



REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA

IL CODICE DEL TURISMO COMMENTATO

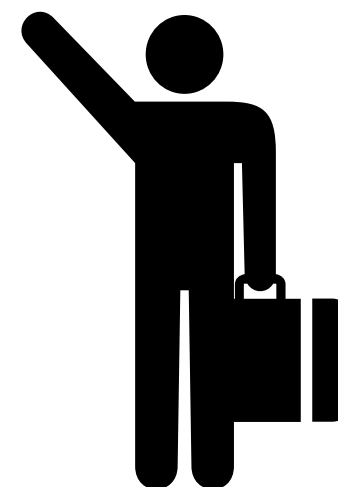


Maria Castri
Alessandro Palmigiano



REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA

IL CODICE DEL TURISMO COMMENTATO



Maria Castri
Alessandro Palmigiano

IL CODICE DEL TURISMO

Premessa pag 11

CODICE DELLA NORMATIVA STATALE IN TEMA DI ORDINAMENTO E MERCATO DEL TURISMO

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI	pag. 13
CAPO I - DEI PRINCIPI GENERALI	pag. 13
ART. 1 (Ambito di applicazione)	pag. 13
CAPO II - IMPRESE TURISTICHE	pag. 20
ART. 4 (Imprese turistiche)	pag. 20
ART. 5 (Imprese turistiche senza scopo di lucro)	pag. 29
TITOLO II - PROFESSIONI E FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO	pag. 30
CAPO I - PROFESSIONI TURISTICHE	pag. 30
ART. 6 (Definizione)	pag. 30
CAPO II - MERCATO DEL LAVORO	pag. 35
ART. 7 (Percorsi formativi)	pag. 35
TITOLO III - MERCATO DEL TURISMO	pag. 38
CAPO I - STRUTTURE RICETTIVE E ALTRE FORME DI RICETTIVITA	pag. 38
ART. 11 (Pubblicità dei prezzi)	pag. 38
CAPO II - ALTRE STRUTTURE RICETTIVE	pag. 39
CAPO III - DISPOSIZIONI COMUNI PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE	pag. 39
ART. 17 (Sportello unico)	pag. 39

TITOLO IV - AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO	pag. 41		
CAPO I - AGENZIE E ORGANIZZATORI DI VIAGGI	pag. 41		
ART. 19 (Obbligo di assicurazione)	pag. 41		
ART. 20 (Direttore tecnico)	pag. 46		
TITOLO V - TIPOLOGIE DI PRODOTTI TURISTICI E RELATIVI CIRCUITI NAZIONALI DI ECCELLENZA	pag. 49		
CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI	pag. 49		
ART. 22 (Circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta turistica e del sistema Italia)	pag. 49		
ART. 23 (Sistemi turistici locali)	pag. 55		
CAPO II - TURISMO CULTURALE	pag. 58		
ART. 24 (Incentivazione di iniziative di promozione turistica finalizzate alla valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico paesaggistico italiano)	pag. 58		
ART. 25 (Strumenti di programmazione negoziale)	pag. 59		
ART. 26 (Funzioni di monitoraggio)	pag. 60		
CAPO III - TURISMO SOCIALE	pag. 61		
ART. 27 (Fondo buoni vacanze)	pag. 61		
CAPO IV - ALTRI SETTORI	pag. 63		
ART. 28 (Turismo termale e del benessere)	pag. 63		
ART. 29 (Turismo della natura e faunistico)	pag. 64		
ART. 30 (Turismo con animali al seguito)	pag. 66		
ART. 31 (Turismo nautico)	pag. 72		
TITOLO VI - CONTRATTI	pag. 85		
CAPO I - CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO	pag. 85		
ART. 32 (Ambito di applicazione)	pag. 85		
ART. 33 (Definizioni)	pag. 86		
		ART. 34 (Pacchetti turistici)	pag. 88
		ART. 35 (Forma dei contratti turistici)	pag. 89
		ART. 36 (Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici)	pag. 91
		ART. 37 (Informazione del turista)	pag. 95
		ART. 38 (Opuscolo informativo)	pag. 97
		ART. 39 (Cessione del contratto)	pag. 100
		ART. 40 (Revisione del prezzo)	pag. 102
		ART. 41 (Modifiche delle condizioni contrattuali)	pag. 104
		ART. 42 (Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio)	pag. 106
		ART. 43 (Mancato o inesatto adempimento)	pag. 108
		ART. 44 (Responsabilità per danni alla persona)	pag. 110
		ART. 45 (Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona)	pag. 112
		ART. 46 (Esonero di responsabilità)	pag. 114
		ART. 47 (Danno da vacanza rovinata)	pag. 115
		ART. 48 (Diritto di surrogazione)	pag. 118
		ART. 49 (Reclamo)	pag. 119
		ART. 50 (Assicurazione)	pag. 121
		ART. 51 (Fondo nazionale di garanzia)	pag. 123
		CAPO II - DELLE LOCAZIONI TURISTICHE	pag. 125
		ART. 52 (Locazioni di interesse turistico e alberghiere)	pag. 125
		ART. 53 (Locazioni ad uso abitativo per finalità turistiche)	pag. 128
		TITOLO VII - ORDINAMENTO	pag. 131
		CAPO I - ORGANIZZAZIONE	pag. 131
		ART. 54 (Funzioni di indirizzo e vigilanza dello Stato in materia di turismo)	pag. 131
		ART. 55 (Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo)	pag. 132
		ART. 56 (Conferenza nazionale del turismo)	pag. 133
		ART. 57 (Ente nazionale italiano del turismo (E.N.I.T.) - Agenzia nazionale del turismo)	pag. 134
		ART. 58 (Comitato permanente di promozione del turismo in Italia)	pag. 139

