



Rassegna Stampa di Settore n. 05/2015

Selezione di articoli pubblicati dal 7 marzo all'11 maggio 2015

11/05/15 - Arrivano nuovi doveri per agenti, Olta e t.o. Le norme europee

Insieme alla nuova definizione di **pacchetto turistico** (che di fatto equipara agenzie di viaggi fisiche e distribuzione online), il Parlamento Europeo ha dato il via libera a una serie di diritti del consumatore che si riflettono in una nuova lista di doveri per gli organizzatori dei viaggi. Va ricordato che, proprio in base a quanto affermato dal parlamento Ue, in quest'ultima categoria rientrano non solo agenzie di viaggi e tour operator, ma anche le Olta che vendono servizi accessori attraverso processi 'click-through'.

Il primo punto riguarda la cancellazione del viaggio: il cliente che acquista un pacchetto, infatti, ha diritto a rinunciare se il costo dello stesso dovesse aumentare di oltre l'8 per cento.

Inoltre, gli organizzatori di pacchetti dovranno fornire una protezione sull'insolvenza, ovvero un'assicurazione che consenta il rimborso totale e il rimpatrio nel caso in cui l'organizzatore stesso dovesse fallire.

Tra gli aspetti che potrebbero maggiormente incidere sul fronte economico, c'è quello relativo agli eventi imprevedibili come disastri naturali o attacchi terroristici. In questo caso, la normativa Ue prevede che (nel caso in cui il ritorno a casa sia impossibile) l'organizzatore provveda a pagare fino a 3 notti al viaggiatore. Da sottolineare che, come evidenzia la nota stampa, il Parlamento Europeo ha fortemente caldeggiato l'innalzamento a 5 notti; non si esclude dunque (riporta ancora la nota) che successive leggi a livello europeo prevedano un aumento del numero di pernottamenti a carico dell'organizzatore.

Sul fronte delle informazioni da fornire al cliente, il documento approvato afferma che l'organizzatore è tenuto a informare il cliente del fatto che l'acquisto in oggetto si riferisce a un pacchetto di viaggio e precisare i diritti conseguenti. Un dettaglio che incide poco sulle pratiche in uso presso agenzie e tour operator, ma che potrebbe modificare le abitudini degli operatori online. Le informazioni dovranno includere il nome di almeno un soggetto responsabile del viaggio e un numero di emergenza. Inoltre, il testo vincola a fornire al cliente un'indicazione approssimativa degli orari di partenza e arrivo e le indicazioni di ogni possibile costo extra.

Inoltre, i passeggeri dovranno avere la possibilità di cancellare il pacchetto prima della partenza o di trasferirlo a un'altra persona. DI FRANCESCO ZUCCO

08/05/2015 - Web, fine dei privilegi Olta come le agenzie

Nessuna differenza tra pacchetti acquistati via internet o in agenzia. Arriva dal **Parlamento Europeo** il giro di vite che cambierà il mondo dell'ecommerce nel settore turistico.

Tutto parte da una semplice definizione, appunto quella di '**pacchetto vacanza**'. Che non veniva aggiornato dal 1990, ovvero da quando internet era solo un esperimento per smanettoni e l'ecommerce un'ipotesi futuribile.

Dopo ben 25 anni, dunque, la normativa recepirà tutte le rivoluzioni avvenute nel mondo dei viaggi. Includendo nel termine 'pacchetti vacanza' anche i viaggi assemblati online. Questo, in altri termini, significa che anche una vacanza acquistata via internet accorpando diversi servizi dovrà fornire **le stesse garanzie** in termini di **riprotezioni** e **assistenza**.

Nel dettaglio, il testo approvato dal Parlamento Europeo prevede che sia applicata la definizione di 'pacchetto vacanza' anche a quei processi denominati 'click-through'. Si tratta, in sostanza, dell'**acquisto di servizi** attraverso **link** visualizzati durante il **processo di prenotazione principale**. Una pratica ormai diffusa su tutte le principali Olta, che offrono soluzioni di voli, transfer, noleggi auto o altri direttamente dai propri siti.

