

45/01



Ass. Regionale Siciliana Imprese Viaggi e Turismo  
90143 PALERMO - Via Filippo Cordova, 89  
Tel. 091.6253673 - Fax 091.6258749  
E-mail: info@fiavetsicilia.com - www.fiavetsicilia.com

**NEWS**  
a tutti gli associati

## CRISI USA - INTERVENTI AD OGGI ADOTTATI DALLA FEDERAZIONE

Gentile Associato,

ti informo che a partire del giorno 11 settembre scorso la Federazione e la nostra Associazione Regionale ha costantemente seguito l'evolversi dei fatti fornendo contestualmente istruzioni operative agli Associati.

A titolo di corretta e completa informazione della base Associativa, si comunica nel dettaglio quanto segue:

### 1. INFORMAZIONI UFFICIALI AGLI ASSOCIATI

Sono state diffuse e posizionate sul sito [www.fiavetsicilia.com](http://www.fiavetsicilia.com) nella sezione " News " tutte le informazioni ricevute dalla Fiavet Nazionale e dall'Unità di Crisi della Farnesina. Consulenza telefonica è stata inoltre direttamente fornita dagli Uffici della Segreteria Generale di FIAVET Nazionale. Presso il numero di FIAVET Nazionale 06/44.02.552 restano costantemente aperti gli sportelli di consulenza LEGALE, FISCALE e SINDACALE.

### 2. RICHIESTE DI INTERVENTO AD AUTORITA' DI GOVERNO - MONITORAGGIO SITUAZIONE.

La prima quantificazione operata - che individua in 3.500 miliardi di Lire circa il danno economico per la categoria dovuto non tanto al fenomeno disdette quanto alla ben più complessa situazione di blocco del sistema economico con conseguenze pesanti soprattutto sul traffico business - deve essere ora assoggettata ad un nuovo monitoraggio. SI ALLEGA (all. 1) COPIA DI UN QUESTIONARIO PER TUTTE LE AGENZIE DI VIAGGI ITALIANE DAL QUALE CI ATTENDIAMO RISPOSTE FONDAMENTALI PER DEFINIRE GLI AIUTI DA RICHIEDERE.

Si invitano tutti gli Associati a RISPONDERE SUBITO.

Nel frattempo, con lettera del Presidente al Ministro delle Attività Produttive Antonio Marzano inviata il 17 settembre, si è provveduto a manifestare le forti preoccupazioni della Categoria per quanto si sta verificando anticipando la richiesta di provvedimenti di urgenza.

Alla Direzione Generale Turismo, nella persona del Direttore Reggente Franco Vitale, era già stata chiesta il 13 settembre l'attivazione di un Fondo speciale per la copertura almeno parziale delle spese sostenute dai clienti delle Agenzie di Viaggio italiane per la permanenza forzata all'estero a causa del temporaneo blocco di spazi aerei, specificando altresì che in parecchi casi questi importi, seppure dovuti dai clienti stessi in base all'esonero di responsabilità fissato dall'art. 17 del D. Lgs. 111/95 comma 1, sono stati in non poche occasioni anticipati dai Tour Operator e Agenti di Viaggio italiani in ossequio all'obbligo di assistenza dettato dallo stesso articolo.

A tutte le Autorità di Governo competenti nonché ai Parlamentari che più da vicino seguono il Turismo, verrà invece diffuso oggi un primo documento guida con l'indicazione dei provvedimenti d'urgenza ritenuti necessari nell'immediato e per i quali si richiede l'emanazione di apposito Decreto Legge. Tali provvedimenti si riassumono sinteticamente in:

- a) Crediti di esercizio straordinario;
- b) Agevolazioni di natura fiscale;
- c) Istituzione di un Fondo straordinario per il sostegno alle attività promozionali;
- d) Agevolazioni straordinarie per l'attività di ricerca e sviluppo;
- e) Differimento dei termini per i versamenti di imposte e contributi;
- f) Misure straordinarie a sostegno dell'occupazione.

Queste linee di intervento sono da intendersi assolutamente separate e quindi in aggiunta a quelle già richieste per l'adozione nella emananda nuova Legge Finanziaria, i cui tempi di approvazione non sono al momento prevedibili.

### 3. RICHIESTE DI INTERVENTO A FORNITORI

Con lettera del Presidente del 18 settembre scorso al General Manager IATA/BSP Carlo Pirrò è stato richiesto di accordare uno slittamento parziale del pagamento del prossimo BSP in conseguenza delle numerose segnalazioni qui pervenute circa probabili ritardi nei tempi di incasso da clienti aziendali cui le Agenzie di Viaggio vendono abitualmente biglietteria aerea. La proposta formulata prevede che l'importo da liquidare alla metà di ottobre (relativo quindi alle vendite di settembre) venga addebitato alle Agenzie di Viaggi per il 50% in data regolare, per il 25% sul pagamento di metà novembre e per il 25% su quello di metà dicembre. Siamo in attesa di risposta dal BSP. Una richiesta di modifica straordinaria e immediata delle modalità di incentivazione accordate dai C.R.S. alle Agenzie di Viaggio, in considerazione della situazione attuale che vede da un lato la cancellazione dei voli prenotati e dall'altro la quasi totale interruzione dell'attività di emissione biglietteria, sta' per essere inoltrata.

