

# Coronavirus e consumatori: rimborsi viaggi, spettacoli e musei

## Non puoi partire e devi

A fronte dell'**emergenza epidemiologica da COVID-19**, il Governo italiano ha adottato una serie di misure per il contenimento del contagio. Tra le misure adottate, quelle relative alle **restrizioni** e ai **divieti relativi agli spostamenti delle persone** hanno generato inevitabili ricadute non solo sulle attività delle imprese ma anche sui diritti dei consumatori. In particolare, per via delle difficoltà nello svolgere una serie di attività, le prenotazioni - per quanto riguarda i trasporti, i soggiorni turistici e altre attività affini - sono andate incontro a cancellazioni, ed è stato necessario intervenire con regole che tengano conto degli interessi sia degli imprenditori economici che dei consumatori.

Il **Decreto CuraItalia** (cfr. artt. 88 e 88-bis del **D.L. 18/2020**) disciplina le ipotesi di annullamento delle prenotazioni di viaggi e soggiorni.

Il **Decreto Rilancio** (cfr. artt. 215 e 216 del **D.L. 34/2020**) ha inoltre dettato regole per il caso di mancata utilizzazione dell'abbonamento di trasporto e per l'accesso a palestre, piscine e impianti sportivi.

Di seguito le indicazioni su quali rimedi sono offerti al consumatore.

## Titoli di viaggio

Nel caso in cui sia stato acquistato un **biglietto aereo, del treno, del traghetto o del bus** e non sia più possibile partire a causa dei provvedimenti adottati dalle Autorità per l'emergenza Coronavirus, nasce

il diritto al rimborso del prezzo del biglietto stesso (art. 88-bis, D.L. 18/2020).

Dal punto di vista giuridico, il rimborso è conseguente alla risoluzione (cioè allo scioglimento) per impossibilità sopravvenuta della prestazione (ai sensi dell'art. 1463 del codice civile) dei «contratti di trasporto aereo, ferroviario e marittimo, nelle acque interne o terrestre», da eseguirsi **nel periodo interessato dalle restrizioni o dai divieti agli spostamenti**.

Il contratto di trasporto può sciogliersi sia per via dell'impossibilità a partire del viaggiatore, sia per il recesso del vettore (cioè del soggetto che effettua il servizio di trasporto), a causa dei provvedimenti adottati dalle Autorità per fronteggiare l'emergenza epidemiologica.

### Il diritto del viaggiatore al recesso ed al rimborso

Il diritto al rimborso è testualmente accordato alle seguenti categorie di persone:

1. soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena con sorveglianza attiva;
2. soggetti residenti o domiciliati o destinatari di un divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio;
3. soggetti risultati positivi al virus COVID-19;

4. soggetti che hanno programmato viaggi con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio, come individuate dai D.P.C.M.;
5. soggetti che hanno programmato la partecipazione a concorsi pubblici o a manifestazioni ed eventi annullati o sospesi dalle Autorità competenti;
6. soggetti diretti verso Stati esteri in cui sia impedito l'arrivo.

In pratica, dal 10 marzo 2020, quando le misure di contenimento del contagio sono state estese all'intero territorio nazionale, la previsione di cui al punto b) ha riguardato tutti i soggetti residenti o domiciliati in Italia. Pertanto, per tutti i contratti di trasporto da eseguirsi **dal 10 marzo e sino alla data di vigenza dei provvedimenti governativi** che hanno limitato gli spostamenti (17 maggio per tutti gli spostamenti; 2 giugno per gli spostamenti tra regioni diverse), **tutte le persone** sul territorio italiano hanno acquisito il diritto al rimborso del biglietto come previsto dal Decreto Curaltaia

### Come si ottiene il rimborso?

Per ottenere il rimborso, coloro che siano impossibilitati a partire devono comunicarlo al vettore (cioè al soggetto che effettua il servizio di trasporto) e fargli pervenire la propria richiesta di rimborso.

### Termini per l'invio della comunicazione

La **comunicazione** di impedimento alla partenza deve essere effettuata il prima possibile e comunque entro **30 giorni**, che decorrono:

1. dalla cessazione delle situazioni che hanno impedito la partenza (ad es. dal termine della quarantena o del ricovero per positività al virus);
2. dall'annullamento o sospensione della procedura selettiva o della manifestazione o dell'evento per cui è stato acquistato il biglietto di viaggio;
3. dalla data prevista per la partenza, nel caso di impedimento di sbarco o approdo all'estero.