CAPO II - PROMOZIONE DELL'ECCELLENZA TURISTICA ITALIANA	pag. 123		
ART. 59 (Attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ed alberghiero)	pag. 123		
ART. 60 (Attestazione Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia)	pag. 123		
ART. 61 (Caratteristiche dell'attestazione)	pag. 125		
ART. 62 (Modalità di attribuzione)	pag. 126		
ART. 63 (Istituzione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero)	pag. 127		
ART. 64 (Caratteristiche dell'attestazione)	pag. 127		
ART. 65 (Modalità di attribuzione)	pag. 128		
CAPO III - LA QUALITA' DEL SERVIZIO E LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	pag. 129		
CARTA DEI SERVIZI	pag. 129		
ART. 66 (Standard dell'offerta di servizi turistici pubblici sul territorio nazionale)	pag. 129		
ART. 67 (Composizione delle controversie in materia di turismo)	pag. 130		
LA GIURISPRUDENZA DEL CONSUMATORE			
DANNO DA VACANZA ROVINATA	pag. 139		
CONTRATTO D'ALBERGO ED ALTRE FATTISPECIE CONTRATTUALI	pag. 143		
TRASPORTO E BAGAGLI	pag. 145		
PACCHETTI TURISTICI	pag. 148		
PROVVEDIMENTI AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE NEL SETTORE DEL TURISMO	pag. 150		
LA MODULISTICA DEL CONSUMATORE			
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER BAGAGLIO SMARRITO	pag. 155		
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER BAGAGLIO DANNEGGIATO	pag. 157		
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER RITARDATA CONSEGNA BAGAGLIO	pag. 159		
		RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER RITARDO VOLO	pag. 159
		RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER NEGATO IMBARCO	pag. 163
		RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER CANCELLAZIONE DEL VOLO	pag. 165
		RECLAMO AUTONOLEGGIO	pag. 167
		RECLAMO PACCHETTO TURISTICO	pag. 169
		ISTANZA DI AMMISSIONE AL FONDO DI GARANZIA DEL CONSUMATORE DI PACCHETTO TURISTICO (ai sensi dell'art. 51 del Codice del Turismo)	pag. 171
		MODULO DI RECLAMO Autorità di Regolazione dei Trasporti	pag. 173
		APPENDICE NORMATIVA	pag. 179

Premessa

Negli ultimi anni, a seguito del recepimento di direttive comunitarie e dell'applicazione di Regolamenti europei ed internazionali, la tutela offerta al turista dalla legislazione italiana si è ampliata in modo consistente. Basti pensare alla Direttiva UE n. 90/314 sui pacchetti turistici (integrata nel Codice del Consumo), alla Convenzione di Montreal del 1999, al Regolamento comunitario n. 2027, come modificato dal Regolamento n. 889/2002 e al Regolamento n. 261/2004 sul trasporto aereo.

