



di Valerio Staffelli  
informatore pubblico

# CON IL TOUR OPERATOR SONO SPARITI ANCHE I SOLDI

UNA SEGNALATRICE PRENOTA UNA VACANZA IN EGITTO CON PHONE & GO. MA IN AEROPORTO L'AMARA SORPRESA: PER PROBLEMI DELLA SOCIETÀ, LEI HA DOVUTO PAGARE DI NUOVO

## CARI AMICI DI OGGI,

«Si viaggiare, affrontando le curve più dure...». Ma anche risparmiando non sarebbe male! Sul web si trovano un sacco di offerte vantaggiose che spesso, però, nascondono delle insidie. È il caso di Paola e della sua prenotazione con Phone & Go.

## SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Paola dalla provincia di Novara. Io e il mio compagno volevamo concederci un viaggio a Marsa Alam e ci siamo rivolti al tour operator Phone & Go, acquistando un pacchetto per un totale di 1.300 euro circa. Il 12 settembre, giorno della partenza, ci siamo recati in aeroporto tutti entusiasti, ma all'imbarco l'amara sorpresa: il personale della compagnia aerea ha negato l'accesso a noi e ad altre quaranta persone. Alla richiesta di spiegazioni hanno risposto che c'erano dei problemi amministrativi con il tour operator. Morale: per partire siamo stati costretti ad acquistare dei nuovi biglietti al costo di ben 1.345 euro. Abbiamo immediatamente chiesto il rimborso e Phone & Go un



## NÉ SODDISFATTA, NÉ RIMBORSATA

Sopra, Paola con i biglietti che è stata costretta ad acquistare (per 1.345 euro) dopo che Phone & Go aveva annullato il viaggio.

mese dopo ci ha fatto le sue scuse promettendoci i soldi indietro, ma fino a oggi di questi neanche l'ombra.

## INDAGINE

Il portale in questione è Phone & Go... Telefona e parti. Ma chi sia ad andare

via a quanto pare non è chiaro: il cliente o il tour operator che sparisce? Paola ha scritto più volte al servizio clienti senza mai ottenere risposta in merito al suo rimborso. Navigando sul web abbiamo visto che la schiera dei "delusi" da quest'azienda pare essere ben nutrita, come chi ha pagato per un cinque stelle e poi si è trovato in un alberghetto. Ho quindi vestito i panni del compagno di Paola e contattato il servizio clienti Phone & Go. La sbalorditiva risposta dell'operatore: «Siamo impossibilitati a fare i rimborsi perché stiamo presentando una richiesta di fallimento, dovreste rivolgervi al curatore fallimentare». Coosaaa? State fallendo? Perché allora promettete rimborsi? Sul vostro sito non c'è scritto niente! Per approfondire abbiamo contattato ufficialmente questa azienda.

## EPILOGO

Non esistendo un contatto ufficiale se non quello del centro prenotazione e assistenza, abbiamo scritto a: ufficio stampa, ufficio marketing, assistenza clienti, web marketing, a Pippo, a Pluto e a Paperino. Non ci crederete (ma forse sì) nessuno ha voluto mettere la faccia in questa figuraccia. Ma chi c'è dietro a Phone & Go? Un egiziano che aveva spostato call center & Co da Pistoia a Sharm el Sheikh per abbattere i costi. Adesso però ha abbattuto anche un sacco di clienti! Un consiglio: prima di spendere i vostri soldi informatevi anche sul tour operator.

## IL CONSIGLIO

### Quando non vale il diritto di recesso

Il diritto di recesso di un prodotto è uno strumento importante per il consumatore. Ma in quali casi non può essere esercitato? Ecco: se il prodotto è acquistato tramite distributori automatici o tramite telefono pubblico, se il bene è immobile, se il prodotto è alimentare, se il bene è confezionato su misura o personalizzato, se è un prodotto audiovisivo o software sigillato e aperto dal consumatore, se è un giornale.