

*Inviata tramite PEC*

**Alla c.a.**

**Presidenza del Consiglio**

Presidente Giuseppe Conte

[presidente@pec.governo.it](mailto:presidente@pec.governo.it)

**Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e Turismo**

Ministro Dario Franceschini

[postaelettronica@beniculturali.it](mailto:postaelettronica@beniculturali.it)

**p.c.**

**Ministero dello Sviluppo Economico**

Sottosegretario con delega ai consumatori

Alessia Morani

[segreteria.morani@mise.gov.it](mailto:segreteria.morani@mise.gov.it)

Milano, 18 maggio 2020

**Oggetto: Richieste ALTROCONSUMO su voucher per viaggi annullati causa COVID-19**

Nell'ambito delle segnalazioni ricevute in conseguenza dell'emergenza COVID-19, numerosissime sono quelle inerenti il settore del turismo ricevute da Altroconsumo, organizzazione indipendente per la tutela dei consumatori.

L'impossibilità di spostarsi, ma anche la paura di entrare in contatto con focolai del virus, ha indotto migliaia di persone a disdire le prenotazioni nel breve periodo, ma anche quelle effettuate per i mesi estivi.

---

**Altroconsumo**

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

C.F. 97010850150

Sono molti i turisti/consumatori che lamentano la difficoltà di ottenere il rimborso da parte dell'agenzia, della struttura o del portale presso il quale avevano effettuato l'acquisto, che si rendono disponibili soltanto di posticipare le date o di emettere un voucher.

Su 11.888 segnalazioni pervenute in soli tre mesi al servizio di assistenza gratuita di Altroconsumo, ben 9.326, hanno riguardato questa problematica con le seguenti percentuali:

- 43,1 % *Cancellazione voli;*
- 16,6 % *Annullamento viaggi organizzati;*
- 16,2 % *Annullamento prenotazioni Alberghi e altre strutture;*
- 2,6 % *Vacanze studio e campus estivi;*

La legge n.27 del 24 aprile 2020 all'art. 88 bis, come è noto, prevede il diritto al rimborso di un titolo di viaggio o di un pacchetto turistico non godibili per motivazioni connesse all'epidemia da COVID-19, ma lascia al vettore la facoltà di decidere se emettere un voucher di pari importo o di procedere al rimborso del corrispettivo versato, mentre dovrebbe essere il consumatore a scegliere l'opzione preferita, come tra l'altro stabilito dal Codice del Turismo.

Pur comprendendo la necessità di venire incontro agli operatori e sostenere il settore del turismo, non si può tralasciare la tutela dei diritti dei consumatori.

Su questo tema abbiamo espresso, con il Beuc, l'organizzazione europea dei consumatori, la nostra posizione anche alle istituzioni europee <http://www.beuc.eu/publications/beuc-welcomes-european-commission%E2%80%99s-call-member-states-work-solution-help-travel/html>

con le seguenti istanze:

- ampliare i fondi nazionali di garanzia previsti per i viaggi a pacchetto, estendendoli anche a copertura dei voli o di altri biglietti di viaggio singoli (similmente a quanto fatto in Danimarca);
- istituire un fondo Ue che copra l'eventuale insolvenza degli operatori e dei voucher;
- i voucher possono essere un'opzione ammissibile, a patto che abbiano una validità minima di due anni e siano coperti in caso di insolvenza dell'azienda;
- la scelta tra voucher o rimborso deve essere lasciata al consumatore, così come previsto dal diritto europeo, e non una facoltà dell'azienda.

La Commissione Europea, ha prontamente risposto adottando il 13/05/2020 la Raccomandazione n.3125 ai Paesi dell'UE, chiamandoli a sostenere i diritti dei viaggiatori sul rimborso dei viaggi annullati a causa di COVID-19 esortandoli al rispetto della legislazione europea in modo da prevedere delle regole per garantire che tutti i voucher offrano delle opzioni relativamente vantaggiose per i consumatori. Ciò è stato anche sottolineato nel video messaggio del Commissario alla Giustizia Didier Reynders durante l'Assemblea generale Beuc svoltasi per teleconferenza il 14/05 scorso, davanti a 45 organizzazioni di consumatori, tra cui Altroconsumo.

Altroconsumo, condividendo pienamente i criteri proposti dalla Commissione Europea, chiede al Governo un intervento affinché **i voucher abbiano le seguenti caratteristiche**, a garanzia anche delle esigenze dei consumatori:

- **siano validi almeno per 24 mesi dall'emissione;**
- **siano rimborsabili automaticamente al termine del periodo di validità, nel caso non vengano utilizzati dal consumatore o eventualmente siano cedibili ad altri;**
- **che siano vincolanti solo nel valore e non anche nella destinazione e/o servizi;**
- **siano coperti da un fondo di garanzia in caso l'operatore emittente nel frattempo abbia cessato la sua attività**

I consumatori sono, infatti, la parte fondamentale per la ripresa economica del nostro Paese e in particolare nel settore turistico. Depauperare la loro fiducia limitandone i diritti consolidati rischia di essere un boomerang a discapito del rilancio dello stesso settore.

Restando a disposizione di Codeste Istituzioni per trovare soluzioni rapide per attuare le raccomandazioni europee a livello nazionale, ringraziamo per l'attenzione fiduciosi di un accoglimento delle nostre istanze.

Distinti saluti.

**Luisa Crisigiovanni**

Segretario Generale

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luisa Crisigiovanni".

**Ivo Tarantino**

Responsabile Relazioni Esterne

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ivo Tarantino".