Pur considerato questo pieno riconoscimento, i consumatori/turisti non sempre sono consapevoli dei loro diritti e delle relative modalità di esercizio. Tutto ciò provoca spesso degli squilibri all'interno del sistema turistico, sia perché tale carenza informativa grava sul consumatore finale, sia perché attribuisce un privilegio ad alcuni operatori del settore che pongono in essere comportamenti illegittimi, a danno degli operatori virtuosi.

Il Governo italiano ha pertanto lavorato alla realizzazione di una *consolidation* del settore turistico, sulla stessa idea progettuale che nel 2005 aveva portato alla realizzazione del Codice del Consumo: è stato emanato il Codice del Turismo (decreto legislativo 79/2011), il quale, tuttavia, è stato oggetto di intervento della Corte Costituzionale (sentenza n. 80 del 2 aprile 2012), con conseguente abrogazione di molti articoli.

Il documento, finalizzato a promuovere e tutelare il mercato del turismo tramite il coordinamento sistematico delle disposizioni normative vigenti nel settore, nel rispetto della competenza legislativa regionale e dell'ordinamento dell'Unione europea, propone altresì degli elementi del tutto innovativi quali, in via esemplificativa, l'esplicita affermazione della risarcibilità del “danno da vacanza rovinata” (art. 47).

Per tale ragione, la Regione Siciliana ha pensato di realizzare il Codice del Turismo Commentato, inserendo nel testo anche le informazioni rilevanti per il proprio territorio, le proprie peculiarità e le specifiche regolamentazioni di settore.

Si tratta di un documento dal taglio molto pratico: non solo è indirizzato agli “addetti ai lavori” (operatori del diritto, tour operator e agenti di viaggio) ma

anche, e soprattutto, al turista/consumatore, in modo che possa acquisire consapevolezza dei propri diritti e doveri nella fruizione dei servizi turistici.

La pubblicazione si propone, dunque, di guidare il lettore nelle problematiche trattate dal Codice del Turismo, affiancando al testo della legge (riproducendo integralmente gli articoli rimasti in vigore dopo la sentenza della Corte Costituzionale) i chiarimenti sui vari aspetti problematici: un approccio pragmatico tendente - per la maggior parte - alla soluzione di casi concreti.

CODICE DELLA NORMATIVA STATALE IN TEMA DI ORDINAMENTO E MERCATO DEL TURISMO

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

CAPO I DEI PRINCIPI GENERALI

ART. 1 (Ambito di applicazione)

1. Il presente codice reca, nei limiti consentiti dalla competenza statale, norme in materia di turismo riportabili alle competenze dello Stato, provvedendo al riordino, al coordinamento e all'integrazione delle disposizioni legislative statali vigenti, nel rispetto dell'ordinamento dell'Unione europea e delle attribuzioni delle regioni e degli enti locali¹.

Commento

Il Codice del Turismo (decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79) nella idea originaria, era stato pensato come una *consolidation* che potesse mettere insieme il panorama frammentato delle leggi per la promozione del mercato del turismo in Italia e rafforzare la tutela del consumatore. Si trattava di un'operazione che si poneva come obiettivo quello di fissare punti di riferimento univoci, operando un riordino e una razionalizzazione complessiva delle norme vigenti nella materia.

Con sentenza n. 80 del 2 aprile 2012, pronunciata nel giudizio promosso dalle Regioni Toscana, Puglia, Umbria e Veneto, la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità di alcuni articoli del nuovo Codice o di parte di essi, delimitandone il campo di azione e la funzione innovatrice. In sintesi, il problema che era stato sollevato dalle Regioni era che lo Stato, nel cercare di semplificare il sistema normativo, mediante abrogazione di leggi ormai superate, era andato ad invadere delle materie che, in base alla Costituzione², non erano di loro competenza.

