alloggio.

Quali siano i termini legali di questo pasticcio si capirà forse meglio nei prossimi giorni o settimane. **Per ora rimane il clima surriscaldato**, con la polizia e i carabinieri costretti a presidiare fino alle otto di sera la sede di Corso Sempione. Nessun assalto, sia chiaro, però la rabbia è innegabile, tra quelli rimasti senza vacanza e in attesa di riavere i soldi.

Roberto Morandi

roberto.morandi@varesenews.it