

Viaggiatori

Il maledetto turismo di massa. L'ennesima storia di una sòla che ormai sta diventando una regola.



Viaggio e coraggio. Tutto il mondo è paese per il turismo selvaggio delle multinazionali, i loro scagnozzi e il povero viaggiatore anche non turista spesso costretto a servirsene.


Dopo altre disavventure, già raccontate, con le multinazionali del turismo di massa (Hertz, Airbnb...) che molti stanno abbandonando già da un po' con qualche disagio, visto che monopolizzano, insieme ad altri, quasi l'intero mercato di quei servizi, ora è la volta di Booking. Non è un caso che l'opinione pubblica e non solo si stiano ribellando ovunque a


questi monopoli residenziali che oltre a distruggere tanti centri storici e realtà paesaggistiche in ogni parte del mondo hanno alterato anche la fruizione di un bene essenziale come l'abitare di fatto escludendone del tutto l'aspetto sociale a favore del mercato incontrollato a fini turistici o di business.

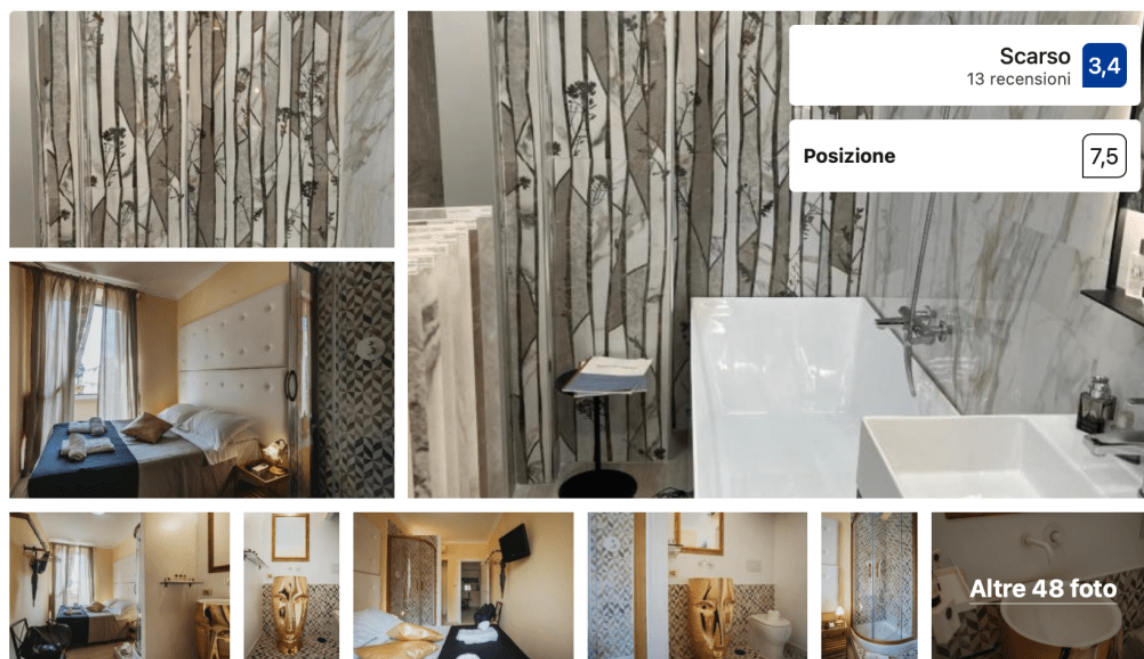
Questa l'ennesima storia. Tale e quale. Giudicate voi.

Nell'Aprile 2023 una famiglia prenota tramite la piattaforma una sistemazione a Roma. Viene proposta una soluzione nel complesso accettabile nel mare magnum di offerte supercostose tipiche della capitale di tutto, nel bene e nel male. Una certa "[Trevi Rooms in Rome](#)" in via delle Quattro Fontane offre attraverso Booking una stanza in centro per tre notti a circa 400 euro.