¹ La Corte costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80 (Gazz. Uff. 11 aprile 2012, n. 15 – Prima serie speciale), ha dichiarato, tra l'altro, l'illegittimità costituzionale del presente comma limitatamente alle parole «necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative» e «ed altre norme in materia».

² Articolo 117, comma 2, della Costituzione

È dunque bene partire dal principio. Il Codice, nella sua versione originaria, si componeva di 69 articoli:

- Nel titolo I (**artt. 1-5**), intitolato “Disposizioni generali”, venivano definitivamente individuate le competenze statali in materia di turismo sulla base del principio di sussidiarietà, di competenza legislativa statale esclusiva e concorrente, per la valorizzazione, lo sviluppo e la competitività, a livello interno ed internazionale, del settore turistico quale fondamentale risorsa del Paese e per il riordino dell’offerta turistica italiana.
Si rielaborava altresì il concetto di “*impresa turistica*”, fino a quel momento limitato alle imprese ricettive, per includervi anche il settore extraricettivo, le agenzie di viaggio e i tour operator, esclusi dalla Legge del 1983. Inoltre, il Codice rendeva finalmente effettiva la completa equiparazione delle imprese turistiche a quelle industriali ai fini del riconoscimento di contributi, sovvenzioni, agevolazioni, incentivi e benefici di qualsiasi genere.
In attuazione del disposto di cui all’articolo 30 della convenzione dell’Onu del 2006, il titolo I affermava un principio fondamentale teso a garantire alle persone diversamente abili “*il diritto di fruire dell’offerta turistica in modo completo e in autonomia*”, intervenendo sulla sua accessibilità, così da permettere a tutti un miglioramento della propria qualità di vita. Infine, veniva agevolato ed incentivato il turismo con animali al seguito.
- Il successivo titolo II (**artt. 6-7**) prevedeva una disciplina delle professioni turistiche volta a coniugare i principi di liberalizzazione e di apertura di mercato con l’esigenza di salvaguardare e valorizzare le specifiche professionalità turistiche in modo da assicurare elevati standard qualitativi dei servizi turistici. Inoltre, mirava a sviluppare il mercato del lavoro attraverso i percorsi formativi destinati ai giovani: l’esigenza era quella di incrementare un circolo virtuoso anche attraverso specifici collegamenti e accordi con il mondo della formazione.
- Nel titolo III (**artt. 8-17**) il Codice provvedeva a riordinare ed adeguare la disciplina in tema di strutture ricettive attraverso le definizioni generali delle stesse, in un’ottica di necessaria modernizzazione, di trasparenza e garanzia per il turista degli standard qualitativi e delle condizioni praticate. Si prevedevano misure di semplificazione ed accelerazione delle procedure di apertura e operatività di tutte le strutture ricettive, mediante la semplificazione burocratica. In particolare, venivano messe a disposizione degli operatori alcune rilevanti misure di semplificazione per consentire l’apertura o

la modifica dell’attività mediante una semplice comunicazione ad un unico interlocutore (Sportello Unico). Infine, il Codice affidava al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato, d’intesa con le Regioni, il compito di fissare gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni di tutte le strutture ricettive, anche al fine di una loro uniforme classificazione, richiesta da tempo dalle categorie interessate, in un’ottica di trasparenza a garanzia del turista, di omogeneità degli standard dell’offerta e con l’obiettivo di accrescere anche la competitività internazionale del settore.

