

UPDATE!

Il mensile con gli approfondimenti in tema di consumerismo

COS'È L'OVERBOOKING?

L'overbooking è una strategia adottata da aziende nei settori del trasporto aereo, alberghiero e ferroviario, che consiste nell'accettare più prenotazioni di quelle effettivamente disponibili. Questo approccio si basa sulla previsione che alcuni clienti cancellino o non si presentino (i cosiddetti "no-show").

- Ottimizzazione dell'occupazione: si cerca di massimizzare l'uso delle risorse disponibili.
- Riduzione delle perdite: l'overbooking evita risorse inutilizzate, come sedili vuoti.
- Regolamentazione: esistono normative che proteggono i consumatori, garantendo compensazioni obbligatorie in alcuni casi.

TIPS

- 1) Utilizzare tessere fedeltà o frequent flyer e fare il check-in online per i viaggi aerei.
- 2) Scegliere fornitori affidabili, controllando casi precedenti di overbooking, sia per agenzie di viaggio che hotel.
- 3) La carta dei diritti del passeggero prevede rimborso o volo alternativo in caso di overbooking.
- 4) Il consumatore ha diritto alla "riprotezione", con una sistemazione alternativa di pari condizioni a costo del gestore.

CASI DI PRENOTAZIONE

Il problema dell'overbooking e delle prenotazioni arbitrarie da parte delle agenzie di viaggi online è un tema ricorrente per i consumatori italiani, specialmente in estate. Federconsumatori Lazio ha ricevuto diverse richieste di assistenza, tra cui una riguardante una prenotazione hotel modificata unilateralmente da un'agenzia. Dopo che un cliente ha cancellato una notte, l'agenzia ha automaticamente attivato una prenotazione più costosa per due giorni, creando disagio.



INTERVISTA ALL'AVVOCATO ALESSANDRO VECCHI

Avvocato, ci può spiegare in cosa consiste il mercato a tutele graduali e a chi è rivolto?

Il servizio a tutele graduali è stato creato per i clienti domestici non vulnerabili che, entro il 1° luglio 2024, non hanno effettuato la scelta di passare al **mercato libero** e che non rientrano nel servizio della vulnerabilità. Questo sistema di tutela accompagnerà questi utenti fino al 31 marzo 2027. Dopo tale data, i fornitori continueranno a garantire l'erogazione dell'energia, ma ai prezzi stabiliti dal mercato libero.

Quali sono i rischi per i consumatori e quali tutele è possibile attuare?

Il rischio principale è legato al fatto che, dopo il **31 marzo 2027**, i prezzi saranno determinati esclusivamente dalle logiche del mercato libero. Tuttavia, fino a quella data, il servizio a tutele graduali garantisce che i consumatori paghino l'energia secondo le condizioni stabilite da ARERA che aggiorna trimestralmente i costi relativi alla materia energia.

Di cosa si occupa ARERA?

ARERA è l'autorità garante per i settori dell'energia elettrica, del gas, del sistema idrico e dei rifiuti. Si occupa di stabilire le tariffe e di regolamentare i costi legati alla fornitura di questi servizi. Per quanto riguarda la bolletta elettrica, oltre al costo della materia energia, ci sono altre voci come gli oneri di sistema, le tasse e i costi di trasporto dell'energia.

Come possono i consumatori sapere se rientrano nel servizio a tutele graduali?

I consumatori possono consultare il sito di ARERA, dove è disponibile l'elenco dei vari fornitori che gestiscono il servizio a tutele graduali. Questo dipende da un'asta che ha assegnato i diversi **POD (punti di prelievo dell'energia)** ai fornitori, suddivisi per zone geografiche.

Quali sono i suoi consigli per i consumatori, specialmente guardando al futuro?

Il mio consiglio è di monitorare attentamente la situazione e **valutare con calma il passaggio al mercato libero**. Il servizio a tutele graduali è attualmente conveniente, ma non sappiamo cosa accadrà dopo il 31 marzo 2027. Entro quella data, chi non avrà ancora fatto il passaggio dovrà farlo, quindi è bene informarsi con anticipo.



