



Rassegna Stampa di Settore n. 07/2023

Selezione di articoli pubblicati dal 18 maggio al 16 giugno 2023

16/06/23 - **Passaporti lumaca, la denuncia: mezza Italia ancora in apnea (AV)**

La maglia nera a **Bolzano**, sette mesi. **Firenze, Napoli e Roma** sprintano in testa, con un'attesa massima che oscilla tra le 24 e le 48 ore. Bentornati nel magico mondo del **rilascio passaporti**, dove si va da un estremo all'altro, è proprio il caso di dirlo, anche dal punto di vista geografico.

Con le vacanze estive ai nastri di partenza, restano le difficoltà per ottenere in tempo il documento o il rinnovo, in base all'inchiesta di **Altroconsumo**, aggiornata al 6 giugno rispetto a novembre 2022. In sostanza, provando a prenotare **in 12 città** un appuntamento **sulla piattaforma ministeriale**, che fornisce le disponibilità presso i commissariati di zona, la situazione non appare migliorata nel complesso. Anzi. La battaglia, combattuta su più fronti – **Parlamento, operatori turistici**, cittadini – è ancora lunga.

Nelle "trincee" di **Bari, Bologna, Genova, Padova, Torino e Milano** siamo al classico "ritenta sarai più fortunato", quindi non si riesce neppure ad avere lo straccio di una data. Ma non è a che ad **Ancona e Bolzano** sorridano. Nel capoluogo delle Marche tocchiamo i 5 mesi di attesa – due in più rispetto a novembre – e in quello altoatesino addirittura 7 – tre in più – pari a 230 giorni. Andiamo a vedere nei dettagli.

A Bari, Genova e Padova non è cambiato nulla rispetto a novembre: la disponibilità era una chimera allora e tale è rimasta. Passo indietro, invece, a Bologna, dove sette mesi fa il posto c'era e oggi no. Saliamo di qualche chilometro, a Milano. In città, ovviamente, non si trova un appuntamento nemmeno a pagarlo oro, però c'è la ciambella di salvataggio fuori porta: a Cinisello Balsamo, infatti, c'è posto dopo un mese e mezzo. In ogni caso quadro nettamente peggiorato. Perché a novembre si poteva fissare un appuntamento in questura dopo un mese.

Situazione in alto mare anche a **Palermo**, dove la prima disponibilità è fra due mesi – a novembre servivano due settimane – e allora meglio guardarsi intorno. Il disperato cacciatore di passaporti esulta quando vede che c'è una possibilità il giorno dopo, ma a **Termini Imerese**, vale a dire 80 km tra andata e ritorno.

Tutti, insomma, vanno alla ricerca della ricetta magica in uso a Firenze e Napoli, dove si può ottenere il primo appuntamento addirittura il giorno dopo. Roba da record e da far morire d'invidia mezza Italia. Ad un'incollatura segue Roma: l'attesa si allunga di appena 24 ore.

E fin qui l'odissea della prenotazione. Perché poi comincia il secondo atto: il rilascio. In alcuni casi servono anche tre mesi. Tempi lunghissimi che finiscono, ad esempio, per danneggiare il turismo, perché considerando i tempi diventa difficile programmare un viaggio fuori **dall'Unione europea**. **Il Viminale** – sollecitato anche **dal ministro del Turismo, Daniela Santanchè** – ha tentato di tamponare l'emorragia istituendo gli **open day**, cioè le giornate in cui **chiunque può presentarsi in questura senza appuntamento** per chiedere il passaporto: il risultato, ovviamente, sono file chilometriche.

Messi spalle al muro da interrogazioni parlamentari e le proteste dei cittadini, ministro dell'Interno, **Matteo Piantedosi**, e funzionari si difendono strenuamente. Primo motivo dei tempi biblici? La **fine della pandemia** ha coinciso con il ritorno ai viaggi e, nel contempo, si sono accumulate le richieste di passaporti che erano scaduti. Poi gli effetti della **Brexit**: se prima per recarsi nel Regno Unito bastava la carta d'identità, ora serve il passaporto.