- Nel titolo IV (**artt. 18-21**), dedicato alle agenzie di viaggio, veniva fornito il sostegno all’esercizio della professione turistica, con conseguente valorizzazione dell’agente di viaggio e adeguamento alle nuove tecnologie e, al tempo stesso, con maggiore garanzia sia degli operatori che dei consumatori nei confronti di possibili truffe. In particolare, le nuove norme sottoponevano le agenzie operanti online alle medesime regole e controlli cui sono soggette le altre imprese tradizionali. Il Codice individuava nuove forme di garanzia anche attraverso la stipula di congrue polizze assicurative che potessero tutelare il turista da qualsiasi rischio connesso con il viaggio e, al contempo, sollevassero gli operatori del settore da possibili ricadute economiche.
- Nel titolo V (**artt. 22-31**) venivano definite le tipologie dei prodotti turistici, individuando i relativi circuiti di eccellenza, nell’ottica di incentivare la promozione di settori specifici:
 - ✓ il turismo della natura (anche una valorizzazione del patrimonio faunistico come attrazione turistica);
 - ✓ il turismo di montagna;
 - ✓ il turismo del mare;
 - ✓ il turismo dei laghi e dei fiumi;
 - ✓ il turismo religioso, volto a riaffermare e diffondere anche la conoscenza delle radici cristiane;
 - ✓ il turismo enogastronomico, per valorizzare una delle tipiche eccellenze del made in Italy;
 - ✓ il turismo termale inteso nella sua più ampia accezione di turismo del benessere;
 - ✓ il turismo dello sport e del golf;
 - ✓ il turismo congressuale;
 - ✓ il turismo giovanile;
 - ✓ il turismo del made in Italy;
 - ✓ il turismo delle arti e dello spettacolo;

- ✓ il turismo culturale, che individua appositi strumenti di valorizzazione in chiave turistica del patrimonio artistico e culturale, anche assicurando la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue francese, inglese, tedesco e, preferibilmente, in lingua cinese. In particolare, al turismo culturale era dedicato uno specifico capo che individuava appositi strumenti di valorizzazione, in chiave turistica, del grande patrimonio del nostro Paese, da attuare, in sinergia con il Ministero per i Beni e le attività culturali e con gli enti territoriali. Inoltre, anche in un'ottica di necessaria destagionalizzazione del settore, venivano riordinate le norme sul turismo sociale, adeguando la disciplina in tema di buoni vacanza quale fondamentale strumento che permettesse l'erogazione di un contributo dello Stato alla fasce più deboli della popolazione. In tale ottica, si specificavano e consolidavano gli strumenti di finanziamento, prevedendo anche il ricorso ad una parte delle risorse dell'8 per mille destinate allo Stato.
- Il titolo VI (**artt. 32- 53**) introduceva una normativa particolarmente innovativa a tutela del turista, inteso come consumatore di tipo speciale, in quanto non attrezzato a risolvere i problemi che si pongono in un luogo lontano dalla sua dimora, riconoscendogli, in particolare, il diritto al risarcimento del danno da vacanza rovinata sulla base di specifici e puntuali criteri. Tali criteri venivano dettati anche a garanzia degli operatori turistici, esposti ad una radicale incertezza dovuta ai contrastanti orientamenti della giurisprudenza. In questa prospettiva, il nuovo testo valorizzava anche il cosiddetto "turismo per motivazione", tenendo conto cioè, nella valutazione del danno, delle specifiche esigenze ricreative che il viaggio mira a soddisfare e che un eventuale inadempimento può compromettere. Nel dettaglio, veniva inoltre ridefinito il concetto di pacchetto turistico, considerando tale l'insieme dei servizi venduti anche su internet da un unico operatore.
- In stretta connessione con la disciplina contenuta nel titolo precedente, il Titolo VII (**artt. 54- 69**) prevedeva l'adeguamento della disciplina nazionale a quella europea in tema di multiproprietà, istituto che in prevalenza viene utilizzato per finalità turistiche. Inoltre, quest'ultimo titolo prevedeva il riordino degli organismi pubblici operanti nel settore del turismo, in un'ottica di promozione di maggiore sinergia con gli stessi. In proposito, un'importante novità era costituita dal Comitato permanente di Promozione del Turismo in Italia, partecipato da tutti i soggetti pubblici e privati del sistema turistico. In particolare, il Comitato promuoveva, tra l'altro:

- ✓ l'identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista;
- ✓ il sostegno e l'assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale;
- ✓ l'immagine dell'Italia e del Made in Italy a fini turistici all'interno dei confini nazionali;
- ✓ il raccordo e la cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo.

