

ufficiogabinetto@pec.ministeroturismo.gov.it
segretariatogenerale@pec.ministeroturismo.gov.it
segreteriaministro@ministeroturismo.gov.it

Egregio Ministro
Dott. Massimo Garavaglia
Ministero del Turismo
00185 Roma RM

ufficio.gabinetto@pec.mit.gov.it

Egregio Ministro
Prof. Enrico Giovannini
**Ministero delle Infrastrutture
e della mobilità sostenibili**
DG Aeroporti e Trasporto Aereo

segr.min@pec.mise.gov.it
gabinetto@pec.mise.gov.it

Egregio Ministro
Dott. Giancarlo Giorgetti
Ministero Sviluppo Economico
Roma

Torino, 01 agosto 2022

Oggetto: Responsabilità degli organizzatori per la corretta esecuzione del Pacchetto Turistico.
Criticità del Trasporto Aereo.

Scrivo in qualità di Presidente dell'A.I.A.V., Associazione Italiana degli Agenti di viaggio, per sottoporre una questione di profonda criticità per le agenzie di viaggio.

Come vi è noto, l'art. 42 del Codice del Turismo (*D. Lgs. 79/2011*) prevede che l'organizzatore è responsabile, nei confronti del viaggiatore, per l'inesatta esecuzione dei servizi compresi nel pacchetto turistico e per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto.

Tale previsione normativa, ha l'indubbio pregio di offrire al viaggiatore una garanzia per la corretta esecuzione del pacchetto turistico ed un soggetto (*l'organizzatore*) al quale rivolgersi in caso di difformità tra quanto previsto nel programma di viaggio e quanto in effetti fornito.

Nella sua applicazione pratica, la norma non pone particolari problemi nel caso in cui l'inesatta esecuzione riguardi i servizi prestati da alberghi, guide, servizi di ristorazione o esperienze varie. In tali casi, il servizio è generalmente e agevolmente sostituibile con quello di un altro fornitore e, nel caso non sia possibile, il risarcimento dovuto al cliente per l'inesatta esecuzione riesce ad essere contenuto.

Molto diverso è il caso in cui le difformità nell'esecuzione del pacchetto turistico riguardino i servizi di trasporto forniti da un vettore aereo.

In questo ultimo caso, trovare in tempi brevi ed a costi contenuti un servizio che possa sostituire quello del vettore che ha cancellato, ritardato o modificato un volo – a volte in maniera importante – può risultare molto difficile e, a seconda dei periodi, addirittura impossibile o comunque molto oneroso.

Ecco quindi che, laddove il tour operator sia un'azienda di grandi dimensioni, la possibilità di tutelare il turista è concreta e fattiva, mentre nel caso in cui l'organizzatore sia un'agenzia di viaggi di piccole/medie dimensioni tale garanzia verso il turista diviene non solo difficile nella sua attuazione (*a scapito del turista*) ma rischia di divenire motivo di grave dissesto economico per l'agenzia di viaggi organizzatrice.

E questo in quanto, ormai troppo spesso, le compagnie aeree non si fanno garanti, a loro volta in via di regresso, del risarcimento del danno causato con il loro inadempimento (*procedure di rimborso difficili e lunghe, impossibilità di parlare con i call center, fallimenti delle compagnie*).

Quanto detto, poiché come è noto nell'attuale sistema di mercato del trasporto aereo, l'enorme prevalenza delle compagnie low cost consente di acquistare un'enorme quantità di voli, spesso a prezzi ridotti, con grande facilità, voli che con altrettanta facilità vengono però cancellati, ritardati, modificati. E la cronaca di questi giorni è una vivida testimonianza di quanto andiamo affermando.

La Direttiva europea 2302/2015, recepita nel nostro ordinamento con le modifiche al Codice del turismo in vigore dal 01.07.2018, fu emanata in un periodo (*il 2015, appunto*) già profondamente diverso da quello che viviamo oggi ed in cui l'avvento delle compagnie low cost era già certamente presente, ma non in maniera così preponderante come oggi e non con tutte le problematiche quel settore oggi si porta dietro.

È quindi oggi più che mai necessario scindere la responsabilità degli organizzatori per l'inesatta esecuzione del pacchetto turistico, da quella relativa agli inadempimenti dei vettori aerei, lasciando questi ultimi come unici responsabili per l'inesatta esecuzione del servizio da loro fornito, in ragione della peculiarità del trasporto aereo.

Non solo. È necessario ed urgente che si preveda l'obbligo per le compagnie aeree (come già per le agenzie di viaggi ed i tour operator) di sottoscrivere una polizza/fondo di garanzia contro il loro fallimento o l'insolvenza e questo proprio a tutela di consumatori ed imprese coinvolte nella filiera turistica.

Resto a disposizione per un gradito confronto ed invio i migliori saluti.

Fulvio Avataneo
Presidente AIIV