### 4. CANCELLAZIONI SU PACCHETTI TURISTICI

Per le destinazioni sulle quali esiste un consiglio Ufficiale dell'Unità di Crisi del Ministero Affari Esteri di evitare viaggi - sia pure temporaneamente - nessuna penale è dovuta. Tali destinazioni sono, a questo momento, ISRAELE e PAKISTAN.

In merito alle notizie che ci vengono riportate circa la richiesta di penali da parte di alcuni Tour Operator per partenze con destinazione USA, è stata trasmessa quanto segue all'Unità di Crisi: .... questa Federazione chiede ufficialmente di essere urgentemente aggiornata in merito all'eventuale evoluzione dello stato di sicurezza sulle destinazioni USA, ISRAELE e PAKISTAN che possa portare codesta rispettabile Unità di Crisi a revocare - per una o per tutte le destinazioni sopra menzionate - il consiglio ai turisti clienti delle agenzie da noi rappresentate di evitare viaggi in tali aree. Si comunica altresì che, fino a quando tale nota ufficiale non venisse diffusa da codesta Unità di Crisi - unica Autorità intitolata a farlo - questa Federazione continuerà a rifarsi ai contenuti delle comunicazioni ricevute nelle istruzioni per il trattamento dei contratti di viaggio in essere impartite alle Imprese Associate e - tramite queste - ai clienti in partenza".

A tale nota la dr.ssa Carnevali dell'Unità di Crisi ha risposto con sollecitudine informando che, dal momento che gli aggiornamenti diffusi da tale Unità si intendono in sostituzione di quelli precedenti se non diversamente specificato, la comunicazione urgente del 17 settembre sostituisce quella del 12 settembre scorso che conteneva il consiglio di evitare viaggi negli USA. Sulla base quindi di quanto appena appreso, le penali eventualmente richieste dai Tour Operator per cancellazioni di pratiche in partenza con destinazione U.S.A. sono legittimamente applicabili. A tale proposito, si richiama quanto diffuso da ASTOI con proprio comunicato stampa del 12 settembre dove si specifica che "tutte le partenze, fino al 23/9 p.v. compreso, per gli USA sono al momento annullate ed i clienti vengono rimborsati del prezzo già pagato o ricevono un pacchetto turistico alternativo".

Per destinazioni diverse da quelle sopra menzionate, l'interpretazione letterale della Legge e del disposto del Contratto di viaggio comporta - allo stato attuale - l'imposizione al cliente di penali di cancellazione nella misura stabilita dalle condizioni di Contratto. Risulta tra l'altro che questa sia la posizione assunta dai T.O. anche nei Paesi a più lunga tradizione di tutela del consumatore, prima fra tutti la Germania ma anche la Francia. Non possiamo tuttavia non notare come via siano in questi momenti Tour Operator che superano tale interpretazione legalmente corretta e, in una logica di investimento sulla rete agenziale e sul cliente finale, offrono la possibilità di cambiare la destinazione del viaggio oppure di trasformare in tutto o in parte la penale in un "bonus" su un viaggio successivo oppure ancora non applicano penali.

#### 5. ATTIVITA' DI INCOMING ED EVENTUALI PENALI RICHIESTE DA FORNITORI ITALIANI

Anche in questo caso ribadiamo che se le penali sono richieste per gruppi o individuali che non si sono potuti presentare nei tempi definiti dalle prenotazioni a causa dei disagi connessi alla temporanea chiusura di spazi aerei, che da un lato ha impedito agli aeromobili di decollare, dall'altro ha causato la cancellazione di altre connessioni per via della temporanea indisponibilità di aeromobili bloccati altrove, dette richieste debbono essere contestate sulla base del fatto che le cancellazioni dipendono non già dalla volontà dei partecipanti ai gruppi, ma dalla impossibilità di partire dalle aree di provenienza a causa del sopra richiamato divieto. Si ritiene applicabile al caso in questione l'art. 1436 del codice civile, relativo alla cd. "impossibilità sopravvenuta della prestazione" per il quale "nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito". Si richiama, inoltre, l'art. 26 del "Codice di Condotta tra Albergatori ed Agenti di Viaggi", stipulato dalla Associazione Internazionale degli Hotel e dei Ristoranti (IH&RA) e dalla Federazione Mondiale delle Associazioni degli Agenti di Viaggi (UFTAA) per il quale "qualora una delle parti del contratto d'albergo sia impossibilitata ad adempiere alle proprie obbligazioni a causa di forza maggiore, che è una circostanza che sia imprevedibile, inevitabile ed oltre il proprio controllo, essa è esonerata dalle proprie obbligazioni senza dover pagare alcun risarcimento". Si rinnova inoltre alle Agenzie di Viaggi incoming che presentino casi di questo tipo la raccomandazione di provvedere con tempestività all'invio agli alberghi delle comunicazioni di risoluzione. Ciò in applicazione di quanto stabilito dall'art. 27 del Codice di Condotta per il quale "quando l'albergatore o l'agente di viaggi ritenga di essere impossibilitato ad adempiere alle proprie obbligazioni per motivi di forza maggiore, egli dovrà immediatamente comunicarlo all'altra parte con tutti i mezzi a propria disposizione al fine di limitare i danni potenziali".

