



Assistenza ai cittadini svizzeri in situazioni di emergenza all'estero

Esempi

Esempio 1

Arresto per consumo di droga

Sabine K., 28 anni

Situazione

Sabine K. si è presa un periodo non pagato e sta viaggiando per tre mesi in Thailandia. Una sera è seduta sulla spiaggia con altri viaggiatori: l'atmosfera è rilassata. Quando uno spinello passa di mano in mano, esita un attimo, ma poi decide di partecipare. Nel farlo, sottovaluta le severe leggi antidroga del Paese. La stessa sera il gruppo viene controllato dalla polizia e Sabine K. viene arrestata. La situazione degenera rapidamente: non capisce la lingua, non conosce i propri diritti e non sa come contattare la sua famiglia in Svizzera. Rischia gravi conseguenze penali secondo il diritto thailandese.

Protezione consolare

La rappresentanza svizzera competente interviene non appena viene a conoscenza della privazione della libertà o ne viene informata. Una collaboratrice della rappresentanza contatta Sabine K. e, su sua richiesta e se possibile, può farle visita in carcere. Nell'ambito delle possibilità consolari, la rappresentanza svizzera si informa presso le autorità locali sulla sua situazione e si adopera affinché siano garantiti i diritti procedurali fondamentali, in particolare per quanto riguarda condizioni di detenzione dignitose, un processo equo e l'accesso a un'assistenza legale. La collaboratrice fornisce inoltre a Sabine K. un elenco di avvocati locali. Su richiesta di Sabine K., il DFAE informa i suoi familiari in Svizzera della privazione della libertà e della situazione. I servizi consolari in un caso del genere sono in linea di principio a pagamento, poiché Sabine K. ha agito con negligenza ai sensi della legge sugli svizzeri all'estero (LSE).

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

Il DFAE rispetta la sovranità e l'ordinamento giuridico dello Stato in cui si trova la persona. Non può né ottenere la scarcerazione né intervenire o influenzare i procedimenti giudiziari in corso. In base alle disposizioni di legge applicabili, il DFAE non si fa carico di spese legali, cauzioni, multe o altre spese processuali e non effettua osservazioni processuali. In ogni caso si applicano le leggi locali, anche se queste sono più severe rispetto a quelle svizzere.

Disclaimer: Questi esempi si basano su situazioni reali tratte dall'attività consolare del DFAE. A tutela delle persone coinvolte, i nomi, i dati personali e alcuni particolari sono stati modificati o sintetizzati. Gli esempi illustrano situazioni tipiche che i cittadini e le cittadine svizzere possono trovarsi ad affrontare all'estero e mettono in luce le possibilità e i limiti dell'assistenza consolare.

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di consultare i consigli di viaggio del DFAE prima di ogni viaggio all'estero. Queste contengono, tra l'altro, informazioni importanti sulla situazione della sicurezza, sulle particolarità giuridiche, sui rischi e sulle norme vigenti nel Paese di destinazione. I consigli di viaggio sono disponibili tramite l'applicazione Travel Admin.

Esempio 2

Incidente stradale

con/senza assicurazione di viaggio

Paul M., 62 anni

Situazione

Paul M. è in viaggio in Francia meridionale con la sua compagna. Durante una sosta sul ciglio della strada, si avvicina al motore della loro auto. In quel momento, un'auto di passaggio urta il veicolo; Paul M. viene investito, trascinato per diversi metri e rimane a terra gravemente ferito. La polizia, l'ambulanza e l'elicottero di soccorso arrivano rapidamente sul posto. Viene trasportato in elicottero in ospedale. La sua compagna non parla francese ed è completamente smarrita. Una dottoressa la informa in inglese che le condizioni del suo compagno sono molto gravi. A quel punto, lei contatta la Helpline del DFAE, raggiungibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Protezione consolare e importanza della copertura assicurativa

Il DFAE affianca la compagna di Paul M. in quanto punto di riferimento centrale, le fornisce consulenza e chiarisce le questioni assicurative. Inoltre, la aiuta a comunicare con le autorità locali e con l'ospedale. Grazie all'assicurazione di viaggio di cui disponeva Paul M., le responsabilità vengono rapidamente chiarite: l'assicurazione si fa carico dei costi nei confronti dell'ospedale e organizza il rimpatrio in Svizzera, necessario in questo caso. In questo modo la compagna viene notevolmente sollevata da un peso e può concentrarsi completamente sulla situazione in ospedale. Infine, Paul M. può essere riportato in Svizzera dalla REGA, dove il suo trattamento prosegue in un ambiente familiare.