Trevi Rooms in Rome

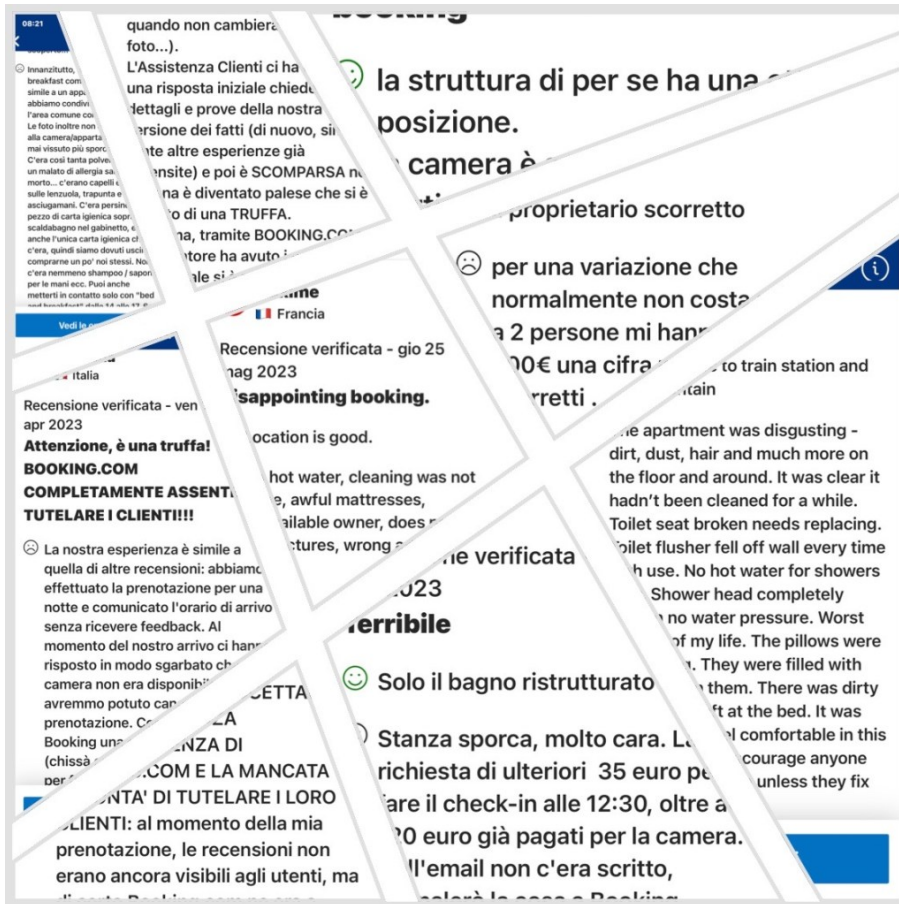
 Via delle Quattro Fontane, Trevi, 00184 Roma, Italia – [Buona posizione \(vedi mappa\)](#) –
Vicino alla metro

 Rimborsiamo le
differenze di prezzo



Il cliente prenota come fece altre volte con lo stesso servizio, senza problemi. L'unica condizione (a dir la verità un po' capestro e che avrebbe dovuto mettere in allarme gli aspiranti clienti) era quella della impossibilità di cancellazione in ogni caso della prenotazione da parte del cliente (a occhio decisamente fuori dalle garanzie europee

del diritto dei recesso). In caso di emergenza dunque si sarebbe perduto per intero l'importo versato. Nonostante si fosse anticipato il pagamento, come al solito, poco prima della partenza, si va alla ricerca dell'indirizzo preciso della struttura di cui stranamente è presente solo la via ma non il numero civico. Allora si telefona al numero presente in rete per contattare il gestore dell'alloggio e con sorpresa si viene invitati con una certa stizza nella voce ed un fare estremamente maleducato a non chiamare il numero (peraltro indicato come contatto) ma a servirsi della piattaforma Booking. Il cliente acconsente e si adopera per conoscere esattamente il posto dove recarsi anche per prenotare un taxi per tempo (a Roma!) ma non riceve alcuna risposta. Allora si reca nella parte del sito Booking relativo alla struttura per leggerne le recensioni e con grande sorpresa viene fuori una caterva di opinioni estremamente negative del tipo: "terribile, truffa, proprietario scorretto, sovrapprezzi non dovuti, stanza sporca, camera non trovata all'arrivo, estremo disagio per chi è riuscito ad accedere al servizio in tempi ragionevoli, nessuna assistenza da Booking...) Nel collage qui sotto solo una minima parte dei commenti



A questo punto il cliente riteléfono direttamente al gestore per avere delucidazioni circa la mancanza di un indirizzo esatto e la caterva di recensioni negative. Non l'avesse mai fatto! Viene aggredito al telefono sostenendo tra l'altro che non si sarebbe dovuto telefonare a quell'ora e tante altre amenità compresa quella che l'indirizzo per strane "ragioni di sicurezza" sarebbe stato fornito all'ultimo momento il giorno stesso dell'arrivo (!!). Mettendo insieme tutti i pezzi e le informazioni il cliente manifesta l'impressione di trovarsi di fronte ad una truffa ricordando che è un crimine e chi la perpetrasse sarebbe pertanto un criminale. In questo caso pur mantenendo la prenotazione il cliente afferma che se ci si fosse trovati in una qualche emergenza all'arrivo si sarebbero interpellate sedute stante le forze dell'ordine. Il gestore diventa sempre più aggressivo e maleducato e dopo aver detto che il cliente non sarebbe stato ospite gradito chiude repentinamente la conversazione. Una successiva telefonata fatta da un familiare serve solo a ribadire i concetti evidenti nella prima e si conclude sempre con la dichiarazione

del gestore che i clienti non sarebbero stati graditi. Da qui l'annuncio ovvio del cliente di cancellare la prenotazione e richiedere, vista l'eccezionalità della situazione, il rimborso dell'intero importo non escludendo una richiesta di danni.

