



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

DIREZIONE CENTRALE RETE ASSOCIATIVA
SETTORE TURISMO

Roma, 21/07/2020

Prot. 0004907

Oggetto: nuove disposizioni in tema di rimborsi servizi turistici a mezzo voucher

Dopo la pubblicazione della nostra [nota del giorno 8 giugno](#) ad oggetto "rimborso servizi turistici a mezzo voucher" sono intervenute importanti novità sul tema.

In ordine di tempo, la Commissione Europea ha attivato il 2 luglio scorso due procedure d'infrazione nei confronti dello Stato italiano su due elementi contenuti proprio nella disciplina dei rimborsi con voucher di cui all'art.88 bis del decreto legge 17 marzo 2020, n.18 "Cura Italia". Ricordiamo che tale disciplina riguarda i contratti di titoli di acquisto di titoli di viaggio, di servizi di soggiorno e di pacchetti turistici instaurati con effetto dall'11 marzo 2020 al 30 settembre 2020 nell'intero territorio nazionale, anche per le prestazioni da rendere all'estero e per le prestazioni in favore di contraenti provenienti dall'estero, quando le prestazioni non siano rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da COVID-19.

La prima procedura d'infrazione riguarda i rimborsi di servizi di trasporto passeggeri (aerei, via mare, ferroviari e terrestri) prenotati e per i quali il vettore o il cliente comunica recesso dal contratto a seguito di sopravvenuta impossibilità nei casi previsti connessi all'emergenza COVID-19. Per questi casi, come previsto ai commi 3, 4, 11 e 12 dell'art.88 bis, il vettore può rimborsare il cliente anche emettendo – entro 30 giorni dal recesso – un voucher, di importo pari a quanto dovuto, da utilizzare entro un anno. La scelta se operare il rimborso in denaro o con un voucher ricade in capo al vettore e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario. La Commissione ritiene che tale previsione contrasti con i Regolamenti UE sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo, via mare, su strada e ferroviario. Ciò con riferimento sia al termine massimo di emissione del voucher (che secondo tali Regolamenti è di massimo 7 giorni per il trasporto aereo e marittimo e di 14 giorni per il trasporto su strada), sia all'obbligo per il cliente di accettare il rimborso con voucher, se così deciso dal vettore: in tutti e quattro i casi infatti i Regolamenti stabiliscono che è diritto del passeggero rifiutare il rimborso con voucher, ottenendolo quindi in denaro.

La seconda attiene ai rimborsi di pacchetti turistici per i quali l'organizzatore o il viaggiatore comunica recesso dal contratto a seguito di sopravvenuta impossibilità nei casi previsti connessi all'emergenza COVID-19. Per questi casi, come previsto ai commi dal 6 al 12 dell'art.88 bis, l'organizzatore può rimborsare il cliente anche emettendo – non appena ricevuti i rimborsi o i voucher dai singoli fornitori di servizi inclusi nel pacchetto e comunque non oltre 60 giorni dalla data prevista di inizio del viaggio – un voucher, di importo pari a quanto dovuto, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

La scelta se rimborsare il cliente in denaro o con un voucher ricade in capo all'organizzatore, che vi può provvedere anche per il tramite dell'agenzia venditrice, e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario. La Commissione ritiene che tale previsione contrasti con quanto previsto all'articolo 12 - paragrafi 2, 3 lettera b) e 4 - della Direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati. Questo sia per quanto riguarda il termine massimo di emissione del voucher (che secondo tale Direttiva è di massimo 14 giorni dalla risoluzione del contratto) sia per l'obbligo per il cliente di accettare il rimborso con voucher se così deciso dall'organizzatore. La Commissione rileva altresì che, in base alla disposizione normativa italiana, il voucher sembrerebbe non essere rimborsabile in caso di non fruizione da parte del viaggiatore entro il periodo della sua validità di 12 mesi.

