



Rassegna Stampa di Settore n. 11/2022

Selezione di articoli pubblicati dal 13 al 19 maggio 2022

ù

19/05/22 - **VOUCHER: DALL'ESTATE UN INPUT ALL'UTILIZZO (G.V.)**

Il percorso di **rimborso o riutilizzo del voucher** ha preso una direzione positiva da quando sono state tolte le restrizioni ai viaggi rispetto all'anno scorso, le opportunità di viaggio sono aumentate e quindi anche le occasioni di utilizzo. "Il percorso è iniziato, tante adv stanno stimolando i clienti in possesso del voucher ad utilizzarlo – osserva **Gianni Rebecchi, presidente di Assoviaggi** -. Certo, c'è da dire che, le possibilità variano sulla base del tipo di voucher. Cioè il soggetto che lo ha emesso determina molto il riutilizzo. Se l'operatore ha una serie di prodotti ed un cassetto pieno permette una scelta ampia e stimolante".

Il tema della cessione

Parlare di voucher vuol dire soffermarsi su una serie di argomentazioni ad esso correlate, per esempio quello della cessione del voucher alla adv. Quest'ultima, se può, lo cede ad una altra persona che ha intenzione di partire. In questo meccanismo il cliente che cede il voucher firma la cessione alla adv e il fornitore riconosce il voucher al nuovo cliente. Chi lo ha ceduto ottiene il rimborso. Inutile dire che il fornitore deve essere il medesimo.

Questa prassi "ha portato notevoli vantaggi – commenta Rebecchi -. A mio avviso sul problema dei voucher avremo una **fotografia più reale ad estate inoltrata**. Sono convinto che, essendoci questa formula e se non ci saranno ulteriori sconquassi, saranno utilizzati e non arriveranno a completa scadenza", dice il presidente della associazione di categoria, mostrando un certo ottimismo in merito. A dare man forte è la **ripresa in atto**, grazie alla quale "si auspica uno **smaltimento dei voucher importante**. Nel settore del turismo organizzato si è trovata la direzione giusta", afferma convinto.

La portata economica

A quanto si apprende resta difficile valutare quanti voucher siano stati emessi. Un dato però lo si conosce, a quanto afferma Rebecchi, sul fronte del turismo organizzato, si parla di circa **500 milioni euro di voucher a febbraio-marzo 2020**. "Una **buona parte** è stata **riconvertita, usata o rimborsata**". Ovviamente poi ci sono i voucher emessi dagli albergatori o dai vettori, che non sono stati stimati in questa cifra.

Da marzo 2020

Come si sa lo strumento dei voucher è stato **introdotto dal nostro governo a marzo del 2020**. L'Italia è stata pioniera in tal senso. E' stato un *iter* che ha vissuto diverse fasi, ha scatenato dissapori tra i consumatori, ma ha dato ossigeno al comparto. E' stato oggetto anche di proroghe in merito alla sua durata. Per esempio prima della scadenza l'esecutivo ha introdotto delle varianti, l'ultima risale al **decreto Milleproroghe che ha esteso da 24 a 30 mesi** dalla data di emissione il periodo di validità del voucher turismo.

Legato ai voucher c'è anche il **tema della tutela**. Infatti, in risposta alla richiesta di maggiori garanzie da parte della Commissione europea, nel caso in cui il soggetto che ha emesso il voucher fallisca, lo Stato ha istituito un **fondo voucher fallimenti di 1 milione di euro di capienza**. In questo modo il viaggiatore può rivolgersi allo Stato nel caso in cui il fornitore che ha emesso il voucher è fallito.

"Oggi un voucher ha mille modi per essere riconvertito, utilizzato e garantito dallo Stato se fallisce il soggetto che lo ha emesso, è uno strumento molto flessibile", commenta Rebecchi.

Il mancato rimborso dai corrispondenti esteri

Un tema caldo che riguarda le adv è il fatto che in molte "abbiano perso i soldi dei corrispondenti all'estero. E' facile comprendere che, se l'adv o il t.o. non ricevono i rimborsi dai corrispondenti locali, sono a loro volta impossibilitati a rimborsare i clienti". In tutto ciò Assoviaggi fa presente che è stato chiesto, per venire in soccorso delle imprese in caso di rimborso ai clienti, "di **istituire una garanzia statale** in modo che il soggetto adv possa chiedere alla banca la cifra pari all'ammontare del voucher da rimborsare, cifra che potrà restituire in dieci anni". Peccato che questo sistema non sia stato

introdotto dal governo. Secondo Rebecchi, "forse è l'unico sistema che possa concludere il tema voucher". **Stefania Vicini**

19/05/22 - Il dl Riaperture adesso è legge: tutte le norme per il turismo (TTG)

Il cosiddetto **dl Riaperture** ha ricevuto il via libera del **Senato**, diventando **legge** a tutti gli effetti. Si tratta del decreto legge che stabilisce le **regole anti Covid** per le prossime settimane, con il progressivo allentamento delle misure.

