

Alessia Bandini

ESAME di STATO 2022

**ISTITUTI
PROFESSIONALI**

Settore Servizi

**Servizi per l'enogastronomia
e l'ospitalità alberghiera**

**Esempio di
seconda prova
Prova di istituto**



DeA SCUOLA

LIVIANA

Indirizzo: IP07
SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
articolazione ACCOGLIENZA TURISTICA

Tema di:
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELL'IMPRESA RICETTIVA
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Covid, vacanze e diritti dei viaggiatori: cosa fare con voli, hotel e pacchetti turistici

Tra Paesi in lockdown, altri con frontiere chiuse e semplice timore di mettersi in viaggio, in alcuni casi si rischia di perdere il denaro speso in prenotazioni. Le istruzioni caso per caso.

Sulle vacanze di Natale 2021 pendono due spade di Damocle: la variante Omicron e l'aumento dei contagi. Per molti il rischio è quello di perdere i soldi di un volo, un albergo e altri servizi prenotati. La stessa ricercatrice sudafricana che ha scoperto Omicron, Angelique Coetzee, ha rassicurato sia sulla contagiosità (non superiore rispetto alle precedenti) che rispetto ai sintomi, che a quanto pare sono lievi. Quel che preoccupa di più è l'aumento dei contagi. Che in alcune zone d'Italia e in diversi Paesi europei ha raggiunto livelli allarmanti.

Proprio per questo l'Austria e la Slovenia hanno dichiarato un lockdown pre-natalizio, Israele, Marocco e Giappone hanno chiuso le frontiere e l'Olanda ha inasprito le restrizioni pur senza arrivare a tanto. In Italia il Friuli-Venezia Giulia è entrato in zona gialla (ma le restrizioni varranno solo per i non vaccinati) e alcuni Comuni, soprattutto altoatesini, sono entrati in zona rossa. La situazione è in continuo divenire, con nuove misure che vengono prese ogni giorno.

I diritti del consumatore, però, non sono altrettanto volatili e bisogna stare in guardia: diverse strutture ricettive, ma anche terme o tour operator stanno facendo firmare le cosiddette “clausole Covid”. “In poche parole, il consumatore deve accettare che, se per cause legate al Covid il contratto non può essere onorato, non ha diritto alla restituzione del prezzo pagato”, spiega Massimiliano Dona, presidente dell'Unione nazionale consumatori (UNC). Queste clausole, precisa lo stesso Dona, sono vessatorie. Possono, quindi, essere impugnate e fatte annullare da un giudice di pace.

Cerchiamo di capire, caso per caso, cosa succede a seconda della situazione che si sta vivendo.

Devo partire per un Paese che ha chiuso le frontiere. Per chi parte dall'Italia, questa situazione estrema è piuttosto rara. Eppure i recenti casi di Israele, Marocco e Giappone insegnano che bisogna tornare a fare i conti con una misura che ritenevamo un retaggio delle prime fasi Covid. Che fare, quindi? Anzitutto è molto probabile che le compagnie aeree inizino a cancellare voli in massa per queste destinazioni, visto che sarebbero voli praticamente vuoti. C'è da augurarsi che questo avvenga, perché se è la compagnia aerea a cancellare il viaggio, il consumatore ha diritto al rimborso integrale entro 7 giorni. Il vettore può proporre il voucher (un buono di pari valore al prezzo del biglietto da usare entro 18 o 24 mesi), ma non può essere imposto: se il viaggiatore vuole il rimborso, ne ha tutto il diritto. Se il vettore non cancella il volo, ci si può facilmente appellare all'articolo 1463 del codice civile che norma “l'impossibilità sopravvenuta”. Se non è oggettivamente possibile onorare l'accordo previsto dal contratto (in questo caso, presentarsi al gate) per un impedimento avvenuto dopo la firma dell'accordo (o in questo caso la prenotazione), il

contratto può essere risolto e la cifra pagata dev'essere restituita. Discorso simile anche per le prenotazioni alberghiere. Dovrebbe essere lo stesso esercente a informarci che non gli sarà possibile ospitarci, offrendoci un rimborso integrale. “Ci si può appellare a questa legge anche con esercenti stranieri – spiega ancora Massimiliano Dona – anche se dovessero provare a rifilarci un voucher, ci si può impuntare con buone probabilità di averla vinta”.

