

Covid-19. Viaggi da e per l'estero: tutte le novità



Fino al 31 gennaio 2022 sono in vigore nuove disposizioni (ordinanza Ministero della Salute del 14 dicembre 2021) che limitano l'ingresso in Italia di persone provenienti dall'estero e prevedono restrizioni e divieti per i viaggi fuori dall'Italia, in relazione al

livello di rischio dei Paesi esteri, raggruppati negli **elenchi C, D ed E**).

Elenco C

Tutti gli Stati dell'Unione Europea rientrano attualmente in questo elenco

Ai cittadini provenienti da Stati compresi in tale elenco è consentito l'ingresso in Italia nel caso in cui sia presentato **sia un tampone sia un certificato di vaccinazione o guarigione**. Nel caso in cui non sia presentato il certificato, è richiesto obbligatoriamente l'isolamento fiduciario di 5 giorni.

Anche gli italiani che rientrano da Paesi compresi nell'elenco C dovranno presentare il "**Passenger Locator Form**" (in formato digitale o cartaceo) e saranno tenuti a presentare al momento dell'imbarco e a chi è tenuto ad effettuare controlli una certificazione di essersi sottoposti a un tampone molecolare o antigenico effettuato, rispettivamente 48 e 24 ore prima dell'ingresso.

Tutti i bambini di **età inferiore a 6 anni** in ingresso in Italia sono sempre esentati da tampone pre-partenza e sono

esentati anche dall'isolamento fiduciario nel caso in cui il genitore accompagnatore con cui viaggiano non ha questo obbligo.

Tutti i minori di **età maggiore o uguale a 6 anni** sono tenuti a fare il tampone pre-partenza, qualora non siano in possesso anche del certificato vaccinale o di guarigione sono esentati dall'isolamento fiduciario nel caso in cui il genitore accompagnatore con cui viaggiano non ha questo obbligo.

Elenco D

Rientrano i seguenti Stati: Argentina, Australia, Bahrain, Canada, Cile, Colombia, Giappone, Indonesia, Israele, Kuwait, Nuova Zelanda, Peru', Qatar, Ruanda, Arabia Saudita, **Regno Unito, Gran Bretagna e Irlanda del Nord**, Repubblica di Corea, **Stati Uniti d'America**, Emirati Arabi Uniti, Uruguay, Taiwan, Regioni Amministrative speciali di Hong Kong e Macao.

Per i cittadini provenienti da tali Paesi, sono previste disposizioni analoghe a quelle di cui all'elenco C, salvo differenze nelle tempistiche per effettuare i tamponi (quello molecolare, nelle 72 ore prima dell'ingresso in Italia, salvo ingressi dal Regno Unito e Irlanda del Nord, per cui il test è ridotto a 48 ore, e quello antigenico nelle 24 ore prima dell'ingresso in Italia).

Elenco E

Sono compresi tutti i paesi extra UE e non compresi nell'elenco D.

L'ingresso in Italia è consentito solo per specifici motivi: lavoro, salute, studio, assoluta urgenza, rientro presso il proprio domicilio, abitazione o residenza e non è possibile per motivi di turismo da parte di stranieri.

Gli italiani che abbiano prenotato viaggi in tali Paesi

possono partire, ma devono sapere che al rientro saranno sottoposti **all'obbligo di quarantena**, ad altre restrizioni e adempimenti (compilare il Passenger Locator Form, sottoporsi a tampone molecolare effettuato nelle 72 ore prima dell'ingresso in Italia e il cui risultato sia negativo; ovvero ad un test antigenico nelle 24 ore prima dell'ingresso in Italia il cui risultato sia negativo; comunicare immediatamente il proprio ingresso in Italia al Dipartimento di prevenzione dell'azienda sanitaria competente per territorio; raggiungere la propria destinazione finale in Italia solo con mezzo privato).

Ryanair, Easyjet e Volotea: stop ai voucher e subito rimborsi



L'Antitrust ha sanzionato le compagnie aeree Ryanair, Easy jet e Volotea per pratiche commerciali scorrette relative all'emissione di voucher invece dei rimborsi, in caso di cancellazione dei voli

successivi alla fine delle limitazioni agli spostamenti del giugno 2020.

MC, a partire dalla pubblicazione del DPCM dell'11 giugno 2020, che aveva introdotto la possibilità per i vettori aerei di derogare all'obbligo di mantenere il distanziamento di 1 metro tra i passeggeri per i voli nazionali e in area Schengen, ha registrato numerose segnalazioni di consumatori in merito a compagnie che – richiamando l'emergenza sanitaria

Covid-19 – hanno continuato a erogare voucher e a negare i rimborsi dei voli cancellati.