#### 6. CONGRESSO NAZIONALE FIAVET

Purtroppo il 38° Congresso Nazionale FIAVET, convocato ad Agadir dal 17 al 21 ottobre prossimo sul tema "ECOTURISMO E FIAVET Protezione dell'ambiente, tutela del cliente", considerando l'attuale situazione che vede gli operatori della categoria pesantemente impegnati a gestire una mole di lavoro assolutamente straordinaria per assistere i propri clienti, è rinviato a data da destinare. In questa occasione, la Federazione intende pubblicamente ringraziare le Autorità del Regno del Marocco per la grande disponibilità ed amicizia dimostrata alla Categoria degli Agenti di Viaggio italiani, affermando con determinazione che il provvedimento di rinvio nulla ha a che vedere con la destinazione fissata per il Congresso, che al contrario continua a risultare tra le più sicure del panorama turistico mediterraneo.

**RICHIAMANDO NUOVAMENTE L'IMPORTANZA DI RICEVERE CON URGENZA DAGLI ASSOCIATI RISPOSTA AL QUESTIONARIO QUI DI SEGUITO ALLEGATO, porgiamo cordiali saluti.**

45/01



Ass. Regionale Siciliana Imprese Viaggi e Turismo  
90143 PALERMO - Via Filippo Cordova, 89  
Tel. 091.6253673 - Fax 091.6258749  
E-mail: info@fiavetsicilia.com - www.fiavetsicilia.com



## A TUTTI GLI AGENTI DI VIAGGIO D'ITALIA MONITORAGGIO EFFETTI CRISI U.S.A.

### 1. VENDITA PACCHETTI TURISTICI DI PRODUZIONE PROPRIA

1. A - Fatto 100 il valore di questi pacchetti che i Tuoi clienti avevano regolarmente prenotato su tutte le destinazioni alla sera del 10 settembre, che percentuale di questo valore non potrai più incassare a seguito delle disdette ricevute?

 %

1. B - Rispetto al Tuo budget di previsione del valore vendite per l'ultimo quadrimestre dell'anno, prevedi una flessione, e se si in quale misura?

 %

### 2. VENDITA PACCHETTI TURISTICI DI PRODUZIONE DI TERZI

2. A - Fatto 100 il valore di questi pacchetti che avevi regolarmente prenotato per conto di Tuoi clienti su tutte le destinazioni alla sera del 10 settembre, che percentuale di questo valore non potrai più incassare per conto dei T.O. a seguito delle disdette ricevute?

 %

2.B - Rispetto al Tuo budget di previsione del valore vendite di pacchetti turistici di produzione di terzi per l'ultimo quadrimestre dell'anno, prevedi una flessione, e se si in quale misura?

 %

### 3. VENDITA DI SERVIZI TURISTICI INCOMING (SOLI SERVIZI A TERRA)

3. A - Fatto 100 il valore di questi servizi che avevi regolarmente prenotato per conto di Tuoi clienti in Italia alla sera del 10 settembre, che percentuale di questo valore non potrai più incassare a seguito delle disdette ricevute?

 %

### 4. VENDITA DI BIGLIETTERIA AEREA A CLIENTI PRIVATI

4. A - Se stai registrando un decremento di questa attività, in che percentuale lo quantificheresti fatto 100 il valore normale delle Tue vendite di questo periodo?

 %

### 5. VENDITA DI BIGLIETTERIA AEREA A CLIENTI AZIENDE

5. A - Se stai registrando un decremento di questa attività, in che percentuale lo quantificheresti fatto 100 il valore normale delle Tue vendite di questo periodo?

 %

5. B - Prevedi o hai ricevuto già richieste di dilazione dei termini abituali di pagamento? Se sì, mediamente di quanti giorni in più rispetto alle dilazioni che già abitualmente concedi a questi clienti?

 gg.

Timbro della tua Impresa

DA RITRASMETTERE COMPILATO  
VIA FAX AL N. 091.6258749