



FEDERAZIONE ITALIANA  
ASSOCIAZIONI IMPRESE  
VIAGGI E TURISMO

## **AUDIZIONE**

**Indagine conoscitiva sulle prospettive della  
mobilità verso il 2023: dalla continuità  
territoriale all'effettività del diritto alla  
mobilità extraurbana**

**Camera dei deputati**

**IX Commissione Trasporti, Poste e  
Telecomunicazioni**

**19 Settembre 2023**

Onorevole Signor Presidente, Onorevoli Deputati,

l'ampio tema dell'indagine conoscitiva sul trasporto nelle sue varie forme, che è oggetto dell'odierna audizione, è di vitale importanza anche per il comparto del Turismo, dove operano le imprese associate alla nostra Federazione. Non a caso nel Piano Strategico Nazionale del turismo, varato dal Governo nei mesi scorsi, uno degli asset di intervento è proprio quello del potenziamento dell'infrastruttura che deve consentire al Paese una dotazione sufficiente a sostenere il traffico turistico per raggiungere tutte le zone del Nostro bel Paese, ricche in ogni dove di bellezze turistiche e ambientali, che non possono essere oggetto di offerta turistica senza essere dotate di idonee infrastrutture e servizi logistici.

Data la vastità della materia, riteniamo sia più utile alla Commissione focalizzarci su uno specifico tema, fornendo a riguardo dei dati tratti dall'esperienza della categoria degli Agenti di Viaggi, svolgendo alcune considerazioni per l'adozione in futuro di misure di miglioramento.

Parliamo, in particolare, della **continuità territoriale**, presidio diffuso e indispensabile del nostro Paese per consentire a tutte le Regioni di godere di connessione e mobilità.

Da anni la nostra Federazione raccoglie in merito all'esecuzione pratica dell'attività degli aggiudicatari dei Bandi della continuità territoriale, soprattutto nel campo del trasporto aereo, diverse criticità segnalate dagli Agenti di Viaggio, che debbono emettere la biglietteria per il traffico dalle nostre Isole (in particolare Sardegna e Sicilia).

I Vettori, aggiudicatari dei relativi Bandi, a volte anche in violazione delle chiare prescrizioni degli stessi, pongono in essere pratiche e prassi che è difficile poter contestare in vigenza del rapporto (ad esempio tramite iniziative giudiziarie i cui tempi ed esiti spesso non soddisfano la contingente necessità per gli utenti della continuità territoriale, di fruire pienamente e facilmente del servizio) e che riteniamo possano essere superati proprio partendo dall'esperienza fin oggi registrata.

Proprio nel campo del trasporto aereo si deve premettere che, nonostante siamo nel 2023, ci sono ancora passeggeri che non hanno dimestichezza con gli acquisti online, o che semplicemente non hanno tempo per gestirsi in autonomia le prenotazioni, preferendo affidarsi alla professionalità dell'agente di viaggio.

Si aggiunge che spesso anche i passeggeri che acquistano i biglietti tramite siti dei vettori che operano in continuità territoriale non riescono di fatto a gestire le proprie prenotazioni, in quanto risulta quasi sempre impossibile prendere la linea anche con i call center dedicati. Le agenzie di viaggio, invece, riescono a gestire le prenotazioni da GDS in qualche secondo; questo risulta essere fondamentale per la gestione efficiente e rapida delle prenotazioni, senza intasare i call center diretti delle compagnie aeree.

In considerazione di ciò, riteniamo opportuno riferire le nostre osservazioni, per evidenziare aspetti critici relativi alla continuità territoriale aerea, prendendo come esempio le problematiche emerse per la **Sardegna**, come caso pilota:

#### 1) TARIFFE IN CONTINUITA' TERRITORIALE SU GDS

Le compagnie che operano in continuità territoriale devono vendere le tariffe di continuità territoriale anche tramite GDS, proprio per non gravare eccessivamente di telefonate i call center dedicati. Su questo punto, segnaliamo che nonostante la compagnia Aeroitalia – attuale esercente la continuità territoriale dall'aeroporto di Alghero (per Roma e Linate) nonché dall'aeroporto di Olbia per Linate - avesse annunciato che entro marzo 2023 avrebbe reso

disponibili su GDS le tariffe in continuità territoriale, di fatto non ha mai attivato questa possibilità, comunque obbligatoria e prevista dal bando. Questo punto non blocca solo le Agenzie di viaggi, ma anche altri grossi operatori del settore (es compagnie crocieristiche, che sono costrette a chiudere le vendite da Alghero e Olbia in quanto la tariffa residenti è acquistabile solo online). Nondimeno, occorre specificare che le tariffe in continuità territoriale vendute tramite GDS non debbano prevedere tariffe più alte rispetto a quelle vendute dai siti dei vettori;