"Servizi addizionali acquistati da fornitori separati - si legge nella nota del Parlamento Europeo - attraverso processi di prenotazione online linkati, qualora i nomi dei viaggiatori, i dettagli di pagamento e l'indirizzo email siano trasferiti ai fornitori stessi entro 24 ore dalla vendita originale in

cui sono inclusi, dovranno essere considerati parte del pacchetto originale”.

La nuova definizione porta con sé diverse conseguenze per chi opera online: i pacchetti acquistati nel modo sopra descritto, infatti, dovranno godere delle stesse garanzie, per quanto riguarda i rimborsi e le riprotezioni, dei viaggi venduti nelle agenzie di viaggi.

Nessuna differenza, dunque, tra pacchetto acquistato online o comprato in un punto vendita fisico. Il testo dei provvedimenti, apportato in seconda lettura dal Parlamento, dovrà ora passare essere formalmente approvato dalla Commissione mercato interno e protezione dei consumatori dell'Ue e dal Consiglio Europeo. DI FRANCESCO ZUCCO

07/05/15 - Report Wef Turismo: Italia solo ottava, la Spagna in testa (ttg)

È brava ma non si applica.

È questa, in estrema sintesi, la valutazione che il World Economic Forum dà dell'Italia nel suo Global Travel & Tourism Report 2015. A mettere in crisi il Paese nella sua competitività turistica sono tre snodi fondamentali: prezzi, burocrazia e tasse.

Nonostante l'Italia sia risalita dalla 26esima all'ottava posizione, si è fatta superare da una meta sua diretta competitor nell'area mediterranea. Stiamo parlando della Spagna, che balza per la prima volta ai vertici della classifica dei Paesi più competitivi del mondo per il turismo, passando dal quarto al primo posto a scapito della Svizzera, prima nel 2013. Seguono poi Francia e Germania, davanti a Usa, Regno Unito e Svizzera. Quest'ultima scivolata di cinque posizioni, dal primo al sesto posto.

Focalizzando lo sguardo nei confini nazionali, a penalizzare sono i pochi investimenti sul settore, per i quali ci posizioniamo solo al 65esimo posto, dietro a Israele; la complessità burocratica e la competitività dei prezzi, per la quale figuriamo solo alla 133esima posizione, dietro all'Austria.

Ma se si tiene conto dei singoli indicatori si scopre comunque che, in realtà, le potenzialità ci sono.

Questi, infatti, mostrano come l'Italia si riveli più forte sul piano del patrimonio naturale e di quello culturale, che la vedono rispettivamente al 13esimo e terzo posto, e, fattore non poco rilevante, sul piano delle infrastrutture. Infatti, il Paese guadagna il terzo gradino del podio per quelle dedicate ai turisti e occupa il 26esimo e il 32esimo posto per quelle aeroportuali e per i servizi dedicati al trasporto via mare.

29/04/15 - Ecommerce e agenzie (ttg)

Giù le armi, la guerra è finita. O, per lo meno, la tregua potrebbe non essere lontana. Persino Michael O'Leary ha smesso di definire le agenzie “i rami secchi del mercato”. E anche i dettaglianti (come raccontato anche nell'inchiesta pubblicata da ttgitalia.com pochi giorni fa) ormai ricorrono al web per le prenotazioni, ricorrendo all'ormai usuale fee.

Se, oggi come oggi, è assurdo immaginare un mondo senza e-commerce, è ormai chiaro a tutti che è ugualmente impensabile un turismo senza agenzie di viaggi.

Come spesso accade, per capire cosa succederà in Italia tra qualche anno basta guardare all'estero. E, in questo caso, alla Francia. Il vento che soffia da oltre le Alpi, infatti, parla di un e-commerce ormai maturo, che ha già raggiunto il vertice, attraversando un periodo di assestamento.

La notizia è di pochi giorni fa e arriva dal sito di informazione di settore lechotouristique.com. Che analizza l'andamento delle vendite online mettendo in luce come l'e-commerce sia ancora in crescita per diversi settori, ma in lieve flessione nel mondo travel. E questo, evidenzia ancora il portale, per una ragione: i viaggi sono stati tra i primi settori ad essere ‘travolti’ dal web e quindi la loro presenza su internet è più matura. La fase di crescita esponenziale, tipica dei settori giovani, sarebbe dunque finita.