Devo partire per un Paese che è entrato in lockdown. In questo caso, per quanto riguarda il volo, è decisivo sapere se la compagnia aerea ha cancellato o no il viaggio. Se la risposta è sì vale quanto detto prima: rimborso entro 7 giorni. Se la risposta è no, e quindi il volo parte lo stesso, le cose si complicano. Il vettore, infatti, può sostenere che non c'è alcun impedimento a operare il volo: pensiamo all'Austria, in fondo le frontiere sono aperte. Ma dall'altra parte il viaggiatore sa che, una volta atterrato, non potrebbe fare nulla con bar, ristoranti, attrazioni turistiche e musei chiusi. Non solo: in Austria agli hotel è vietato accogliere ospiti che soggiornano per motivi diversi da quelli di lavoro.

Che fare con la compagnia aerea che non cancella il volo? L'orizzonte si fa più sfumato: qualcuno sostiene che valga il codice civile (ma anche il Codice della navigazione) che ci danno diritto al rimborso per impossibilità sopravvenuta. Altri, come Massimiliano Dona, sostengono il contrario: “Le compagnie non rimborsano un volo che il viaggiatore decide di non prendere. Non può esserci impossibilità sopravvenuta e lo dimostra il fatto che, se il viaggio è per motivi di lavoro, può essere svolto senza alcun problema”. Il presidente di UNC dà però qualche speranza: “Se il volo fa parte di un pacchetto turistico è molto più facile avere un rimborso o almeno un voucher, perché è chiaro che se non posso mangiare al ristorante né uscire dall'albergo, si tratta a tutti gli effetti di una vacanza rovinata”. Discorso diverso per le prenotazioni alberghiere: se il viaggio è a scopi turistici, il soggiorno è oggettivamente impossibile. Sì al rimborso o, in seconda battuta, almeno al voucher.

Non me la sento di partire. In queste settimane così difficili è un punto di vista che si può comprendere: le frontiere sono aperte, nel luogo di destinazione non ci sono lockdown in vigore, ma non ce la sentiamo di metterci in viaggio e, magari, frequentare sale d'aspetto, metropolitane o musei affollati. In questo caso non c'è codice civile che tenga: è il viaggiatore che cambia idea ed è difficile ottenere indietro le cifre pagate.

Tuttavia, non tutto è perduto: i più previdenti potrebbero non perdere un euro grazie a tariffe rimborsabili e assicurazioni. Naturalmente bisogna accettare di pagare qualcosa in più, ma in una fase di grande incertezza può valerne la pena. Oggi le polizze che coprono la rinuncia al viaggio sono onnipresenti e qualunque compagnia aerea offre la propria. Per i vettori è diventato un vero e proprio business parallelo.

Ma a prescindere dalle motivazioni che portano ad annullare un viaggio, i numeri in gioco iniziano a essere alti, tanto che Assoutenti chiede al governo “di emanare al più presto un decreto che disponga il rimborso integrale di biglietti aerei e strutture ricettive in favore di quegli utenti che non potranno raggiungere paesi in lockdown e comuni in zona rossa, o che decideranno di rinunciare alle partenze per il concreto pericolo di contagi in paesi che versano in emergenza sanitaria”.

Al candidato si chiede di dar prova delle sue conoscenze e competenze, rispondendo ai quesiti e alle consegne in tutti i punti successivi.

- a.** Con riferimento alla comprensione del documento introduttivo, utile a fornire informazioni e stimoli alla riflessione, il candidato risponda alle seguenti questioni:
- Cosa si intende per “clausole Covid” e perché vengono definite “vessatorie”?
 - Cosa si intende per “impossibilità sopravvenuta” e qual è la normativa di riferimento?
 - Descrivi i comportamenti delle compagnie aeree in funzione delle diverse situazioni dei Paesi di arrivo del volo.
- b.** Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi o attraverso le sue esperienze, riferisca e spieghi le caratteristiche dei contratti delle imprese turistiche.
In particolare:
- Quali sono i principali contratti del settore turistico, distinguendoli tra contratti tipici e atipici.
 - Quali sono i diritti fondamentali del viaggiatore ai sensi della direttiva UE 2015/2302.
 - Scelga a piacimento ed illustri le principali caratteristiche di uno dei contratti turistici studiati durante l’anno (oppure del contratto d’albergo).
- c.** Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico-professionali conseguite, il candidato supponga di dover completare il preventivo economico necessario per l’apertura di un nuovo hotel, tenendo conto dei seguenti dati previsionali per il primo triennio:
- periodo di apertura: 290 giorni l’anno
 - capacità produttiva: 120 posti letto
 - percentuale di occupazione prevista: 50% anno I, 65% anno II e 75% anno III
 - prezzo medio di vendita per persona stimato: € 50 (al netto d’IVA)