L'associazione nell'ultimo anno ha trasmesso numerose richieste di rimborso a Easyjet per voli cancellati e ancora oggi la compagnia non ha provveduto ai pagamenti. E' stata inoltre segnalata all'associazione da parte dei passeggeri una scarsa trasparenza nelle comunicazioni di Easyjet a seguito di cancellazioni per voli programmati, in quanto nonostante per il consumatore fosse previsto il rimborso, sul sito della compagnia erano soltanto offerte la modifica del volo o un voucher.

“Non vogliamo assistere a quanto avvenuto l'estate scorsa – afferma Marco Gagliardi, responsabile settore trasporti MC– quando le compagnie, anche se potevano volare regolarmente, cancellavano i voli e si limitavano a offrire voucher, anche se la legge non lo permetteva. Oggi le compagnie devono comunicare in maniera trasparente ai passeggeri il diritto al rimborso che deve avvenire in tempi rapidi. Il voucher può essere un'alternativa, ma la scelta spetta esclusivamente al consumatore che non deve essere tratto in inganno.”

MC invita i consumatori a segnalare pratiche commerciali scorrette al numero 06 94807041 o alla email sosturista@movimentoconsumatori.it

**Cancellazione voli Alitalia:
Movimento Consumatori invia
esposto all'Antitrust**



Movimento Consumatori ha inviato un esposto all'Antitrust affinché valuti la legittimità della procedura di gestione e delle comunicazioni di **cancellazioni di voli Alitalia**.

Sono infatti pervenute all'Associazione numerose segnalazioni di consumatori ai quali la compagnia ha reso nota la cancellazione di voli *"a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e ai conseguenti provvedimenti di restrizione relativi agli spostamenti decisi dalle autorità nazionali e internazionali"*. Con la stessa comunicazione veniva richiesto di *"riprogrammare"* il viaggio contattando un numero verde entro 5 giorni, a pena della *"cancellazione"* della prenotazione, senza alcuna ulteriore informazione sui diritti del passeggero al rimborso e all'eventuale diritto alla compensazione pecuniaria, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 261 del 2004.

A seguito del DPCM dell'11 giugno 2020, tuttavia, si è introdotta la possibilità per i vettori aerei di non mantenere il distanziamento di un metro tra i passeggeri e, a partire dal 3 giugno, sono state rimosse le restrizioni alla circolazione all'interno del territorio nazionale e nell'area europea Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord.

Come anche rilevato dall'ENAC che ha aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti delle compagnie che adducono come motivazione delle cancellazioni *"l'emergenza sanitaria"*, **le cancellazioni non possono limitare i diritti dei passeggeri**, in particolare prevedendo – in alternativa al rimborso e alla compensazione pecuniaria – l'assegnazione di un voucher in alternativa al rimborso.

Secondo quanto riferito dai passeggeri destinatari della comunicazione il call center messo a disposizione da Alitalia

non era raggiungibile.

“Riteniamo che la compagnia di bandiera abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta – afferma Marco Gagliardi del Servizio Legale di MC – in quanto non ha reso informazioni corrette sui diritti dei passeggeri che oggi hanno diritto a quanto previsto dalla normativa comunitaria. Auspichiamo che l’Antitrust apra urgentemente un procedimento e che in questo clima di incertezza inibisca comportamenti analoghi, posti in essere anche da parte di altre compagnie”.

Per segnalazioni di pratiche commerciali scorrette, l’associazione invita i consumatori a scrivere alla email rimborsi@movimentoconsumatori.it

Costa Crociere



L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato una sanzione pari a due milioni di euro a COSTA CROCIERE S.p.A. in seguito all’accertamento di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 21,

22, 24 e 25 del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

In particolare, il professionista, in occasione della vendita e organizzazione di due crociere denominate rispettivamente “*neoRiviera*” e “*Paradisi sul mare*”, non ha fornito ai consumatori una informazione corretta e tempestiva circa lo stato di emergenza sanitaria in Madagascar, frapponendo inoltre ostacoli all’esercizio dei diritti dei consumatori connessi alle variazioni del programma di viaggio.

Costa Crociere, infatti, a seguito dell'epidemia di peste verificatasi in Madagascar a partire dall'agosto 2017, ha modificato gli scali previsti nel programma delle crociere interessate, con partenza rispettivamente ad ottobre e dicembre 2017, senza darne tempestiva comunicazione ai consumatori, i quali sono stati informati della necessità di variare l'iter di viaggio originariamente previsto, nel primo caso, a partenza avvenuta, nel secondo, a ridosso della data di partenza. La tempistica e le modalità con cui sono state comunicate le variazioni di programma hanno di fatto ostacolato la facoltà di scelta dei consumatori, i quali avrebbero avuto il diritto di decidere se recedere dal contratto o fruire della crociera senza le previste tappe in Madagascar, in questo caso con una congrua riduzione del prezzo.