Senza una copertura assicurativa, o con una copertura insufficiente, una situazione del genere si rivela molto più difficile. Un caso del genere si trasforma rapidamente in una questione di costi e di organizzazione: le spese mediche e ospedaliere all'estero sono spesso molto elevate e vengono coperte solo in parte dall'assicurazione di base. Spesso gli ospedali richiedono anticipi sui costi prima di proseguire le cure. I familiari devono comunicare autonomamente con ospedali, assicurazioni e autorità – spesso in una lingua straniera e in condizioni di forte stress. Ambiti di competenza poco chiari causano ritardi e un rimpatrio medicalmente necessario non è garantito o è difficilmente finanziabile.

Con un'assicurazione adeguata, invece, le procedure sono chiaramente regolamentate. Il soccorso, le cure e un eventuale rimpatrio vengono coordinati da un unico soggetto, ad esempio l'assicurazione. I familiari sono notevolmente sollevati e possono concentrarsi sull'essenziale: la salute e l'assistenza della persona interessata, anziché su questioni di costi e amministrative.

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

Il DFAE non può fungere da centrale di emergenza per il salvataggio immediato di vite umane. Non fornisce assistenza medica né cure, non impartisce consigli medici e non sostituisce l'assicurazione. L'assistenza medica, le decisioni sulle terapie, nonché il soccorso e il trasporto dei malati sono di esclusiva competenza delle autorità locali, del personale medico e dell'assicurazione. Il DFAE può tuttavia fornire sostegno nei limiti delle sue possibilità, in particolare attraverso l'informazione, il coordinamento, l'aiuto in caso di problemi di comunicazione e la mediazione.

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di stipulare un'assicurazione di viaggio prima di recarsi all'estero. Questa dovrebbe coprire i costi di soccorso, cure mediche, rimpatrio, rimpatrio in caso di decesso e protezione giuridica. L'assicurazione di base della cassa malati normalmente non copre tali costi all'estero o li copre solo in parte. Poiché le spese mediche e ospedaliere sono spesso molto elevate e viene spesso richiesto un anticipo, un'assicurazione protegge da spese elevate e oneri amministrativi. Tuttavia, è indispensabile concordare per tempo con la propria assicurazione i dettagli e l'effettiva portata delle prestazioni: in definitiva, solo quanto concordato contrattualmente con l'assicurazione è vincolante. Sull'app Travel Admin i viaggiatori trovano i numeri di emergenza locali (ambulanza, polizia, pompieri), nonché i numeri dell'Helpline DFAE e della rappresentanza svizzera in loco.

Esempio 3

Catastrofe naturale

Incendi boschivi a Rodi nel 2023

Alexandra F., 22 anni

Situazione

Nel luglio 2023, a causa della grave siccità e dei forti venti, sull'isola greca di Rodi si sono verificati diversi incendi boschivi su vasta scala. Le fiamme si sono propagate rapidamente, costringendo all'evacuazione decine di migliaia di residenti e turisti. Alexandra F., una turista svizzera, durante il suo soggiorno si trovava in una zona colpita nel sud dell'isola. A causa dell'avvicinarsi delle fiamme, è stata evacuata dalle autorità greche insieme ad altri turisti e trasportata in autobus all'aeroporto di Rodi. Nella fretta ha dimenticato il passaporto nella cassaforte dell'hotel.