### Documentazione da allegare

Alla richiesta di rimborso deve essere allegato:

- la documentazione comprovante il **titolo di viaggio** di cui si chiede l'annullamento

ed, eventualmente

- la documentazione attestante la programmata partecipazione al concorso o alla manifestazione o all'evento (ad es. la ricevuta di iscrizione o il biglietto di ingresso).

### Contenuto della comunicazione e modalità di invio

Nella comunicazione si raccomanda di far riferimento ai diritti che scaturiscono dall'art. 88-bis, D.L. 18/2020, come modificato dalla L. 27/2020 e dalla L. 77/2020, ed alla specifica situazione nella quale si rientra (v. sopra).

Si segnala che attualmente tutti i principali vettori (ad es., Alitalia, Ryanair, Easyjet,

Trenitalia, Italo, Grandi Navi Veloci, Flixbus) si sono dotati di apposite sezioni o numeri telefonici/indirizzi di posta elettronica, indicati nel proprio sito *web*, per agevolare i clienti nell'inoltro della richiesta di rimborso.

## Recesso del vettore

Nel caso in cui, invece, il recesso dal contratto di trasporto sia effettuato dal vettore (lo ricordiamo: quando le prestazioni non possono essere eseguite in conseguenza dei provvedimenti adottati dalle Autorità), sarà quest'ultimo, ovviamente, a dover comunicare al cliente l'annullamento del viaggio. Tale comunicazione dovrà essere **tempestiva**. In questo caso, ovviamente, tutti i clienti avranno diritto al

### In cosa consiste il rimborso?

Il rimborso in favore del viaggiatore può essere effettuato dal vettore mediante:

- la **restituzione del corrispettivo** versato per il titolo di viaggio

OPPURE

- l'emissione di un **voucher** di pari importo da utilizzare **da utilizzare entro 18 mesi dall'emissione** (termine applicabile anche ai voucher precedentemente emessi per la durata di un anno).

**L'emissione del voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio non richiede l'accettazione del destinatario.**

Con specifica disposizione, il legislatore ha previsto che per i rapporti inerenti a contratti da eseguire tra l'11 marzo 2020 e il 30 settembre 2020, in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020, la controprestazione già ricevuta dal professionista può essere restituita mediante un voucher emesso entro 14 giorni dalla data di esercizio del recesso. Al di fuori di questi limiti temporali, salve successive modifiche, il termine per il rimborso è invece di 30 giorni dalla comunicazione del recesso o dall'annullamento della prenotazione.

La procedura e le regole del rimborso sono le stesse anche nel caso di acquisto del biglietto tramite un'agenzia o un portale di prenotazione.

**ATTENZIONE** Con la L. 77/2020, di conversione del D.L. 34/2020, è stato modificato l'art. 88-bis, D.L. 18/2020, introducendo al comma 12-bis una importante novità: per i **voucher** emessi in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, e **non utilizzati** per la prenotazione di altri servizi, **il rimborso monetario dell'importo versato può essere richiesto decorsi 12 mesi dall'emissione** ed è corrisposto entro 14 giorni dalla richiesta.

Il viaggiatore ha quindi 18 mesi di tempo per utilizzare il voucher, ma, una volta decorsi 12 mesi, può comunque decidere di pretendere il rimborso monetario.

Tale novità è da intendersi applicabile anche ai voucher già emessi al 19 luglio 2020, data di entrata in vigore della norma che l'ha introdotta.

**I ESEMPIO**

A maggio 2020 il mio volo è stato cancellato a causa del Covid e mi è stato inviato un voucher di importo pari al prezzo del biglietto. Visto che l'emissione del buono è avvenuta prima del 31 luglio 2020, non posso rifiutarlo e pretendere subito la restituzione dei soldi. Potrò utilizzare il voucher per comprare un altro biglietto entro novembre 2021 (o entro la più lontana data prevista dalla compagnia aerea). Tuttavia, se non sono interessato a un altro volo, da maggio 2021 potrò contattare il venditore del biglietto e pretendere la restituzione del denaro.