ALESSANDRO VECCHI, AVVOCATO CIVILISTA.
COLLABORA CON FEDERCONSUMATORI LAZIO
DAL 2012.

OVERBOOKING



COS'È L'OVERBOOKING?

L'overbooking è una strategia molto comune adottata da aziende di settori come il trasporto aereo, alberghiero e ferroviario per ottimizzare la gestione delle risorse e massimizzare i profitti. Si basa sull'accettare più prenotazioni di quelle effettivamente disponibili, in previsione di cancellazioni, ritardi o mancate presentazioni (i cosiddetti "no-show") da parte dei clienti.

Principi fondamentali dell'overbooking:

1. Ottimizzazione dell'occupazione: l'obiettivo è riempire completamente i posti disponibili, evitando che rimangano invenduti.
2. Riduzione delle perdite: l'overbooking riduce le perdite derivanti da risorse inutilizzate (es. sedili vuoti su un volo).
3. Customer care: in caso di sovrapprenotazione, si offrono compensazioni o alternative (es. voucher o sistemazioni in hotel), minimizzando i disagi per i clienti.
4. Regolamentazione e trasparenza: la pratica è soggetta a regolamenti (es. nella UE, la compensazione è obbligatoria) per garantire un equilibrio tra gli interessi dell'azienda e quelli dei consumatori.

IL CASO

Il tema dell'overbooking e delle prenotazioni arbitrarie da parte delle agenzie di viaggi online, specialmente durante gli ultimi mesi estivi, ha rappresentato un vero e proprio evergreen per i consumatori italiani.

Come **Federconsumatori Lazio**, abbiamo ricevuto richieste di assistenza da parte di alcuni nostri associati in merito, e in particolare una ha riguardato uno dei veri e propri colossi del settore, il quale ha causato non pochi disagi alla vittima di questa pratica scorretta.

Il caso in questione ha riguardato un soggiorno inizialmente pattuito per una notte e poi regolarmente cancellato dalla cliente dopo che l'agenzia non gli ha permesso di aggiungere un'ulteriore giornata di pernottamento. L'agenzia in questione però, ha subito attivato una prenotazione per due giorni ad un costo nettamente più elevato.

La nostra associata, malgrado abbia accettato comunque l'opzione, ci ha segnalato questa pratica decisamente scorretta da parte delle agenzie di viaggio online (o dei siti che collaborano con esse) da cui noi stiamo cercando di mettere in guardia chiunque si rivolga a noi con problematiche simili.

COME RICONOSCERE ED EVITARE L'OVERBOOKING?

Per riconoscere ed evitare l'overbooking, è importante monitorare costantemente la disponibilità e la domanda dei servizi offerti. Le aziende possono utilizzare sistemi di gestione delle prenotazioni aggiornati in tempo reale per evitare errori. Per prevenire l'overbooking, è consigliabile mantenere un margine di sicurezza nelle prenotazioni, gestendo con attenzione le cancellazioni e le modifiche. Inoltre, fornire una comunicazione trasparente con i clienti e offrire politiche di compensazione in caso di overbooking può aiutare a gestire eventuali problemi e a preservare la fiducia dei consumatori.

ASSISTENZA GRATUITA E RIMBORSO SPESE

La compagnia aerea è tenuta a prestare assistenza, cioè a fornire al passeggero a **titolo gratuito**:

- Pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa
- Nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti: sistemazione in albergo e relativo trasporto
- Due chiamate telefoniche o due messaggi via telex, fax o posta elettronica

DIRITTI DEI PASSEGGERI

Il **regolamento n. 261/2004 della CE** ha tutelato i diritti del passeggero anche in questi casi, disponendo quanto segue:

1. Scelta tra il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un volo alternativo, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento.
2. Compensazione pecuniaria variabile in base alla distanza chilometrica ricoperta dal volo (Consulta la Tabella 1).