2) **TARIFFE RIMBORSABILI CASH**

I biglietti in continuità territoriale devono essere rimborsabili in forma pecuniaria in tempi brevi se non immediati. Non pensiamo in ottica del singolo, ma di famiglie, sardi che viaggiano per cure mediche, aziende, gruppi di persone che hanno necessità di poter gestire velocemente le proprie prenotazioni e rimborsi. La non rimborsabilità immediata dei biglietti in continuità territoriale costituisce un ostacolo alla libera fruizione dei voli in continuità territoriale. Segnaliamo, a tal proposito, che la compagnia Aeroitalia, non solo impiega mesi a rimborsare i biglietti in continuità territoriale, ma ora impone rimborsi tramite voucher rimborsabili a ottobre 2024, in luogo del rimborso pecuniario.

Si allega scambio di corrispondenza sul punto con il Vettore e notizia di stampa (All. 1-5).

3) **VOLI EQUAMENTE DISTRIBUITI SULLA GIORNATA**

A tal proposito si segnala che attualmente non esistono voli nella fascia oraria del primo pomeriggio (12:00 – 16:00) che collegano gli aeroporti in continuità territoriale;

4) **TRASOPRTO BARELLATI, DISABILI, GUARDIE ARMATE, MINORI NON ACCOMPAGNATI, ANIMALI DOMESTICI.**

In quanto isolani, non serve specificare che non vi sono alternative veloci e adeguate per raggiungere la terra ferma in queste situazioni, e preme ricordare che non tutti i vettori offrono questi servizi;

5) **THROUGH CHECK-IN**

Previsione di unico check-in, almeno sullo scalo di Fiumicino, per chi viaggia tra la Sardegna e gli scali nazionali secondari, ma anche esteri. Il fatto di non prevedere un *through check-in* è una discriminazione per i sardi, che per ogni prosecuzione di viaggio devono uscire dalla zona transiti, ritirare i bagagli e operare un nuovo check-in per i voli in prosecuzione, con una perdita di tempo che spesso si risolve nella perdita delle coincidenze (e conseguente obbligo di acquisto di nuovi titoli di viaggio per rotte anche intercontinentali).

Volendo fruire dei voli diretti sugli altri scali nazionali, operate dalle compagnie *low-cost*, non viene mai garantito un volo di andata e ritorno in giornata da/per la Sardegna.

6) **UNICO VETTORE PER TRATTA**

È opportuno suggerire che ogni tratta in continuità territoriale venga assegnata a un solo vettore. Abbiamo, infatti in passato, già vissuto i disagi provocati dall'aver più vettori operanti nelle stesse tratte, consistenti, di fatto, nella impossibilità di gestire le prenotazioni;

7) **TETTO MASSIMO ALLE TARIFFE NON RESIDENTI**

Va altresì fatto notare il pericolo nel non prevedere una tariffa massima per i non residenti, che in passato era il triplo della tariffa prevista per i residenti.

8) **LISTE D'ATTESA**

Le liste d'attesa sono necessarie per gestire al meglio i voli in continuità territoriale, evitando di lasciare posti vuoti sui voli in continuità, spesso solo perché i passeggeri non riescono a contattare i vettori per la gestione delle proprie prenotazioni;

9) BAGALI

Dovrebbe restare fermo il diritto di poter trasportare un bagaglio a mano e da stiva compreso in tariffa. Se non si prevede, tutti i rincari verrebbero scaricati sul costo dei bagagli, come stanno ampiamente dimostrando anche le compagnie *low-cost*;

10) EQUIPARAZIONE RESIDENTI/LAVORATORI

A nostro parere, almeno chi deve raggiungere l'Isola per questioni di lavoro, dovrebbe avere diritto a una tariffa agevolata.

11) TASSA AMMINISTRATIVA PER RIMBORSO TASSE AEREOPORTUALI

Si segnala, infine, che Areoitalia per il rimborso delle tasse aeroportuali versate con l'acquisto della biglietteria in continuità territoriale, in ipotesi di biglietti annullati/cancellati, applica una "tassa" amministrativa di € 30, che appare iniqua ed esorbitante rispetto all'importo delle tasse aeroportuali rimborsate.

\*\*\*\*\*

Si ringrazia per il paziente ascolto e, confidando che le osservazioni esposte risultino utili e vengano recepite, si augura buon lavoro alla Commissione.