### II ESEMPIO

A novembre 2020 il mio volo è stato cancellato e, per il rimborso, la compagnia aerea mi ha offerto un voucher di importo pari al prezzo del biglietto da utilizzare entro 18 mesi. Io, però, posso rifiutare il buono e pretendere che il rimborso avvenga subito in denaro.

### III ESEMPIO

Sarei dovuto partire a marzo 2021, ma ho dovuto annullare la partenza perché sono risultato positivo al Covid. Anche se le condizioni di contratto e la tariffa relativa al mio biglietto limitano o escludono il rimborso in caso di cancellazione della partenza da parte del viaggiatore, potrò, fornendo idonea documentazione circa il mio impedimento (ad es. copia del provvedimento dell'operatore di sanità pubblica territorialmente competente con cui è stata disposta la

## Abbonamenti del treno e del bus

È stato sancito «**per i pendolari di trasporto ferroviario e TPL**» (Trasporto Pubblico locale) il diritto di ottenere un rimborso in relazione agli **abbonamenti** divenuti anche solo parzialmente inutilizzabili a causa delle misure governative (art. 215, D.L. 34/2020).

### Come si ottiene il rimborso?

In caso di mancata utilizzazione, in conseguenza delle misure di contenimento adottate a partire dall'attuazione del D.L. 23 febbraio 2020, n. 6 (ed estese a tutte le persone residenti sul territorio nazionale dal 10 marzo 2020), i titolari degli abbonamenti possono inviare la propria **richiesta di rimborso alle aziende erogatrici dei servizi di trasporto**, allegando:

- la documentazione comprovante il possesso del titolo di viaggio, in corso di validità durante il periodo di efficacia dei provvedimenti attuativi delle misure di

contenimento;

- una dichiarazione rilasciata ai sensi dell'art. 47, D.P.R. 445/2000 («dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà») relativa al mancato utilizzo in

### In cosa consiste il rimborso?

Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, le aziende erogatrici dei servizi di trasporto sono tenute a procedere al rimborso nei confronti degli aventi diritto, optando per una delle seguenti modalità:

- emissione di un **voucher** di importo pari all'ammontare del titolo di viaggio, da utilizzare entro un anno dall'emissione;

OPPURE

- **prolungamento della durata dell'abbonamento** per un periodo corrispondente a quello durante il quale non è stato possibile l'utilizzo.

## Pacchetti turistici

Nel caso di contratto di **pacchetto turistico** (caratterizzato dalla combinazione di diversi servizi turistici, ad es. trasporto e alloggio) da eseguirsi nel periodo interessato dalle restrizioni o dai divieti agli spostamenti a causa dell'emergenza epidemiologica, il viaggiatore impossibilitato a partire può annullare la propria prenotazione per impossibilità della prestazione (ai sensi dell'art. 1463 codice civile) ed esercitare il diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto (ai sensi dell'art. 41 del Codice del Turismo).

Anche gli organizzatori possono esercitare il diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto turistico, quando l'esecuzione del contratto è impedita, in tutto o in parte, da provvedimenti adottati dalle Autorità a causa dell'emergenza epidemiologica.

In considerazione dell'eccezionale situazione, l'esercizio del diritto di recesso comporta per il viaggiatore il diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto (senza che siano dovute spese di recesso all'organizzatore, il quale però non è tenuto ad alcun indennizzo supplementare).

### Il diritto del turista al recesso ed al rimborso

Hanno diritto al rimborso dei pagamenti effettuati per il pacchetto gli stessi soggetti che hanno diritto al rimborso dei titoli di viaggio (vedi sopra). Si tratta di **tutte le persone** che per provvedimento delle Autorità competenti, non possono allontanarsi dal luogo della loro residenza o del loro domicilio e dei soggetti aventi come destinazione un luogo al quale non è possibile accedere.

### Come si ottiene il rimborso?

Coloro che siano impossibilitati a partire devono comunicarlo all'organizzatore di pacchetti turistici e fargli pervenire la propria richiesta di rimborso. La **comunicazione** dev'essere effettuata **prima dell'inizio del pacchetto turistico**

al più tardi **entro 30 giorni** dalla cessazione delle situazioni che hanno impedito la partenza (ad es. della quarantena) o dalla data prevista per la partenza nel caso di impedimento di sbarco o approdo all'estero.