Sia come sia, pare evidente che il sistema digitale per la prenotazione online non si è rivelato efficace. Inoltre, c'è la cronica denuncia della mancanza di personale, nonché le lamentele per l'esaurimento della carta filigrana per i passaporti. Idee per uscire dall'impasse? I questori propongono di **estendere i giorni della settimana** in cui gli uffici passaporto sono aperti al pubblico. In Trentino Questura e Comuni si sono accordati per far prenotare gli appuntamenti nei **municipi di riferimento** ai residenti delle valli. Piantedosi, infine, guarda al progetto **Polis di Poste Italiane**, che istituirà uno **sportello unico di prossimità**, per consentire di richiedere i passaporti negli uffici postali dei centri più piccoli.

Resta, comunque, il problema delle richieste improcrastinabili per motivi di salute, lavoro, familiari, di studio o vacanza. In questo caso si può chiedere il documento andando direttamente **in questura** o **in commissariato con una procedura d'urgenza**, che va **dimostrata** esibendo la documentazione specifica.

Al di là di un'accelerazione auspicabile nell'immediato, la situazione resta particolarmente spinosa e allora Altroconsumo sollecita un intervento strutturale sull'intero sistema, per semplificare le procedure di ottenimento e rilascio del passaporto.

09/06/23 - Rebecchi, Assoviaggi: "Con Lufthansa Ita Airways potrà avere un profilo europeo (ttg)

Finalmente luce fu. L'accordo tra Ita e Lufthansa era ormai necessario per una compagnia di bandiera che non esisteva più e con i conti in rosso da decenni sostenuti dagli italiani". E' una promozione a pieni voti quella del **presidente di Assoviaggi Gianni Rebecchi**, per il quale ora ci sono grandi aspettative sulle opportunità che potrebbero aprirsi.

Oggi torniamo ad avere delle prospettive – prosegue il presidente -, sia in Italia dove il mercato nazionale è dominato dalle low cost, sia sul lato internazionale con la possibilità di collegare il nostro Paese con hub di livello mondiale e aprire così l'Italia a nuove rotte e collegamenti". Per Rebecchi il nuovo corso consentirà a Ita di avere maggiore stabilità insieme a un profilo pienamente europeo "e un importante piano industriale che prevede crescita della flotta, dipendenti e finalmente degli utili di esercizio – conclude -. Si apre quindi un'epoca importante per lo sviluppo dell'incoming e dell'outgoing, con una auspicata ricostituzione dei voli nazionali e l'aumento delle connessioni internazionali. È sicuramente uno step di crescita per la nostra compagnia".

01/06/23 - Assoturismo: prenotato 78% camere disponibili per il 2 giugno (travelno stop)

Il turismo accelera per il fine settimana lungo della Festa della Repubblica: tra giovedì 1 e domenica 4 giugno risulta prenotato il 78% delle camere disponibili online, per un totale di 6,2 milioni di presenze nelle strutture ricettive e un fatturato per consumi turistici pari a circa 800 milioni di euro. Nel confronto con il 2022, anno in cui il ponte del 2 giugno è durato ben 5 giorni, contro i 4 di quest'anno, cresce il livello di saturazione delle camere (78% contro 75%), ma diminuiscono le presenze (6,2 milioni nel 2023 contro i 7 milioni del 2022). A stimarlo è CST per Assoturismo Confesercenti. "Il turismo continua a correre, dimostrando ancora, anche se non è necessario, di essere tra i comparti economici più vitali d'Italia", commenta **Vittorio Messina, presidente di Assoturismo Confesercenti**.

Per l'ultimo ponte di primavera è atteso dunque nel nostro Paese un flusso consistente di turisti, e non solo italiani. Un movimento che sarà maggiormente percepito nelle città e nei centri d'arte, nelle località dei laghi, marine e collinari. In base ai risultati della consueta indagine del Centro Studi Turistici sui portali di prenotazione online, infatti, le strutture ricettive delle città d'arte raggiungono una saturazione dell'83%. Stesso trend per le località dei laghi che presentano una saturazione della disponibilità online dell'84%. Valori leggermente inferiori sono stati invece rilevati per le strutture delle località rurali/collinari e marine, rispettivamente dell'82% e dell'80%. Meno intenso il flusso di prenotazioni verso le località montane e termali: per le prime la saturazione è del 68%, mentre per le seconde sale al 70%.