 Tratta in km	 Indennizzo
<1500 km 	250€
>1500 km 	400€
<1500 km 	250€
1500 - 3500 km 	400€
>3500km 	600€

Tabella 1



Per tutelarsi, ci sono alcune accortezze e strategie che i consumatori possono mettere in campo:

-  Si può controllare i precedenti casi di overbooking e scegliere fornitori di servizi affidabili e conosciuti per quanto riguarda agenzie di viaggio oppure gli Hotel
-  Altra risposta significativa in tema di voli è la carta dei diritti del passeggero, la quale prevede che, in caso di overbooking, la compagnia aerea debba rimborsare il prezzo del biglietto o garantire la partenza con il primo volo disponibile a condizioni comparabili per prezzo e sistemazione
-  Ci si può munire di una tessera fedeltà o frequent flyer per ciò che riguarda i viaggi in aereo, oppure fare il check-in online

CARO SCUOLA

Per l'inizio del prossimo anno scolastico (2024-25) FLC e CGIL hanno segnalato, per la sola **Regione Lazio**, un aumento fino al **14,3%** della percentuale di famiglie in stato di povertà relativa, vale a dire incapaci finanziariamente di accedere ai beni scolastici (libri, computer, tablet, materiale di cartoleria e abbonamento ai servizi di trasporto pubblico) in rapporto al livello economico generale della nazione. Una tendenza, ha proseguito il sindacato, che negli ultimi quattro anni ha visto la spesa aumentare fino al 23,4%. La stessa CGIL, assieme a FLC, appellandosi all'articolo 3 della Costituzione Italiana, ha chiesto un pronto intervento delle istituzioni affinché garantiscano eguaglianza a tutte le famiglie nella possibilità di far studiare i propri figli. A tal proposito, già quest'estate il sindacato ha realizzato il progetto "Equilibrio" in tutto il territorio regionale, consistente nella compravendita di testi scolastici nei mercatini dei libri usati per alleviare i costi del caro scuola. Naturalmente, però, tutto ciò non è sufficiente: per ovviare definitivamente al problema servono investimenti concreti da parte dello Stato.

MERCATO A TUTELE GRADUALI

Il mercato a tutele gradualali è il regime transitorio che accompagna i consumatori di energia elettrica e gas verso la completa liberalizzazione. Introdotto per proteggere i clienti domestici e le piccole imprese che non hanno ancora scelto un fornitore nel mercato libero, questo sistema garantisce condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Dal 2021, il mercato tutelato sta gradualmente scomparendo, con l'obiettivo di incentivare la concorrenza e offrire maggiori opportunità di risparmio. Tuttavia, molti utenti temono che l'assenza di tutele possa comportare rincari o condizioni meno trasparenti. È fondamentale, quindi, informarsi sulle offerte del mercato libero, valutando attentamente prezzi e condizioni contrattuali.

Il mercato a tutele gradualali ha visto importanti aggiornamenti nel 2024. In particolare, il termine definitivo per l'abolizione del mercato tutelato per i clienti domestici, inizialmente fissato per gennaio 2023, è stato ulteriormente prorogato al 2024, a causa della lentezza con cui molti consumatori hanno effettuato la transizione al mercato libero. Questa proroga è stata introdotta per consentire ai clienti più vulnerabili, come famiglie a basso reddito e piccole imprese, di affrontare il passaggio in modo più consapevole. Inoltre, ARERA ha intensificato i controlli sui fornitori del mercato libero, introducendo nuovi standard di trasparenza e di tutela per garantire offerte chiare e prezzi competitivi, cercando di evitare eventuali aumenti ingiustificati durante questa delicata fase di transizione.

RICETTA DEL MESE



www.cucinacongrazia.com

TORTA DI MELE

INGREDIENTI

- 160 gr di zucchero (1.32€ - 0.20€)
- 100 ml di olio di semi (1.82€ - 0.18€)
- 300 gr di farina per dolci (0.98€ - 0.29€)
- 1/2 bustina di lievito per dolci (1 bustina 0.33€ - 0.17€)
- 2 mele + 2 per decorare (2.21€ - 1.66€)
- 2 uova (2€ x6 - 1€)

Prezzo Totale: 3.5€

PROCEDIMENTO

Sbucciate 2 mele e tagliatele a cubetti. Procedete sbattendo 2 uova con lo zucchero fino ad ottenere un composto spumoso, unite l'olio e amalgamate il tutto. Poi unite la farina ed il lievito setacciati, amalgamate per bene aiutandovi anche con mezzo bicchiere di latte e/o acqua (se necessario). Unire infine all'impasto, i cubetti di mela.