Alla comunicazione bisogna allegare la documentazione comprovante il contratto di pacchetto turistico.

Nel caso in cui, invece, il recesso dal contratto di pacchetto turistico sia effettuato dall'organizzatore, sarà quest'ultimo a dover comunicare al cliente l'annullamento del viaggio senza ingiustificato ritardo.

### In cosa consiste il rimborso?

Nel caso di recesso dal contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore può:

- offrire al viaggiatore un **pacchetto sostitutivo** di qualità equivalente o superiore o inferiore (in quest'ultimo caso con restituzione della differenza di prezzo)

oppure

- procedere al **rimborso monetario** dei pagamenti effettuati

oppure

- emettere un **voucher** di importo pari al rimborso spettante, da **utilizzare entro 18 mesi** dalla sua emissione, anche per il tramite dell'agenzia venditrice.

### **L'emissione del voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 non richiede l'accettazione del destinatario.**

Con specifica disposizione, il legislatore ha previsto che per i rapporti inerenti a contratti da eseguire tra l'11 marzo 2020 e il 30 settembre 2020, in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020, la controprestazione già ricevuta dal professionista può essere restituita mediante un voucher emesso entro 14 giorni dalla data di esercizio del recesso. Al di fuori di questi limiti temporali, salve successive modifiche, si prevede un rimborso entro 60 giorni dalla data prevista di inizio del viaggio.

Il voucher può essere utilizzato anche per servizi resi da un altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario.

La procedura e le regole del rimborso sono le stesse nel caso di acquisto del pacchetto turistico tramite un'agenzia o un portale di prenotazione.

ATTENZIONE: anche per quanto riguarda i pacchetti turistici, con la L. 77/2020, di conversione del D.L. 34/2020, si è modificato l'art. 88-bis, D.L. 18/2020,

introducendo al comma 12-bis una importante novità: **decorsi 18 mesi dall'emissione, per i voucher non utilizzati, è corrisposto entro 14 giorni dalla scadenza il rimborso dell'importo versato.**

In questo caso il rimborso monetario si può dunque pretendere solo dopo la scadenza del *voucher*.

Tale novità è da intendersi applicabile anche ai *voucher* già emessi al 19 luglio 2020, data di entrata in vigore della modifica all'art. 88-bis, D.L. 18/2020.

Quanto al rischio che il professionista diventi in futuro insolvente, e quindi non in grado di procedere alle restituzioni a tempo debito, il legislatore si è fatto carico di questo problema prevedendo l'istituzione di un apposito «**fondo**, con una dotazione di 5 milioni di euro per l'anno 2020 e di 1 milione di euro per l'anno 2021», **destinato a indennizzare i consumatori titolari di voucher non utilizzati** e non rimborsati a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'operatore turistico (art. 88-bis, comma 12-ter).

I criteri e le modalità di attuazione e la misura dell'indennizzo, al momento non ancora definiti, saranno messi a punto da un regolamento ministeriale.

#### I ESEMPIO

Sarei dovuto partire per le vacanze a luglio 2020, ma a maggio 2020 il mio viaggio è stato cancellato dall'organizzatore a causa del Covid e mi è stato inviato un voucher di importo pari al prezzo del pacchetto. Visto che il recesso è avvenuta prima del 31 luglio 2020, non posso rifiutare il buono e pretendere subito la restituzione dei soldi. Potrò utilizzare il voucher per comprare un altro pacchetto entro novembre 2021 (o entro il più lontano termine previsto dall'organizzatore). Se alla scadenza dei 18 mesi dall'emissione del voucher non avrò utilizzato il buono per la prenotazione di altri servizi, a quel punto, avrò diritto a ricevere la restituzione in denaro di quanto a suo tempo versato per la prenotazione della vacanza.