La Spagna estende fino al 15 giugno le regole di ingresso dai Paesi extra-Ue

Diversi i temi che riguardano il turismo: il dl stabilisce infatti che la mascherina **ffp2** sia obbligatoria su tutti i mezzi di trasporto pubblico locale e a lunga percorrenza, il che include **treni, aerei e traghetti**, fino al 15 giugno. È prorogato fino alla stessa data anche il vincolo delle protezioni delle vie respiratorie anche per spettacoli, eventi spostati al chiuso, cinema, teatri, sale da concerto e palazzetti dello sport. Tuttavia, come riporta ilsole24ore.com, resta l'esenzione per i bambini al di sotto dei 6 anni.

Il certificato verde

Viene confermato il sostanziale addio al **green pass**, che servirà solo per le visite in ospedale e Rsa fino al 31 dicembre. Per quanto riguarda gli **arrivi dall'estero** (o il rientro degli italiani che hanno viaggiato fuori confine) resta valida l'ordinanza del ministro Roberto Speranza che richiede il tampone oppure il green pass da vaccinazione o guarigione.

Importante, soprattutto per chi si appresta a viaggiare, anche l'**abolizione della quarantena precauzionale**: chi entra in contatto con un positivo, anche se non vaccinato, non dovrà osservare l'isolamento. Per i contatti stretti resta in vigore l'auto sorveglianza, mentre l'isolamento resta solo per i positivi.

Inoltre è stato prorogato fino al 31 agosto il regime semplificato per lo **smart working**.

Da sottolineare anche che è stata prorogata fino al 31 dicembre la possibilità per la protezione civile di adottare ordinanze in relazione all'evoluzione della pandemia.

13/05/2022 -PACCHETTI TURISTICI: LA DIRETTIVA VA ATTUALIZZATA, ECCO COME (G.V.)

L'obiettivo è arrivare **entro fine anno a modificare la direttiva europea sui pacchetti turistici e servizi turistici collegati** per tutelare meglio chi acquista dal web. La direttiva è stata emanata nel 2015, l'Italia l'ha recepita nel 2016.

I risultati della Consultazione pubblica

Lo scorso 10 maggio si è **conclusa la consultazione pubblica per la revisione** della direttiva. Attraverso la consultazione la Commissione europea ha chiesto "*ai portatori di interessi che potrebbero essere interessati alla direttiva sui pacchetti turistici o avere competenze in merito di fornire informazioni riguardo alle loro esperienze, percezioni e pareri sull'applicazione delle norme vigenti e sui potenziali impatti delle opzioni per strategie di intervento future*".

Nei prossimi mesi la Commissione avvierà un'altra consultazione pubblica riguardante "*la protezione dei passeggeri in relazione ai biglietti di trasporto autonomi. Ciò comprenderà la valutazione delle opzioni per un adeguato sistema di protezione finanziaria per tutelare i passeggeri dal rischio di una crisi di liquidità o di insolvenza per quanto riguarda il rimborso dei biglietti e, se necessario, il loro rimpatrio. La questione del miglioramento della resilienza finanziaria dei vettori aerei rientra nel riesame in corso del regolamento sui servizi aerei*", si legge sul sito della Ue.

Il totale dei **commenti validi** ricevuti è **519**. Quanto alla suddivisione delle categorie rispondenti sono: impresa e organizzazione professionale 62,04%, cittadini Ue 13,10%, associazione di categoria 10,21%, ente pubblico 4,82%, associazione dei consumatori 4,05%, cittadini extra Ue 0,58%, Ong 0,58%, istituto universitario/di ricerca 0,19%, altro 4,24%.

In merito ai **Paesi rispondenti** al primo posto c'è la Germania con il 33%, seguita da Paesi Bassi 29%, Austria 8%, **Italia 5%** a pari merito con Francia e Belgio. Seguono Irlanda 2% e con l'1% Spagna, Finlandia, Danimarca, Regno Unito, Svezia, Portogallo, Ungheria, Cechia, Stati Uniti, Romania, Estonia, Slovacchia, Norvegia, Lettonia, Grecia.

Perché serve la revisione?