Al fine di incentivare la riqualificazione e l'innalzamento della qualità dell'offerta turistica, il Codice prevedeva, infine, riconoscimenti per le imprese e gli imprenditori che si fossero distinti nel comparto: l'attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ("*Maestro di cucina italiana*") e quella di eccellenza turistica nel settore alberghiero ("*Maestro dell'ospitalità italiana*"). Ulteriori riconoscimenti in termini di medaglie al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia erano attribuiti agli operatori che con la loro professionalità hanno coltivato l'eccellenza italiana nel mondo. Infine, il Codice forniva al turista gli strumenti di informazione (carta dei servizi), assistenza (call center) e tutela, mediante le innovative modalità di risoluzione immediata ed extragiudiziale delle controversie.

La sentenza n. 80/2012 della Corte Costituzionale ha dichiarato l'incostituzionalità degli artt. 2, 3, 8, 9, 10, 11, comma 1, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, comma 2, 21, 23, commi 1 e 2, 30, comma 1, 68 e 69. È, dunque, bene chiarire quali siano state le conseguenze.

Sono rimasti in vigore gli articoli relativi all'impresa turistica ed alle professioni turistiche (articoli 6 e 7). In relazione a quest'ultime, il Codice ha, però, dettato una nuova norma sui "percorsi formativi" per l'inserimento nel mercato del lavoro turistico, dedicando un'attenzione particolare alla creazione di collegamenti con il mondo della formazione, tramite la stipula di accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, con altri enti di formazione e con gli ordini professionali per lo svolgimento di corsi orientati alla preparazione dei giovani operatori.

Sono stati dichiarati incostituzionali gli articoli relativi alla disciplina dello svolgimento dell'attività ricettiva, quali la disciplina in tema di inizio e gli adempimenti amministrativi. Tale disposizione intendeva semplificare gli adempi-

menti amministrativi delle strutture turistiche, assoggettando a segnalazione certificata di inizio attività – SCIA (di cui all’art. 19 della legge n. 241/1990) l’avvio e l’esercizio delle strutture ricettive, che comunque sarebbero rimasti sottoposti al rispetto delle norme in materia ambientale, edilizia, urbanistica, igienico-sanitaria, prevenzione incendi e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In materia di classificazione e standards delle strutture ricettive, il Codice aveva dettato un regime organico (articoli da 8 a 15), distinguendo fra strutture alberghiere/paralberghiere, extralberghiere, strutture ricettive all’aperto e strutture ricettive di mero supporto e dettando, per ciascuna di queste categorie, una serie di specifiche prescrizioni: anche questi articoli sono stati dichiarati incostituzionali.

Sono rimaste in vigore le norme che disciplinano in modo organico (articoli da 32 a 51) i pacchetti turistici e la tutela del consumatore turista, che hanno assorbito le normative preesistenti contenute nel Codice del Consumo, integrandole con nuove disposizioni. Alla tutela del consumatore turista, sotto il profilo della qualità del servizio e della soluzione delle controversie, il nuovo Codice del Turismo aveva dedicato anche altre norme che sono state, però, dichiarate incostituzionali, come la norma di principio sul turismo accessibile (articolo 3) e quella sulla promozione del turismo con animali domestici al seguito (articolo 30). Rimangono vigenti invece gli articoli 66 e 67 rispettivamente concernenti la “*Carta dei servizi turistici pubblici*” e la composizione (mediazione) delle controversie in materia di turismo.

Una delle novità più significative del Codice consiste nell’esplicita affermazione della risarcibilità del “danno da vacanza rovinata” (art. 47) che era stato, in passato, di esclusiva elaborazione giurisprudenziale (peraltro di difforme applicazione) finalizzata alla risarcibilità dello specifico danno non patrimoniale consistente nello stress e nel disagio subito per non aver potuto godere della vacanza. Il danno da vacanza rovinata viene definito come *il danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all’irripetibilità dell’occasione perduta*; si tratta quindi di un pregiudizio di natura non patrimoniale e contrattuale, risarcito come conseguenza dell’inadempimento o dell’inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico. Di rilievo appare, inoltre, la definizione della nozione di “inesatto adempimento” delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico (art. 43), oltre che la disciplina degli obblighi assicurativi a carico dell’organizzatore e dell’intermediario (art. 50).