Assistenza consolare

La rappresentanza svizzera competente ha allestito uno sportello svizzero temporaneo all'aeroporto per fornire assistenza in loco ai cittadini svizzeri. Poiché Alexandra F. ha registrato il proprio viaggio sull'app Travel Admin, riceve – come tutti i viaggiatori registrati a Rodi – un SMS con informazioni sull'ubicazione e sui servizi offerti dallo sportello svizzero temporaneo all'aeroporto. Presso questo sportello viene innanzitutto registrata la perdita del passaporto. Dopo aver verificato la sua identità, il personale del DFAE rilascia ad Alexandra F., ancora lo stesso giorno, un documento di viaggio provvisorio (laissez-passer) valido per il ritorno in Svizzera. Allo stesso tempo Alexandra F. riceve informazioni aggiornate sulla situazione, sulle possibilità di volo di ritorno disponibili e su come comportarsi in aeroporto. Sul posto, il personale aiuta inoltre nelle pratiche aeroportuali, in particolare nell'accesso ai banchi del check-in e nel chiarire con il personale della compagnia aerea le questioni relative al documento di viaggio sostitutivo. Grazie a questo sostegno coordinato, Alexandra F. può prenotare un volo di ritorno per il giorno successivo, effettuare regolarmente il check-in con il laissez-passer rilasciato e tornare in Svizzera in sicurezza.

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

I cittadini svizzeri sono in linea di principio responsabili del proprio viaggio di andata e di ritorno. Il DFAE di norma non organizza evacuazioni. Un'evacuazione viene effettuata esclusivamente dalle autorità locali, le cui istruzioni devono essere seguite in modo vincolante. Non vi è alcuna garanzia di trasporto o alloggio. L'organizzazione e il finanziamento dell'alloggio o del viaggio di ritorno spettano in primo luogo ai viaggiatori, ai tour operator e alle assicurazioni di viaggio. Il DFAE fornisce supporto in termini di consulenza, coordinamento e facilitazione, ma non può garantire una copertura completa né soluzioni individuali.

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di seguire le istruzioni delle autorità locali (evacuazione, punti di raccolta), di mantenere la calma, di recarsi per tempo all'aeroporto o ai punti di raccolta ufficiali e di organizzare attivamente il volo di ritorno (compagnia aerea, tour operator), nonché di avvalersi dell'aiuto offerto. Raccomanda inoltre di presentarsi immediatamente allo sportello del DFAE o alla rappresentanza svizzera (in particolare in caso di smarrimento dei documenti) e di tenere a portata di mano prove di identità (copie, foto, documenti digitali) per facilitare il rilascio di un documento sostitutivo. In questi casi è importante anche disporre di una buona assicurazione di viaggio in grado di coprire eventuali costi aggiuntivi.

Esempio 4

Decesso

Stefan L., 64 anni

Situazione

Stefan L. sta effettuando un viaggio in Brasile per vacanza. Durante il soggiorno è colpito da un infarto e muore. La polizia brasiliana informa l'Ambasciata svizzera in loco. Il DFAE verifica quindi i dati di stato civile del cittadino svizzero deceduto per rintracciare eventuali familiari in Svizzera. Stefan L. è sposato. Il DFAE informa le autorità di polizia competenti nel luogo di residenza della moglie, le quali si recano presso il suo domicilio con personale appositamente formato per informarla personalmente del decesso e fornirle i recapiti del DFAE per ulteriore assistenza. La notizia la coglie di sorpresa ed è per lei molto traumatica. Non conosce le procedure all'estero, non sa quali ulteriori passi siano necessari ed è incerta su come ottenere informazioni affidabili. In questa situazione si rivolge alla Helpline del DFAE.

