

Spett.le
Ministero del Turismo
Via Villa Ada, 55
Roma

Via mail segreteriaministro@ministeroturismo.gov.it

Alla c.a. del Ministro
Sen. Daniela Santanchè

Torino, 10 marzo 2026

Oggetto: Proposte di AIIV a tutela del lavoro degli agenti di viaggio nell'attuale congiuntura di grave crisi geopolitica ed economica per tutto il settore turistico.

Gent.ma Sen. Daniela Santanchè

scrivo in qualità di presidente dell'A.I.A.V. - Associazione Italiana Agenti di Viaggio, in questo momento storico di particolare crisi nel mondo turistico che richiede, per contro, una sempre maggiore attenzione al rispetto delle norme da parte di tutti gli attori in gioco, a tutela dei consumatori ma, altresì, a tutela delle nostre imprese chiamate in prima linea a gestire l'emergenza.

Come Le è ben noto, gli artt. 41 e 42 del Codice del Turismo prevedono che, in caso di circostanze inevitabili e straordinarie che impediscano la corretta esecuzione del pacchetto turistico, il tour operator organizzatore debba rimborsare al viaggiatore l'intero prezzo del pacchetto turistico che non sia possibile eseguire, oppure, a proprie spese, provvedere al rientro dei viaggiatori che si trovino improvvisamente in condizione di non poter proseguire il proprio viaggio a causa delle medesime circostanze eccezionali.

La grave crisi apertasi in Medio Oriente sta quindi avendo, sul turismo e sulle nostre imprese (in particolare su agenzie di viaggi e tour operator) il medesimo effetto già tristemente sperimentato durante il periodo pandemico.

E, allo stesso modo, se i grandi operatori turistici possono contare su riserve economiche capaci di provvedere ai rimborsi e ai rimpatri dei viaggiatori senza particolari ripercussioni economiche, altrettanto non può dirsi per le micro e piccole imprese, per le quali si profila con certezza il medesimo scenario già vissuto in epoca Covid.

Nel rispetto delle norme dettate dal Codice del Turismo a tutela dei viaggiatori, pertanto, le agenzie di viaggio organizzatrici di pacchetti turistici dovranno rimborsare notevoli quantità di denaro per tutti quelli che non potranno essere eseguiti e dovranno, a proprie spese, garantire il rimpatrio dei viaggiatori, mettendo tuttavia a rischio la stabilità finanziaria della propria impresa non potendo contare su un rapido recupero delle somme già versate a vettori e altri fornitori di servizi di altri Paesi.

In questo scenario, riteniamo sia urgentissimo e necessario adottare misure a tutela di tutte le agenzie di viaggi, per consentire loro di tutelare nella maniera più corretta e completa il viaggiatore, senza che ciò debba andare a discapito della tenuta delle imprese.

Durante il periodo pandemico è stato validamente utilizzato lo strumento dei voucher, che ha consentito ai viaggiatori di recuperare un credito da spendere per viaggi futuri, evitando agli operatori turistici l'esborso immediato ed oneroso di liquidità, magari non disponibile e, pertanto, siamo a chiedere venga valutata con chiara urgenza la medesima misura.

Siamo naturalmente a disposizione per un tavolo di confronto, ma crediamo sia urgente e necessario valutare questa situazione con priorità, data la sua importanza e gravità.