A livello territoriale, la saturazione dell'offerta si presenta abbastanza differenziata. Le regioni con i tassi di occupazione più elevati sono Liguria e Lazio (89%), e Toscana e Campania (88%). Risultati decisamente positivi sono previsti anche per Lombardia, Veneto e Umbria.

01/06/23 - Assoturismo: Romagna non ha mai chiuso, prenotate con fiducia (travelno stop)

Per il ponte del 2 giugno recuperano le prenotazioni in Emilia-Romagna: si scontano però gli effetti dell'alluvione con una percentuale (70%) più bassa rispetto agli anni scorsi ma comunque incoraggiante per la ripresa turistica ed economica della regione. Si segnala, comunque, negli scorsi dieci giorni, la perdita di 250mila pernottamenti, con un danno di almeno 35 milioni di euro di mancato fatturato per le strutture ricettive; a mancare soprattutto gli stranieri che in questo periodo affollavano già le spiagge della riviera romagnola.

"Rincuora la ripresa delle prenotazioni in Emilia-Romagna, che erano rallentate dopo l'alluvione, ma si può fare di più. Va rivista la narrazione: la Riviera Romagnola è rimasta sempre aperta e si può prenotare con fiducia, un contributo concreto alla ripartenza dell'economia della regione, che ha nel turismo uno dei suoi pilastri", dice **Vittorio Messina, presidente di Assoturismo Confesercenti** a proposito delle stime del Ponte del 2 giugno.

30/05/23 - **Assoviaggi: viaggi annullati nelle zone colpite? Risponde l'avvocato** (travel quotidiano)

Assoviaggi. L'alluvione che ha colpito l'**Emilia-Romagna** e i territori limitrofi ha avuto **ripercussioni** anche sul **turismo**, con l'annullamento di molti viaggi e vacanze, sia in uscita che in entrata, nelle zone coinvolte. Una situazione spesso di difficile gestione per agenzie di viaggio e tour operator che si trovano a fare i conti con le disdette e dubbi non solo su eventuali responsabilità legali degli operatori, ma anche su penali e possibili strumenti per gestire i rimborsi ai clienti, a partire dai voucher.

Il consulente legale **di Assoviaggi Confesercenti, l'avvocato Alessio Costantini**, fa chiarezza sulla **questione e sulle strategie di comportamento che adv e t.o. possono adottare in caso di eventi alluvionali** come quelli accaduti negli ultimi giorni, rispondendo ai quesiti più frequenti posti dai nostri associati.

A chi viene addebitata la responsabilità degli annullamenti di pacchetti turistici?

La Corte di Cassazione ha più volte riaffermato il principio per il quale la impossibilità sopravvenuta per il turista di fruire del pacchetto per cause a lui non imputabili legittima il turista stesso a risolvere il contratto e ad ottenere la restituzione del prezzo versato da parte dell'Organizzatore del pacchetto. I precedenti della Cassazione si riferiscono per lo più al caso della malattia del viaggiatore, ma il principio si ritiene applicabile a tutte le circostanze (come l'alluvione od altra calamità) che impediscano la fruizione totale o parziale del pacchetto (ed infatti, la prima decisione della Corte al riguardo, risalente al 2007, faceva riferimento alla presenza nell'isola di destinazione di un focolaio di dengue).

Il principio è stato poi di recente affermato dalla Corte di Giustizia, seppur sotto il diverso profilo della mancata fornitura solo parziale dei servizi: in tal caso (ovvero quando il viaggiatore non può fruire della totalità dei servizi a causa di una circostanza eccezionale a lui non imputabile: nel caso in questione le restrizioni sanitarie conseguite al COVID-19), il viaggiatore ha diritto ad una congrua riduzione del prezzo. Ovviamente il principio è applicabile ad annullamenti determinati da situazioni di forza maggiore che riguardino il viaggiatore o si riferiscano al luogo o ai luoghi di destinazione ed impediscano totalmente la fruizione del pacchetto (a titolo esemplificativo: i recenti eventi alluvionali hanno colpito diversi centri romagnoli, ma non la parte costiera che è fruibile e rispetto alla quale non sarà possibile invocare il principio ora richiamato). Laddove tali situazioni abbiano comportato una compressione del programma di viaggio (con impossibilità di erogare e fruire solo una parte delle prestazioni) si potrà applicare il principio enunciato dalla Corte di Giustizia, ovvero la riduzione del prezzo in misura corrispondente ai servizi non fruiti.