Protezione consolare

La Helpline del DFAE dedica tempo all'assistenza personale della moglie di Stefan L., la ascolta e le offre un primo sostegno e orientamento in questa situazione stressante. Se necessario, può metterla in contatto con servizi di sostegno psicologico o enti specializzati. Nel frattempo, il DFAE è già riuscito a chiarire la situazione assicurativa della persona deceduta. È emerso che Stefan L. disponeva di un'assicurazione di viaggio. Il DFAE ha quindi messo in contatto l'assicurazione con la moglie. L'assicurazione si fa quindi carico dell'organizzazione e dei costi del rimpatrio della salma in Svizzera. Parallelamente, il DFAE rimane in stretto contatto con la moglie e le autorità locali competenti in Brasile. Il DFAE assiste la moglie in particolare nell'ottenimento del rapporto dell'autopsia e nelle questioni amministrative. Inoltre, il DFAE si adopera affinché i bagagli e il cellulare del defunto marito vengano recuperati e restituiti alla moglie.

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

Il DFAE non può effettuare accertamenti medici né influire sulle procedure locali relative all'inchiesta sul decesso. I costi di rimpatrio non sono a carico del DFAE, ma sono coperti dall'assicurazione di viaggio esistente o sostenuti dai familiari. Il DFAE può tuttavia fornire assistenza nei limiti delle proprie possibilità, in particolare attraverso l'informazione, il coordinamento e la mediazione.

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di stipulare un'assicurazione di viaggio completa prima di recarsi all'estero. Questa dovrebbe coprire in particolare i costi di salvataggio, cure mediche, rimpatrio, trasporto della salma e protezione giuridica. L'assicurazione di base obbligatoria della cassa malati di norma copre tali prestazioni all'estero solo in parte o per nulla. È indispensabile concordare per tempo con la propria assicurazione le questioni di dettaglio e l'effettivo ambito delle prestazioni: in definitiva, è vincolante solo quanto concordato contrattualmente con l'assicurazione.

Esempio 5

Smarrimento di documenti

Passaporto provvisorio

Reto M., 42 anni

Situazione

Reto M. ha realizzato un sogno che coltivava da tempo e sta visitando il Sudafrica con un minivan a noleggio. Dopo un viaggio meraviglioso, si sta godendo l'ultimo giorno prima del volo di ritorno, seduto in un caffè all'aperto a Johannesburg. Una passante sconosciuta gli si avvicina e gli fa notare che ha una macchia di yogurt sulla spalla. Reto M. non se n'era affatto accorto! La donna è però molto gentile e lo aiuta persino a rimuovere la macchia con un fazzoletto. Dopodiché la signora premurosa lo saluta e scompare tra la folla. «Se solo tutte le persone fossero così gentili», pensa Reto M. Quando però vuole pagare il caffè, constata con orrore che la giacca con il suo passaporto è scomparsa. Il suo volo di ritorno in Svizzera è domani sera, ma come può tornare in Svizzera senza passaporto?

Protezione consolare

Reto M. chiama immediatamente l'Ambasciata svizzera a Pretoria dal cellulare. Una collaboratrice lo informa che esiste la possibilità di rilasciare un passaporto di emergenza (passaporto provvisorio con validità limitata). Per farlo, però, deve prima procurarsi un rapporto della polizia presso la stazione di polizia più vicina e poi recarsi personalmente all'ambasciata. La collaboratrice gli consiglia di informarsi già presso la compagnia aerea se questa accetta un passaporto di emergenza, in modo da poter tornare in Svizzera. Reto M. segue le istruzioni e torna in hotel lo stesso giorno con il nuovo passaporto. Che giornata! È sollevato di poter tornare in Svizzera in aereo come da programma.

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

Nella maggior parte dei casi il viaggio di ritorno in Svizzera con il passaporto provvisorio si svolge senza intoppi. Tuttavia, il DFAE non ha alcuna influenza nel caso in cui la compagnia aerea neghi l'imbarco o le autorità di migrazione non consentano l'uscita dal territorio con questo passaporto provvisorio. In alcuni paesi (ad es. gli Emirati Arabi Uniti, rilevante per i voli in transito per il ritorno in Svizzera) non è possibile entrare con un passaporto svizzero provvisorio.