E le agenzie, anche in Francia, continuano ad esistere.

In Italia le Olta, del resto, lo avevano capito già da qualche anno, avviando programmi di affiliazione dedicati proprio ai punti vendita fisici.

A questo si aggiunge il mutamento del panorama normativo. Le vendite online hanno raggiunto volumi troppo importanti per continuare a ‘galleggiare’ in uno scenario legislativo che, fino a qualche tempo fa, non si era preoccupato di regolare nel dettaglio le operazioni dei player online.

Diverse cose, però, sono accadute di recente: non ultima, la vicenda booking.com, che ha dovuto rivedere alcune clausole commerciali sotto la spinta dell'Antitrust. Ma anche il braccio di ferro tra la stessa Olta del colosso Priceline e il gigante degli alberghi Hilton dimostra che gli equilibri stanno cambiando.

La storia insegna che, dopo il Far West (dove le due parti sono pronte ad affrontarsi di continuo in duelli mortali), si deve approdare a uno scenario più evoluto. Forse, è arrivata l'ora per dettaglianti e internet potrebbero iniziare a riporre le pistole nelle rispettive fondine.

Anche perché, come rivela una recente indagine diffusa da Momondo, non è vero che i giovani sono i più propensi a comprare su internet. Al contrario, le ultime generazioni si dimostrano maggiormente timorose rispetto alla fascia d'età compresa tra i 36 e i 65 anni, che appare più sicura di sé.

Chi diceva che internet era destinato ad essere un fenomeno passeggero si è dovuto ricredere da parecchio tempo. Ora dovrà farlo anche chi era convinto che le agenzie di viaggi sarebbero state condannate all'estinzione. di Francesco Zucco

28/04/15 - Coraggio da vendere (ttg)

Quest'anno, sul mercato turistico, c'è un prodotto in più da vendere. Il più importante, quello senza il quale questo settore non potrebbe andare avanti.

L'ultima manciata di settimane non è stata facile per chi lavora nel settore dei viaggi. E, per chi ha fatto dello svago altrui il proprio lavoro, non è facile oggi come oggi promettere relax. Lungo raggio, medio raggio, corto raggio: a ben vedere, la cronaca degli ultimi due mesi **non ha salvato nessun segmento**.

Ed è proprio per questo che le agenzie di viaggi ora dovranno mettere sul bancone, in bella mostra, il loro coraggio. Non è la prima volta che viene richiesto: nei difficili anni passati, a volte bisognava avere una certa dose di fegato anche solo per alzare la serranda, in periodo di difficoltà economiche. Per non parlare delle nubi vulcaniche o dei vari sconsigli piovuti nei momenti peggiori che ci si potesse immaginare.

In altri settori, si sarebbe chiesto lo stato di calamità. Per le agenzie, questo non è possibile: devono fare affidamento **unicamente sulle loro forze**, sul loro ottimismo e sulla loro voglia di far viaggiare i clienti. E sull'instancabile pazienza di rispondere ai timori della clientela.

I viaggiatori arriveranno in agenzia in ordine sparso. Ci saranno quelli del budget fisso ("non importa dove mi mandi, basta che non costi più di questa cifra"), che magari avvanzeranno qualche timore su determinate destinazioni o magari compagnie aeree. Arriverà l'armata del last minute, che costringerà a spulciare tra le offerte speciali, storcendo però il naso di fronte a luoghi coinvolti dai recenti fatti di cronaca. Poi ci saranno quelli che vogliono dimostrare a tutti i costi di non avere nessun timore, vantandosi di essere esperti viaggiatori. Ognuno di loro avrà **bisogno di una risposta** diversa. E i clienti, probabilmente, continueranno a viaggiare. DI FRANCESCO ZUCCO

27/04/15 - La risposta delle banche al taglio costi bancomat (ttg)

Malgrado sia stata approvata la **direttiva** che limita, e di molto, i **costi** degli esercenti per l'utilizzo del **Pos**, i principali **istituti di credito** nazionali **aspettano** ancora che il regolamento sia recepito dallo Stato italiano. E, per intanto, restano **fermi sulle loro posizioni**, sottolineando i vantaggi che il Pos offre agli esercenti a fronte di commissioni abbastanza salate.