La domanda che ci si pone è il perché sia sorta la necessità di una revisione? A porre l'attenzione sul tema è **Gianni Rebecchi, presidente di Assoviaggi**, che, prima dello scadere del tempo utile per poter partecipare alla consultazione, aveva esortato le adv a rispondere per dare il proprio contributo alla revisione.

"Partendo dal fatto che buona parte delle **transazioni dei servizi turistici collegati avviene sul web**, la Ue mira a tutelare i consumatori che acquistano online da casi di insolvenza e fallimento che in passato si sono verificati", spiega Rebecchi. Più precisamente **oltre il 50% delle transazioni nel mondo del**

turismo avviene online, “da qui la volontà di stabilire delle regole a tutela del consumatore. Quelle che sono state decise però erano complesse e difficilmente interpretabili da chi acquista online e complesse da applicare per chi ha la piattaforma”. A tutto ciò si aggiunga anche il fatto che il consumatore spesso “non è a conoscenza del fatto che gode di tutte le tutele come nel caso dell'acquisto del pacchetto turistico. Per esempio, il volo più hotel è tutelato”. E questo perché la direttiva tende a parificare quasi ad un pacchetto turistico il volo aereo più il servizio turistico collegato. In questo modo il consumatore che ha acquistato il servizio turistico collegato “gode della tutela che è garantita dal pacchetto turistico acquistato tramite la filiera del turismo organizzato. Il che vuol dire possibilità di cancellazione, che l'organizzatore è responsabile, ma in realtà sul web non è così, cioè non sempre le regole sono applicate”. Invece la direttiva vuole che se si acquista tramite piattaforma, il soggetto al quale si pagano tutti i servizi, sia quel soggetto che risponde alle eventuali inadempienze.

I limiti delle norme

Rebecchi fa presente che “le norme dell'Unione Europea per la tutela dei consumatori garantiscono già un elevato livello di protezione e diritti precisi per i viaggiatori”, ma la pandemia è stata un po' come il vaso di Pandora, ha **scoperchiato anche i limiti di tali norme**. Pertanto, la **necessità della revisione** scaturisce da un **insieme di cause e fenomeni** che si sono verificati, pandemia, tema voucher, regole applicate da ogni singolo Paese, fallimento di alcuni vettori e mancati rimborsi, ma anche il fatto che i servizi turistici collegati siano diventati un fenomeno quotidiano, però “le regole non vengono applicate come si dovrebbe”. Da qui la necessità di “**semplificare le norme** relative ai servizi turistici collegati, perché possano essere correttamente interpretate e applicate tutte le tutele verso i viaggiatori, così come avviene nelle adv”. Rebecchi ci tiene anche a sottolineare che gli operatori del turismo organizzato sono favorevoli al fatto di dover tutelare meglio chi acquista online. “Le norme sono da applicare anche a tutti i soggetti che vendono online, ai cittadini Ue e anche se fuori dai confini europei e questo perché il viaggiatore deve essere sempre protetto, ma c'è un però”. Infatti le suddette norme sono state scritte “in tempo di pace - sottolinea Rebecchi -, cioè quando nessuno poteva immaginare che si sarebbe verificata la pandemia e che tutto si sarebbe fermato in quindici giorni?”. Una calamità imprevedibile che ha portato il turismo organizzato a riflettere sul fatto che “**le regole scritte in tempo di pace diventano inapplicabili in caso di eventi straordinari**”. La posizione del travel è favorevole alla tutela del consumatore, ma in caso di un evento imprevisto di tale portata sa anche che non si possono applicare quelle regole. Ora certamente c'è una consapevolezza in più, “sappiamo che possono accadere eventi non ordinari che rendono difficile l'applicabilità di certe norme”, dice Rebecchi.

Fondo di garanzia per i vettori

Quali sono le **soluzioni possibili** per ovviare a tutto ciò e **attualizzare la direttiva** con nuovi elementi che siano contemporanei, che si adattino meglio in caso di eventi che si possono verificare? Per esempio, è giusto introdurre “un **fondo di garanzia per le compagnie aeree**, a garanzia di agenzie di viaggi e viaggiatori - afferma Rebecchi -, perché in caso di fallimento chi rimborsa i viaggiatori?”. A tal proposito la Commissione europea sta valutando “di introdurre un **fondo di garanzia europeo**”. Il comparto del turismo organizzato ritiene anche che, “a fronte di eventi catastrofici di portata vasta si debba avviare una *deregulation* delle norme scritte dalla direttiva a tutela del consumatore, ma anche delle imprese. Per questo era importante che ci fosse una partecipazione da parte delle adv e dei t.o. alla consultazione pubblica, per una revisione più attenta della direttiva”.