COSTI FISSI

- n. 6 addetti al costo mensile di € 3 000 per 12 mensilità e, dal secondo anno, ulteriori 2 unità
- spese per servizi: € 9 000/mese (previsto un aumento del 10% nell’anno II e di un ulteriore 10% nell’anno III)
- canoni di locazione: € 11 000 mensili
- ammortamenti calcolati con un’aliquota media del 15% su un valore complessivo delle immobilizzazioni di € 450 000
- spese di pubblicità: € 25 000 il primo anno, € 8 000 gli anni successivi
- interessi passivi sul prestito: € 7 000 annuali
- imposte calcolate a forfait al 35%

COSTI VARIABILI

- costi per materie prime colazione e set di cortesia: 15% del ricavo unitario
- spese di lavanderia: € 2 00 per coperto

Il candidato:

- **Completi il preventivo economico (arrotondando all'euro).**
- **Calcoli il BEP del primo anno di attività sia in volume di vendita che in percentuale di occupazione e il volume dei ricavi di pareggio.**

PREVENTIVO ECONOMICO

	Anno I	Anno II	Anno III
A) Valore della produzione – Ricavi delle vendite	€	€	€
Totale A	€	€	€
B) Costi della produzione			
– per materie prime	€	€	€
– lavanderia	€	€	€
– per servizi	€	€	€
– per il personale	€	€	€
– canoni di locazione	€	€	€
– ammortamenti	€	€	€
– pubblicità	€	€	€
Totale B	€	€	€
Differenza tra valore e costi della produzione A-B	€	€	€
C) Proventi e oneri finanziari	€	€	€
Risultato prima delle imposte	€	€	€
Imposte sul reddito	€	€	€
UTILE D'ESERCIZIO	€	€	€

SOLUZIONI DELLA PROVA DI ISTITUTO**PREVENTIVO ECONOMICO**

	Anno I	Anno II	Anno III
A) Valore della produzione – Ricavi delle vendite	€ 870 000	€ 1 131 000	€ 1 305 000
Totale A	€ 870 000	€ 1 131 000	€ 1 305 000
B) Costi della produzione			
– per materie prime	€ 130 500	€ 169 650	€ 195 750
– lavanderia	€ 34 800	€ 45 240	€ 52 200
– per servizi	€ 108 000	€ 118 800	€ 130 680
– per il personale	€ 216 000	€ 288 000	€ 288 000
– canoni di locazione	€ 132 000	€ 132 000	€ 132 000
– ammortamenti	€ 67 500	€ 67 500	€ 67 500
– pubblicità	€ 25 000	€ 8 000	€ 8 000
Totale B	€ 713 800	€ 829 190	€ 874 130
Differenza tra valore e costi della produzione A-B	€ 156 200	€ 301 810	€ 430 870
C) Proventi e oneri finanziari	€ -7 000	€ -7 000	€ -7 000
Risultato prima delle imposte	€ 149 200	€ 294 810	€ 423 870
Imposte sul reddito	€ 52 220	€ 103 184	€ 148 355
UTILE D'ESERCIZIO	€ 96 980	€ 181 626	€ 275 515

Calcoli il BEP del primo anno di attività in volume di vendita.

$CF/(p-cv) = 555\,500/(50 - (7,5 + 2)) = 555\,500/40,5 = 13\,716,05$ arrotondato a 13 716 volume di vendita BEP.

Calcoli il BEP del primo anno di attività dei ricavi di pareggio.

$13\,716 \times 50 = 685\,800$ fatturato di pareggio.

Il fatturato previsto (870 000 euro) è superiore al fatturato di pareggio già dal primo anno.