Costa Crociere, al contrario, avrebbe dovuto porre in essere tutti gli accorgimenti necessari al fine di rendere edotti i consumatori, fin dal primo contatto e in ogni caso prima della partenza, della situazione di rischio sanitario esistente nei paesi oggetto delle mete turistiche pubblicizzate. Costa Crociere, invece, ha continuato a pubblicizzare e vendere le crociere in questione, comprensive delle tappe in Madagascar, anche a seguito della diffusione dei comunicati sull'emergenza sanitaria da parte delle autorità locali e del Ministero della Salute, senza avvertire i consumatori di una possibile variazione del programma di viaggio.

Fonte: AGCM

Testo del provvedimento pdf

Blue Panorama Airlines



L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha chiuso l'istruttoria avviata nei confronti del vettore aereo Blue Panorama Airlines S.p.A. accertando una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 24 e

25 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

In particolare, la condotta accertata ha riguardato l'applicazione ai consumatori di una penale – consistente, in un primo tempo, nel pagamento di nuovo biglietto per poter usufruire del servizio già acquistato e, successivamente, di una *fee* di 50 euro per tratta – a fronte della non corretta registrazione in sede di prenotazione del nominativo del passeggero, specificamente per l'ipotesi di omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure nel caso di alterazione/mancanza di alcune lettere.

La richiesta della suddetta penale, che avveniva direttamente in aeroporto, nell'imminenza del volo e a pena di divieto d'imbarco, è risultata sostanzialmente indipendente da esigenze di sicurezza della circolazione aerea. Peraltro, il vettore non forniva alcuna informazione preventiva circa le conseguenze dell'incompleta annotazione del nominativo in sede di prenotazione; inoltre, in alcuni casi tale difformità è derivata dalle stesse caratteristiche del sistema di acquisto on line della Compagnia – avuto riguardo al limitato spazio disponibile per l'inserimento di tutti i nomi/cognomi dei viaggiatori – o a causa del disallineamento tra le interfacce operative con i siti internet di taluni intermediari di vendita.

Nel valutare la gravità della violazione per irrogare una

sanzione di 1 milione di euro, l'Autorità ha tenuto conto della diffusività della condotta che ha interessato un numero elevatissimo di consumatori e delle evidenze istruttorie da cui emergeva il chiaro obiettivo di incrementare i ricavi aziendali.

Nel corso del procedimento, l'Autorità si avvalsa della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.

fonte: AGCM

Testo del provvedimento pdf

Cancellazione voli Ryanair. MC offre assistenza per le richieste di risarcimento anche online

*I viaggiatori pagano la cattiva gestione della compagnia:
prezzi bassi a discapito dei dipendenti.*



Gli effetti delle numerose cancellazioni di voli della compagnia irlandese Ryanair, per motivi ufficialmente imputati alla gestione del personale, stanno ricadendo su decine di migliaia di viaggiatori, lasciati a terra in molti casi a ridosso della partenza.

Il Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004 disciplina i tempi e le modalità di comunicazione della cancellazione da parte delle compagnie aeree e i diritti dei passeggeri, ai quali spettano il rimborso del biglietto o la riprotezione su un altro volo e, a certe condizioni, un indennizzo forfettario che non comprenderà solo il costo vivo del biglietto, ma anche i danni patiti a seguito della mancata partenza.

“Il caso Ryanair – **afferma Alessandro Mostaccio, segretario generale MC** – dimostra plasticamente come sia miope ogni politica industriale che basa il proprio successo su politiche di dumping sul prezzo, a scapito delle condizioni di lavoro e del salario del proprio personale. Confidiamo che serva di esempio per invertire una tendenza grave e spregiudicata che il caso Ryanair finalmente dimostra non essere neanche sostenibile oltretutto ingiusta: fare business strizzando l'occhio al consumatore proponendo prezzi bassissimi 'recuperando' poi quanto 'perso in sconti' sul fronte dei costi del personale! Se Ryanair è oggi costretta ad essere inadempiente nei confronti di 400 mila passeggeri è perché ha imposto ai propri dipendenti per anni condizioni e salari di lavoro accettabili solo fino a quando 'non si hanno alternative'. E' ora di smetterla di contrapporre consumatori e lavoratori. Movimento Consumatori esprime solidarietà ai dipendenti Ryanair e offre aiuto a tutti i consumatori danneggiati: costringiamo l'azienda a cambiare, non vogliamo risparmiare sulla pelle di qualcun altro!”

MC offre assistenza ai passeggeri verificando se Ryanair abbia o meno rispettato le regole imposte dal Regolamento e rappresentando alla compagnia le richieste di risarcimento, e lo fa anche mettendo a disposizione dei cittadini, il suo Sportello del Consumatore online, un'innovativa modalità di consulenza e assistenza ai consumatori comodamente fruibile online attraverso il sito **www.sportello.movimentoconsumatori.it**.

Si possono anche contattare **le sedi MC** o scrivere

a sosturista@movimentoconsumatori.it.