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di leggere le avvertenze di viaggio prima delle vacanze, di registrarsi nell'app Travel Admin e di inserire i dati del viaggio. Durante il viaggio può essere opportuno lasciare il passaporto in hotel (idealmente nella cassaforte) e fare le escursioni con la carta d'identità svizzera. Si raccomanda di non portare con sé entrambi i documenti d'identità.

Crisi in Medio Oriente,

marzo 2026

Florence L., 52 anni

Situazione

Nel marzo 2026 la situazione della sicurezza in Medio Oriente si è aggravata a seguito di attacchi militari contro l'Iran e delle relative reazioni. Ciò ha provocato notevoli tensioni in tutta la regione, accompagnate da chiusure temporanee dello spazio aereo, cancellazioni di voli e disagi generali nel traffico turistico. Anche l'Oman è stato indirettamente coinvolto: sebbene il Paese non fosse direttamente interessato dal conflitto, si sono verificate limitazioni nel traffico aereo e un aumento dell'insicurezza per i viaggiatori stranieri. Il DFAE ha adeguato di conseguenza i suoi consigli di viaggio e in alcuni casi ha sconsigliato viaggi non urgenti in determinate regioni. Florence L. si trova a Mascate durante un viaggio individuale. A causa dei voli cancellati e della situazione di sicurezza poco chiara, non può intraprendere il viaggio di ritorno in Svizzera come previsto e si trova temporaneamente bloccata in Oman.

Assistenza consolare

Florence L. ha registrato preventivamente il suo viaggio nell'app Travel Admin. In questo modo il DFAE e l'Ambasciata svizzera a Mascate possono contattarla direttamente e informarla sugli sviluppi rilevanti. Florence L. riceve SMS con avvertenze di sicurezza aggiornate e informazioni sulle possibilità di partenza disponibili da Mascate. Tramite Travel Admin viene informata di un volo speciale Swiss da Mascate a Zurigo organizzato in coordinamento con il DFAE e riceve l'accesso ai dati di contatto di una hotline di prenotazione per questo volo. Grazie a questo sostegno, può prenotare un posto sul volo speciale e organizzare il suo ritorno in Svizzera. L'Ambasciata svizzera in Oman e la Helpline del DFAE sono a disposizione per eventuali domande. A Florence L. viene chiesto di seguire le istruzioni delle autorità locali e di tenersi costantemente informata sull'evoluzione della situazione. Dopo il suo ritorno in Svizzera, conclude il suo viaggio anche su Travel Admin. Ciò aiuta le autorità ad avere una panoramica delle persone che potrebbero trovarsi ancora in una situazione di emergenza sul posto.

Limiti dell'assistenza fornita dal DFAE

Il DFAE non organizza in linea di principio partenze organizzate. La partenza avviene su base volontaria, sotto la propria responsabilità e a proprie spese. Anche nel caso di voli speciali non si tratta di rimpatri garantiti dallo Stato, ma spesso di soluzioni commerciali (ad es. tramite compagnie aeree), il cui utilizzo deve essere organizzato e pagato autonomamente. L'assistenza consolare viene concessa solo se le persone interessate non riescono a trovare una soluzione da sole o con l'aiuto di terzi (ad es. tour operator, assicurazione). In alcuni casi particolari il DFAE può consentire a persone particolarmente vulnerabili di lasciare il Paese grazie alla collaborazione con gli Stati partner. Il DFAE non può tuttavia intervenire direttamente sulle misure operative (a causa delle capacità aeroportuali, situazione della sicurezza, apertura delle frontiere).

Raccomandazione del DFAE

Il DFAE raccomanda di registrare il viaggio nell'app Travel Admin e di controllare regolarmente le notizie. Inoltre, è importante seguire le istruzioni delle autorità locali e tenere d'occhio l'evoluzione della situazione. Il DFAE raccomanda anche di informarsi costantemente sulle possibilità di volo disponibili (compagnie aeree, aeroporti, tour operator) o di valutare altre opzioni di ritorno e prenotare rapidamente se si presentano delle opportunità. In caso di emergenza è possibile contattare la Helpline del DFAE o l'Ambasciata.