Un limite ai rimborsi in caso di fallimenti

Rebecchi fa anche una altra considerazione, prendendo come esempio il **mondo delle banche** per osservare che, “se una banca fallisce lo Stato garantisce fino a 100mila euro, poi basta. In Europa le imprese del turismo devono, invece, rispondere in modo totale, il che però non è un processo equilibrato, perché in caso di fallimento il viaggiatore deve avere un rimborso totale, però nel caso di eventi catastrofici ciò non è fattibile”. Pertanto, la **proposta è di prevedere** “un **limite ai rimborsi** in caso di fallimenti, di **istituire un fondo di garanzia per i casi di insolvenza e fallimento a livello europeo** (alimentato annualmente attraverso meccanismi redistributivi), che va ad integrare i fondi privati e le compagnie di assicurazione di ogni singolo Paese. E che ogni singolo Stato Ue, soprattutto in Italia, istituisca un **fondo misto pubblico-privato** per garantire le imprese in caso di eventi straordinari”.

I voucher previsti come norma

Come si sa per venire incontro alla situazione di crisi creata dalla pandemia sono stati **introdotti i voucher** e l'Italia è stata precursore in tal senso, adottandoli per prima e facendo da apripista agli altri Paesi. “Uno strumento che, però, non è previsto dalla direttiva. Pertanto, ciò che auspichiamo - dice Rebecchi - è che possa **essere introdotto nella normativa** che una impresa del turismo organizzato possa offrire oltre al rimborso anche il voucher”. **Stefania Vicini**

13/05/22 - Mancanza di personale, Ministero e operatori puntano su formazione e voucher

“La mancanza di personale per le imprese turistiche è un grave problema, vanno dalle 250 alle 350 mila le figure che mancano. Nell'immediato la soluzione è il decreto flussi, con il personale che riempie i buchi. Ma poi va fatto un ragionamento di prospettiva che riguarda la formazione”, lo ha detto a Roma il ministro del Turismo Massimo Garavaglia, incontrando i rappresentanti della stampa estera. “È assurdo infatti che il 75% degli allievi che escono dalle scuole alberghiere non lavorino nel turismo, o che per la grande hôtellerie ci siano in Italia solo poche piccole realtà - ha proseguito - è un paradosso che con la disoccupazione al 10% manchino 300 mila persone. Serve aprire un tavolo per migliorare l'incrocio tra domanda e offerta”, ha aggiunto tornando anche sul tema dei voucher, “uno strumento efficace di contrasto al lavoro nero, che consente anche un'integrazione salariale. In alcuni settori come agricoltura e turismo va reintrodotta. Il voucher non è un contratto stabile, ma sempre meglio che lavorare in nero. Anche l'Anpal ha parecchi margini di miglioramento: la formazione professionale va legata di più al mondo del lavoro”.

“La mancanza di personale getta un'ombra sull'estate della ripresa del turismo. Se il sistema delle imprese ricettive e della ristorazione non riuscirà a rimpiazzare almeno parte delle 300mila figure lavorative attualmente non disponibili, non sarà in grado di soddisfare la domanda prevista per la stagione estiva, mettendo a rischio circa 6,5 miliardi di euro di consumi, a danno non solo di hotel, ristoranti e bar ma anche dei negozi”. A stimarlo Assoturismo Confesercenti. “Un simile scenario avrebbe conseguenze per tutta l'economia: si perderebbero infatti anche 3,2 miliardi di investimenti delle imprese del comparto e 7,1 miliardi di euro di PIL. La mancanza di lavoratori nel turismo è un problema serio per le imprese del settore e per il Paese. Servono risposte efficaci - commenta **Vittorio Messina, Presidente Nazionale di Assoturismo Confesercenti** - Dopo due anni di pandemia, sarebbe una beffa clamorosa mancare una stagione estiva che si prevede in forte ripresa per assenza di lavoratori. Gli stop and go delle attività turistiche nel 2020 e nel 2021, così come i ritardi nell'erogazione delle casse integrazioni, hanno allontanato dal comparto molti dipendenti che hanno cercato in altri settori posizioni lavorative meno precarie. Non è una questione che si possa risolvere in pochi giorni, ma è necessario trovare dei meccanismi per fare fronte all'emergenza attuale. Il sistema Confesercenti si è attivato per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nel turismo, ma è urgente un intervento - a basso tasso di burocrazia - da parte del Governo. Le soluzioni prospettate dal Ministro Massimo Garavaglia sono un punto di partenza che condividiamo: la reintroduzione dei voucher sarebbe positiva, bisogna semplificare il lavoro a chiamata, rendendolo accessibile a tutti”. (**travelno stop**)