"Le commissioni sul transato vengono negoziate dall'esercente con il proprio gestore – spiega **Unicredit** - generalmente in funzione dei volumi di incasso sul Pos, del prezzo medio della transazione e della specificità del business". **I tetti massimi** fissati da UniCredit massimi vanno da 2,15 a 2,30 per cento con il circuito Pago Bancomat e da 3,45 a 4 per cento per i circuiti internazionali.

Stessa linea per **Intesa San Paolo**, che negozia con gli esercenti le **commissioni** "partendo da un minimo, quello per i professionisti, che va tra lo 0,60 e lo 0,70 per cento per il Bancomat e tra l' 1,30 e l' 1,40 per cento per Visa e MasterCard", fa sapere la banca.

I due istituti sottolineano, però, **vantaggi e novità** messe in campo per i pagamenti con la moneta elettronica. "L'incasso tramite carta di pagamento – spiega UniCredit - fornisce all'esercente tutta una serie di vantaggi; in particolare consente di accreditare automaticamente le somme sul proprio conto corrente bancario, evitando il rischio di rapine e furti nel punto vendita e la perdita di tempo per l'effettuazione dei versamenti allo sportello; si evita inoltre il rischio di incasso di denaro falso e si risparmiano i costi di gestione del contante", mentre Intesa sottolinea che "si tratta di una scelta di competitività commerciale". Quest'ultima banca ha, inoltre, da poco lanciato un sistema di mobile Pos da collegare a smartphone e tablet via Bluetooth, dotato di tecnologia contactless.

Il tema del vantaggio, però, è valido anche in senso contrario: le banche stesse hanno un notevole risparmio nell'evitare la movimentazione di denaro contante la sua gestione.

L'abbassamento delle commissioni previsto dalla Ue, quindi, non è visto sicuramente come un colpo al cuore del sistema. DI CRISTINA PEROGLIO

24/04/15 - Bancomat, giù i costi L'Europa ha deciso (ttg)

L'Europa ha detto l'ultima parola: **le commissioni** applicate dagli istituti di credito sui pagamenti con bancomat e carte di credito **dovranno scendere**.

Il provvedimento, già annunciato da **TTG Italia** negli scorsi mesi, ora ha ricevuto il via libera del Consiglio Ue, dopo l'approvazione del Parlamento Europeo.

Risultato: i costi per il pagamento con **carte di credito** non potranno superare lo **0,3 per cento** dell'importo

della transazione, mentre per il **bancomat** la percentuale non potrà superare lo **0,2 per cento**.

Secondo l'**infografica** realizzata dal sito europarl.europa.eu, per i bancomat ci sarà un'ulteriore riduzione: tra cinque anni, infatti, l'importo massimo della commissione non potrà comunque superare i **5 centesimi**.

In base ai calcoli, il risparmio principale sarà per i commercianti, che in totale salveranno **6 miliardi di euro** l'anno. Per i consumatori, invece, si tratterà di beneficiare in totale di **730 milioni** di euro.

Dopo il **dibattito** sorto tra i dettaglianti sul bancomat obbligatorio, a un anno dall'entrata in vigore della norma che vincola il dettagliante ad accettare pagamenti elettronici per importi oltre i 30 euro, arriva dunque una risposta ufficiale ai **dubbi degli adv**, che nella maggior parte dei casi riguardano proprio i costi del servizio.

In base a quanto riportato da repubblica.it, le nuove norme sulle commissioni per bancomat e carte dovrebbero **entrare in vigore a ridosso dell'estate**. Se effettivamente questo avvenisse, le adv potrebbero registrare un risparmio già a partire dall'alta stagione 2015 DI FRANCESCO ZUCCO

24/04/15 - Pagamenti in contanti nelle agenzie: il ministero chiarisce le deroghe per gli stranieri (ttg)

Il Mef ha fornito ulteriori chiarimenti per quanto riguarda la deroga speciale ai pagamenti in contanti nelle agenzie di viaggi.

Per i dettaglianti del settore turistico, infatti, è previsto l'innalzamento del limite massimo per il pagamento in moneta sonante, che può passare da 999,99 euro a 15mila euro.