Per entrambe le procedure di infrazione il Governo italiano ha due mesi di tempo per trasmettere alla Commissione le proprie osservazioni, ricevute le quali la Commissione stessa potrà andare oltre nella procedura emettendo un parere motivato.

Il Legislatore nazionale è però nel frattempo intervenuto su alcune previsioni dell'art.88 bis, apportando al medesimo delle modifiche. Le stesse sono state approvate in sede di conversione del decreto legge 19 maggio 2020, n.34 e risultano ivi inserite al comma 3 bis dell'art. 182. Talune di queste modifiche sembrano venire incontro, in tutto o in parte, a quanto la Commissione Europea rileva con l'apertura delle due procedure di infrazione summenzionate. Vediamo di seguito nel dettaglio di cosa si tratta.

Innanzitutto, il periodo di validità dei voucher emessi per i rimborsi, nei casi previsti, viene prolungato da 12 a 18 mesi, prevedendo altresì che i detentori dei medesimi possano utilizzarli per fruire di servizi che verranno erogati anche in data successiva al termine di scadenza, purché prenotati entro tale termine. Il voucher si può utilizzare anche per prenotare servizi di un operatore diverso da quello che lo ha emesso, sempreché appartenente allo stesso gruppo societario. Il nuovo termine di 18 mesi per la durata della validità dei voucher si applica anche a quelli già emessi alla data del 19 luglio 2020, giorno successivo a quello di pubblicazione in Gazzetta ufficiale del testo di conversione in Legge del decreto legge 19 maggio 2020, n.34. Alla scadenza fissata - ed è questa una novità in linea con quanto rilevato dalla Commissione Europea - il detentore del voucher che non ne abbia nel frattempo fruito né lo abbia impegnato per prenotare nuovi servizi, avrà diritto ad ottenerne il rimborso in denaro entro 14 giorni. Solo per i voucher emessi in relazione a contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo (incluse acque interne) e terrestre, sempre se non utilizzati né impegnati, il diritto al rimborso in denaro si matura già decorsi 12 mesi dall'emissione - non 18 - e in questo caso, il vettore vi deve provvedere entro 14 giorni dalla richiesta presentata dal detentore.

Altra novità introdotta, in linea con quanto rilevato dalla Commissione Europea, riguarda i tempi entro cui deve essere esercitato - dall'operatore o dal cliente - il recesso dai contratti nei casi previsti dalla norma. Solo se questo viene esercitato entro il 31 luglio 2020, si conferma che l'emissione del voucher non richiede alcuna forma di accettazione da parte del cliente. Se invece il recesso è esercitato dal 1 agosto in poi, sarà il cliente a scegliere se accettare o meno il rimborso con voucher anziché in denaro. Viene inoltre ridotto a 14 giorni dal recesso, in tutti i casi, il termine entro il quale deve essere emesso il voucher.

Per quanto poi riguarda i viaggi di istruzione ricordiamo che era già esclusa la possibilità di provvedere al rimborso mediante voucher se il viaggio riguardava la scuola dell'infanzia o le classi terminali della scuola primaria e della scuola secondaria di primo e secondo grado. Questa previsione viene ora estesa anche i soggiorni di studio degli alunni del quarto anno delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito di programmi internazionali di mobilità studentesca (es. programma ERASMUS) degli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021.

Ultima importante novità introdotta riguarda l'istituzione, presso il MIBACT, di un Fondo per l'indennizzo di consumatori titolari di voucher non utilizzati a scadenza e non rimborsabili a causa dell'intervenuta insolvenza o fallimento dell'operatore turistico o del vettore. Un regolamento del MIBACT, di concerto con il MEF e con il MIT, firserà, entro 180 giorni dalla pubblicazione del testo di conversione in Legge del decreto legge 19 maggio 2020, n.34, i criteri, le modalità di attuazione e la misura dell'indennizzo in questi casi.

Il Responsabile

f.to dott. Alberto Corti