Servizio singolo

A chi viene addebitata la responsabilità degli annullamenti di un singolo servizio turistico?

Nel caso di intermediazione di un singolo servizio turistico, ad esempio pernottamento presso una struttura ricettiva, a farsi carico delle conseguenze dell'annullamento del servizio dovrebbe essere il fornitore del servizio, e non l'agenzia intermediaria. Certamente, il turista potrebbe invocare l'applicazione al singolo servizio del principio sopra enunciato in relazione ai pacchetti turistici: ma l'Agenzia dovrebbe opporgli di doversi rivolgere al fornitore, essendo mera intermediaria (mandataria con rappresentanza) del Cliente viaggiatore.

È possibile annullare ed emettere un voucher senza restituire le somme ai clienti?

Sì, se il Cliente è d'accordo. La possibilità di emettere un voucher in luogo del rimborso del prezzo del pacchetto turistico – prescindendo dall'accettazione del turista – era prevista dalla versione iniziale della normativa speciale emanata all'indomani dell'emergenza COVID, ed applicabile solo agli specifici casi degli annullamenti a causa della pandemia. Quindi, se il cliente non vuole il voucher, ha diritto al rimborso.

Se le strutture ricettive applicano le penali possono le adv/t.o. a loro volta applicarle ai clienti?

Bisogna distinguere se le penali si riferiscono a soggiorni alberghieri compresi o meno in un pacchetto turistico. Nel primo caso, il Cliente ha diritto alla restituzione del prezzo del pacchetto turistico; nel secondo caso, la penale andrebbe applicata al Cliente, non all'Agenzia (a meno che ci siano accordi diversi tra l'Agenzia e l'Hotel). In entrambi i casi, però, vi sono valide ragioni per contestare l'applicazione della penale. Si ritiene che il principio applicato dalla Cassazione è incentrato sulla "impossibilità sopravvenuta di fruire della prestazione" sia applicabile anche al singolo servizio.

18 maggio 23 - Assoturismo: mancano 100 mila addetti. Ma il ministero è ancora indietro (travel quotidiano)

«Se i numeri ci dicono che l'Italia è tornata ai livelli raggiunti prima della pandemia – afferma il presidente di Assoturismo Vittorio Messina –. Dobbiamo **sostenere con tutte le risorse necessarie questa fase di crescita del turismo per renderla strutturale**. È arrivato il momento di scommettere ed investire sul comparto. Avere messo finalmente a punto un piano strategico è un segnale molto importante».

Scommessa e investimenti che **francamente ancora non si vedono**. Le richieste di Assoturismo sono giuste, ma mi sembra che da parte di chi debba poi azionare le leve, per ora non c'è risposta. Come non c'è risposta in merito alla mancanza di almeno 100 mila lavoratori sempre nel settore turistico. Cosa che potrebbe far traballare una stagione che invece si prospetta eccezionale.

Sciogliere i nodi

E infatti il presidente di Assoturismo Messina ribadisce. «Ora bisogna sciogliere i nodi che frenano ancora il comparto, a partire dalla carenza di personale che resta il problema più stringente e rischia di ridurre l'impatto positivo della ripresa. Solo per questa estate stimiamo, infatti, **la mancanza di 100 mila addetti**. Un nodo da sciogliere in fretta» conclude.

Il ministro del turismo aveva affermato che la questione della mancanza di lavoratori sarebbe stata risolta in breve tempo. **Ebbene ancora non ci siamo**. Piccolo suggerimento. **Dopo le parole si facciano seguire i fatti, così le parole diventano pesanti, altrimenti sono parole al vento**.