#### II ESEMPIO

Avevo prenotato una vacanza con partenza prevista a luglio 2020. Il viaggio non è stato annullato e gli spostamenti in quella data non erano vietati, ma, considerati i rischi legati all'epidemia in corso, per ragioni di prudenza ho preferito rinunciare alla vacanza. In questo caso, tecnicamente, manca il presupposto di applicazione della disciplina emergenziale (oggettiva impossibilità allo svolgimento del viaggio a causa dei divieti delle Autorità) e resta applicabile la disciplina delle condizioni generali di contratto applicate

## Viaggi d'istruzione (gite scolastiche)

Dal 23 febbraio sono stati **sospesi i viaggi d'istruzione** organizzati dalle istituzioni scolastiche del sistema nazionale d'istruzione, sia sul territorio nazionale sia all'estero, in ragione dell'emergenza da Covid-19 (art. 88-bis, comma 8, D.L. 18/2020).

#### In cosa consiste il rimborso?

Per il caso di mancata partenza, il professionista può, anche in questo caso:

- **restituire integralmente** le somme versate

oppure

- emettere un **voucher** di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Il rimborso deve avvenire entro **60 giorni** dalla data prevista di inizio del viaggio.

ATTENZIONE. È sempre corrisposto il rimborso con **restituzione della somma versata**, senza che possa essere sostituito dall'emissione del voucher, quando il viaggio o l'iniziativa di istruzione riguarda la scuola dell'infanzia o le **classi terminali** della scuola primaria e della scuola secondaria di primo e secondo grado (es. quinta elementare), nonché per i soggiorni di studio degli alunni del **quarto anno** delle scuole secondarie di secondo grado nell'ambito di **programmi internazionali di mobilità studentesca** riferiti agli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021.

## Prenotazioni alberghiere

La disciplina, già descritta, prevista per il rimborso dei titoli di viaggio e dei pacchetti turistici si applica anche ai contratti di soggiorno.

Il viaggiatore può quindi liberarsi dal contratto di soggiorno per l'impossibilità sopravvenuta di fruire della prestazione alberghiera a causa dei provvedimenti delle Autorità volti a contenere l'epidemia (ai sensi dell'art. 1463 del codice civile).

D'altra parte, la struttura ricettiva può annullare la prenotazione qualora abbia sospeso o cessato le attività, in tutto o in parte, a causa dell'emergenza epidemiologica.

### Il diritto del cliente al recesso ed al rimborso

Hanno diritto al rimborso dei pagamenti effettuati per la prenotazione del soggiorno tutte le persone che si trovano sul territorio italiano e che sono ricoverate o che per provvedimento delle Autorità competenti non possono allontanarsi dal luogo della loro residenza o del loro domicilio e dei soggetti che abbiano come destinazione un luogo al quale non è possibile accedere.

### Come si ottiene il rimborso?

L'annullamento della prenotazione da parte del viaggiatore dovrà essere **comunicato** alla struttura ricettiva quanto prima (e comunque nel rispetto dei termini visti a proposito dei titoli di viaggi), allegando la **documentazione** comprovante la prenotazione del soggiorno.

### In cosa consiste il rimborso?

L'albergatore in questo caso dovrà, **entro 30 giorni**:

- **rimborsare** gli importi già versati

oppure

- emettere un **voucher** di importo pari al rimborso spettante, da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Nel caso in cui sia la struttura ricettiva ad annullare la prenotazione a causa dell'emergenza epidemiologica, essa potrà anche offrire all'acquirente, in alternativa al rimborso o al voucher, un servizio sostitutivo di qualità equivalente, superiore o inferiore (in quest'ultimo caso con restituzione della differenza di prezzo).

**L'emissione del voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio non richiede l'accettazione del destinatario.**

La procedura e le regole del rimborso sono le stesse anche nel caso di prenotazione tramite un'agenzia o un portale.

Anche in questo caso, **decorsi 18 mesi dall'emissione, per i voucher non utilizzati, è corrisposto, entro 14 giorni dalla scadenza, il rimborso dell'importo versato.**

## Biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi della cultura

Il rimborso dei titoli di accesso a spettacoli di qualsiasi natura e ai musei, dei quali non sia stato possibile giovare, è previsto con riferimento agli spettacoli e agli **ingressi che si sarebbero dovuti effettuare** a partire dall'8 marzo 2020 (data di efficacia del D.P.C.M., che ha imposto la sospensione di tutti gli spettacoli e la chiusura dei musei) e fino al 30 settembre 2020 (art. 88, D.L. 18/2020) e, con specifico riferimento agli **spettacoli dal vivo, dal 26 ottobre 2020 fino al 31 gennaio 2021** (art. 5, D.L. 137/2020).