Questo però, come spiega ilsole24ore.com avviene solo nel caso in cui vengano soddisfatte determinate condizioni.

Le agenzie di viaggi, infatti, possono accettare transazioni in contanti sopra i 1.000 euro solo nel caso in cui il cliente sia straniera e non appartenga a nessuno degli stati dell'Unione Europea e dello spazio economico europeo (ovvero Liechtenstein, Islanda e Norvegia).

Ma, come precisa ancora la **risposta** fornita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per poter accettare il pagamento l'agenzia deve aver inviato una comunicazione preventiva all'Agenzia delle Entrate nella quale indica il conto corrente che utilizzerà per il versamento del contante. La somma, infatti, deve essere depositata in banca entro il primo giorno feriale successivo a quello dell'operazione, consegnando all'operatore finanziario anche una copia della comunicazione inviata al Fisco.

E gli adempimenti non finiscono qui: ricevendo pagamenti in contanti oltre i mille euro, l'agenzia deve richiedere anche la fotocopia del passaporto del turista e farsi firmare un'autodichiarazione dal cliente in cui il medesimo afferma di non possedere la cittadinanza italiana, né di uno dei Paesi Ue o dello Spazio economico europeo, e di non essere residente in Italia.

08/04/15 - Assoturismo contraria a fusione Enit-Ice, necessario un ripensamento (ttg)

"Profondo disappunto" e necessità di "un ripensamento" questo quanto esprime Assoturismo Confesercenti, contraria ad ogni eventuale possibilità di accorpamento dell'Enit all'Ice o agli istituti di cultura.

Nel primo caso - motiva l'ente in una nota - le due cose non sono affatto accostabili: si tratta di usare messaggi diversi, con interlocutori differenti e diversamente interessati, in tempi disuguali, su mercati spesso diversificati, utilizzando slogan e strumenti comunicativi differenziati che susciteranno emozioni e fattori di spinta verso il Bel Paese per il turismo, mentre per le merci dovranno prevedere impostazioni tendenti ad esaltare il prodotto. Emozionale il primo, materiale il secondo"; quanto alla seconda prospettiva "la sfida di Enit è proprio quella di rivitalizzare una stagionalità attualmente in crisi, non certo quella di promuovere Venezia o Firenze, oppure Milano nel periodo dell'Expo o Roma nell'anno del Giubileo; turismi che si vendono da soli".

"Enit - conclude la nota -, qualunque sia la sua struttura va riorganizzato, finanziato consistentemente, valorizzando le professionalità di coloro che hanno fatto grande esperienza anche nelle sedi estere, vera risorsa della struttura".

07/04/2015 - Pasqua Confesercenti, vacanze brevi e italiane. Rivincita del sud (turismo attualità)

Pasqua all'insegna della vacanza breve, ma anche come occasione per staccare dallo stress lavorativo e scoprire - o riscoprire - un po' delle bellezze del nostro Paese. E' questo il **'sentiment' dei viaggiatori italiani che emerge dalle rilevazioni condotte da** Confesercenti con le agenzie di viaggio e che conferma le rilevazioni del sondaggio Confesercenti-SWG, diffuse la scorsa settimana. In partenza un italiano su quattro (circa 12,6 milioni di persone), di cui la stragrande maggioranza diretta in una destinazione nazionale. Tra le località più gettonate resiste la Toscana, mentre crescono le regioni meridionali: secondo le agenzie di viaggio **Assoviaggi Confesercenti**, si registrano buoni andamenti delle prenotazioni turistiche per Napoli, Costiera Amalfitana, Isole Eolie e Sicilia. Solo il 12% dei viaggiatori all'estero: forse un effetto collaterale dei recenti attacchi terroristici ai danni dei turisti nei Paesi limitrofi all'Italia? Fra le mete preferite t Cuba, Caraibi, Thailandia, ma anche Mauritius e Zanzibar. In Europa, invece, emergono con forza le località insulari come le Canarie ed Ischia, che stanno sostituendo altre destinazioni del mediterraneo considerate a rischio in questo periodo. Sempre gettonate le grandi città europee: Barcellona in testa, poi Parigi e Londra. Cresce la spesa e l'alloggio preferito rimane l'albergo.