Versate il tutto in una teglia con della carta forno imburrata ed infarinata principalmente sui lati. Sbucciate e tagliate le altre 2 mele rimasta a fette sottili e decorate la superficie dell'impasto.

Accendete il forno poco prima di infornare per circa 30 min a 180°. Prima di sfornare fate la prova stecchino: se la torta è pronta deve risultare asciutto. Buon Appetito!

FAQ

1 COME FUNZIONA IL MERCATO A TUTELE GRADUALI?

I consumatori che non hanno ancora scelto un fornitore nel mercato libero vengono assegnati a un fornitore selezionato tramite gara pubblica. Le condizioni economiche in questo mercato sono meno regolamentate rispetto a quelle del servizio di maggior tutela, ma comunque definite dall'Autorità (ARERA). I prezzi possono variare, ma rimangono controllati per evitare oscillazioni troppo brusche.

2 QUAL È LA DIFFERENZA TRA MERCATO TUTELATO E MERCATO LIBERO?

Nel Mercato Tutelato, i prezzi sono stabiliti dall'Autorità (ARERA) e aggiornati trimestralmente. Nel Mercato Libero, invece, i fornitori possono definire liberamente le tariffe e le condizioni contrattuali, offrendo una maggiore varietà di offerte. Il Mercato a Tutele Graduali rappresenta una via di mezzo temporanea per chi non ha ancora scelto un'offerta nel mercato libero.

3 COME POSSO EVITARE DI ESSERE ESCLUSO DA UN VOLO IN OVERBOOKING?

Per ridurre il rischio di essere escluso da un volo in overbooking, cerca di fare il check-in online il prima possibile e arriva all'aeroporto in anticipo. I passeggeri che si presentano per ultimi o che non hanno confermato il proprio posto con largo anticipo sono generalmente i più vulnerabili in situazioni di overbooking.



SCEGLI LO SPORTELLO PIÙ VICINO A TE



Sportello Trieste

Via Sirte, 38



Sportello Tivoli

Via Trieste, 40



Sportello Guidonia

Via Motta Giacomo, 22/24



Sportello Bracciano

Via Paolo Borsellino, 2c



Sportello Casal Bruciato

Piazza Balsamo Crivelli, 79



Sportello Genzano

Corso Antonio Gramsci, 28



Sportello Ladispoli

Via Firenze, 76



Sportello Centocelle

Via dei Rododendri, 2



Sportello Frascati

Via di Villa Borghese, 9



Sportello Velletri

Corso della Repubblica, 12



Sportello Largo Irpinia

Viale Irpinia, 72



Sportello S. Maria delle Mole

Via Maroncelli, 10



Sportello Pomezia

Via Lamarmora, 12



Sportello Spinaceto

Largo Nicolò Cannella, 7



Sportello Ardea

Via Rieti, 19



Sportello Anzio

Viale Antium, 6



Sportello Colleferro

Corso Filippo Turati, 120



Sportello Garbatella

Via Ostiense, 164



Sportello Prati

Via Pomponazzi, 8



Sportello Tufello

Via delle Isole Curzolane, 19



Sportello Ciampino

Corso Trieste, 18

**CHE COSA HAI DA GUARDARE ?
DIFENDO I DIRITTI DEI CONSUMATORI.
SÌ, ANCHE I TUOI.**



Iscriviti e scegli di donare il 5x1000 a Federconsumatori, un'associazione indipendente che tutela i tuoi diritti di consumatore.

CF 97060650583



 **Federconsumatori**
Lazio **UPDATE!**

Federconsumatori Lazio

06 44 34 03 66

✉ romalazio@federconsumatori.lazio.it

🌐 federconsumatori.lazio.it