### Come si ottiene il rimborso?

I soggetti che hanno acquistato i biglietti possono presentare la propria istanza di rimborso al soggetto organizzatore dell'evento, anche per il tramite dei canali di vendita da quest'ultimo utilizzati, entro 30 giorni dalla data della comunicazione dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione (cioè dell'annullamento dello spettacolo o dell'ingresso).

Alla richiesta bisogna allegare **copia del biglietto**.

In concreto, per l'invio, si consiglia di seguire le eventuali **istruzioni indicate sui siti** degli enti che hanno erogato il biglietto o di scrivere il prima possibile al loro **indirizzo mail istituzionale**, allegando la documentazione in modo che sia ben visibile il codice biglietto/prenotazione.

### In cosa consiste il rimborso?

L'organizzatore dell'evento provvede all'emissione di un **voucher** di pari importo, da utilizzare entro 18 mesi dall'emissione.

L'emissione del **voucher** assolve l'obbligo di rimborso e non richiede l'accettazione da parte del destinatario.

Il rimborso del biglietto tramite restituzione del prezzo, invece, potrà comunque avvenire se espressamente offerto dal venditore oppure con questi concordato; per

questa possibilità, si rimanda a quanto pubblicato sul relativo sito.

**ATTENZIONE.** Con la L. 77/2020, di conversione del D.L. 34/2020, si è modificato l'art. 88, D.L. 18/2020, introducendo la previsione secondo la quale "l'organizzatore di concerti di musica leggera provvede, comunque, al rimborso dei titoli di acquisto, con **restituzione della somma versata** ai soggetti acquirenti, alla scadenza del periodo di validità del *voucher* **quando la prestazione dell'artista originariamente programmato sia annullata senza rinvio ad altra data compresa nel medesimo periodo di validità del voucher**. In caso di **cancellazione definitiva** del concerto, l'organizzatore provvede **immediatamente** al **rimborso** con restituzione della somma versata".

## Abbonamento per l'accesso agli impianti sportivi

A seguito della sospensione delle attività sportive, disposta dal 10 marzo in attuazione dei Decreti governativi, gli utenti che hanno stipulato un contratto di **abbonamento per l'accesso ai servizi offerti da palestre, piscine e impianti sportivi di ogni tipo**, possono presentare un'istanza di rimborso del corrispettivo già versato per i periodi di sospensione (art. 216, D.L. 34/2020).

### Come si ottiene il rimborso?

L'istanza di rimborso dev'essere presentata entro 30 giorni dalla data di entrata in vigore della L. 77/2020, e cioè **entro il 18 agosto 2020, allegando il titolo di acquisto o la prova del versamento effettuato**.

### In cosa consiste il rimborso?

Il gestore dell'impianto sportivo, entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, può procedere al rimborso mediante:

- restituzione del corrispettivo,

OPPURE

- rilascio di un voucher di pari valore incondizionatamente utilizzabile presso la stessa struttura entro un anno dalla cessazione delle misure di sospensione dell'attività sportiva.

## Cosa fare in caso di contestazioni (o di mancato riscontro)

In caso di contestazioni (o di mancato riscontro) da parte del vettore, del tour operator, dell'albergatore o del venditore del biglietto, è possibile avvalersi dell'assistenza di un legale o di un consulente di fiducia, che potrà dapprima procedere in via stragiudiziale, contattando la controparte, e poi eventualmente valutare l'avvio di una controversia giudiziaria.

Ai sensi dell'art. 3, comma 6-ter, D.L. 6/2020, prima di esperire un'azione giudiziale in materia di inadempimenti delle obbligazioni contrattuali dovuti al rispetto delle misure di contenimento e gestione dell'emergenza da Covid-19, è necessario avviare la procedura di mediazione, che può eventualmente anche essere attivata *online*. Per maggiori informazioni è possibile contattare l'organismo di mediazione delle Camere di commercio piemontesi, [ADR Piemonte](#).