Si procede immediatamente e contestualmente viene fatta una segnalazione all'assistenza clienti della piattaforma Booking che rinvia tutta la responsabilità di effettuare o no il rimborso sul proprietario della struttura che naturalmente non dà alcun cenno di risposta. Nell'ultimo contatto tra i tanti ripetuti messaggi, Booking consiglia per l'ennesima volta di attendere il responso del gestore dell'alloggio che però non arriverà mai. Non sappiamo come andrà a finire ma una cosa è certa: verrà coinvolta un'associazione di consumatori per la tutela legale e si farà tutta la possibile pubblicità dell'accaduto. I viaggiatori si ricorderanno naturalmente della Via delle Quattro Fontane e del fatto che, costretti in extremis a prenotare altrove, per non perdere la spesa di viaggio già affrontata, si sono ritrovati a pagare oltre il doppio del dovuto per alloggiare.

L'aria che tira ahimè oggi non è proprio favorevole. Anzi. Chi ne fa le spese sono coloro che viaggiano per diversi motivi e si trovano di fronte ad una offerta alterata e vessatoria, dannosa anche per le città ed i territori. Chi fa affari invece spesso viene difeso da governi che amano la proprietà che sfrutta e la speculazione quasi esentasse.

Una soluzione ci sarebbe: class actions oppure un boicottaggio diffuso prima delle piattaforme e poi del mercato speculativo turistico di alloggi, stanze, appartamenti, loft etc...Quel mercato è estremamente dannoso per il fabbisogno sociale di famiglie in cerca di casa, di studenti, lavoratori, senza tetto oltre che per i centri storici e l'ambiente in generale.

DA STORIE COME QUESTA, CHE SONO ORMAI MIGLIAIA, FACCIAMO NASCERE UN TURISMO DIVERSO, RISPETTOSO DEI BISOGNI ABITATIVI

SOCIALI, DEI CENTRI STORICI, DEI LITORALI, DELLE CAMPAGNE , DELLE MONTAGNE, DELL' AMBIENTE IN GENERALE. OGNUNO NEL SUO PICCOLO. ATTIVIAMO COOPERATIVE NO PROFIT COME UNA SPECIE DI MUTUO SOCCORSO TRA CHI VIAGGIA PER CONOSCERE E CONDIVIDERE.

Turismo infatti. Non si ricominci come prima. Il turismo di massa è sotto processo. È urgente cambiare per non distruggere la natura, le città, i popoli. Dalla Carta del turismo sostenibile del 1995 non è cambiato nulla, anzi. Il profitto prima di tutto, la cementificazione, la ressa dei trasporti e dei servizi inutili. Una delle colpe più gravi è la complicità con il sistema del turismo globale anche di quelle organizzazioni che avrebbero il compito di tutelare l'ambiente e il patrimonio dell'umanità. Il turismo crea ricchezza sfruttando e speculando mentre trasforma e distrugge la natura, i luoghi e gli ambienti antropici. C'è una via di mezzo? Forse. Resta la costruzione del turismo di massa che, con la scusa di favorire forme di rispetto degli altri e di sostenibilità modulando le offerte tra ricche ed economiche, ha invece prodotto un temibile effetto perverso: il completamento della conquista mercantile della terra attraverso il moltiplicatore del turismo stesso nelle sue varianti popolari e d'élite. C'è poi anche l'impostura di questo paradigma vacanziero incoraggiato dalle istanze internazionali del turismo che, per combattere la forma massificata, invitano le autorità locali a scaglionare le presenze nello spazio, soluzione certamente concepibile nel caso dei territori del «sottosviluppo» ma che, in quelli del «super turismo», non migliorerà la vita degli ultimi superstiti abitanti dei centri storici e rovinerà quella degli abitanti delle periferie ancora risparmiate.

Così va il mondo del turismo che spesso finge di ignorare che, mentre propaganda la vulgata anti-turismo di massa, partecipa alla diffusione dell'impostura di un turismo sostenibile mentre non fa che contribuire ad un sistema che giungerà presto al termine del suo ciclo portandosi dietro territori,

città, persone. Occorre, con urgenza, reinventare un turismo che concili il viaggio, la vacanza e la cultura con la transizione ecologica, un turismo che rifiuti le illusioni di un mondo passato, un turismo finalmente riflessivo e compatibile con la vita.

Racconto raccolto e commentato da Giuseppe Campagnoli per ReseArt