Infine, un altro profilo di novità del Codice del Turismo riguarda la promozione di circuiti turistici tematici e di eccellenza, al fine di superare la frammentazione

dell’offerta turistica e di promuovere un’offerta tematica di dimensione nazionale. In questa prospettiva si inseriscono le norme del titolo V che prevedono, fra l’altro, la definizione di circuiti turistici di eccellenza ripartiti tra 13 grandi aree tematiche (dal turismo della montagna a quello del mare, dal turismo religioso a quello congressuale, dal turismo culturale a quello giovanile, ecc.), cui sono dedicate poi specifiche disposizioni. Nella stessa logica si muovono le nuove disposizioni, inserite nel Capo II del titolo VII del Codice (articoli da 59 a 65), che disciplinano la promozione dell’eccellenza turistica italiana mediante il rilascio di specifiche attestazioni e la attribuzione di riconoscimenti e premi per le imprese e gli imprenditori che si sono distinti nel settore.

Altro rilevante intervento del Codice - in attuazione della direttiva 2008/122/CE - riguarda le modifiche alla disciplina della multiproprietà (art. 2) contenuta nel Codice del Consumo (D.Lgs n. 206/2005). È, in particolare, esteso l’ambito di applicazione di tale disciplina: da un lato si amplia la stessa definizione di “*contratto di multiproprietà*”, dall’altro si estende tale disciplina a tipologie contrattuali ulteriori.

A tutela del contraente consumatore vanno, poi, segnalate le nuove disposizioni sulla completezza delle informazioni precontrattuali, sul contenuto minimo del contratto nonché sull’ampliamento del diritto di recesso che, ove correttamente esercitato, non comporta alcuna spesa per il consumatore.

ART. 2³

ART. 3⁴

Principi del Codice	
Ambito di applicazione	Il Codice, nel rispetto della competenza statale, contiene disposizioni per l’esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di turismo
Finalità	Il Codice ha riordinato, coordinato ed integrato le numerose disposizioni legislative statali, nel rispetto dell’ordinamento UE e delle attribuzioni delle Regioni e degli Enti locali

³ Articolo dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

⁴ Articolo dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

CAPO II IMPRESE TURISTICHE

ART. 4 (Imprese turistiche)

1. *Ai fini del presente decreto legislativo sono imprese turistiche quelle che esercitano attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi, compresi quelli di somministrazione facenti parte dei sistemi turistici locali, concorrenti alla formazione dell'offerta turistica.*

2. *L'iscrizione al registro delle imprese, di cui alla legge 29 dicembre 1993, n. 580, e successive modificazioni, e con le modalità di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581, e successive modificazioni, ovvero al repertorio delle notizie economiche e amministrative laddove previsto, costituiscono condizione per usufruire delle agevolazioni, dei contributi, delle sovvenzioni, degli incentivi e dei benefici di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo riservate all'impresa turistica.*

3. *Fermi restando i limiti previsti dall'Unione europea in materia di aiuti di Stato alle imprese, alle imprese turistiche sono estesi i contributi, le agevolazioni, le sovvenzioni, gli incentivi e i benefici di qualsiasi genere previsti dalle norme vigenti per l'industria, così come definita dall'articolo 17 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei limiti delle risorse finanziarie a tal fine disponibili ed in conformità ai criteri definiti dalla normativa vigente.*

4. *Le imprese turistiche non costituite conformemente alla legislazione di uno Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato AELS (EFTA) possono essere autorizzate a stabilirsi e ad esercitare le loro attività in Italia, secondo il principio di reciprocità, previa iscrizione nel registro di cui al comma 2, ed a condizione che posseggano i requisiti richiesti dalle leggi statali e regionali, nonché dalle linee guida di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.*

Commento

L'articolo 4 detta una prima interessante modifica alla precedente normativa: la norma infatti rielabora, ampliandola, la nozione di **“impresa turistica”** da intendersi ora come quell'impresa che esercita *“attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, di infrastrutture e di esercizi, volti alla realizzazione dell'offerta*

di beni e servizi volti a soddisfare le esigenze del turista”. Con ciò si è evidentemente voluto superare la precedente distinzione tra imprese recettive ed extrarecettive ricomprendendo entrambe nel medesimo inquadramento normativo.

Allo stato, quindi, non solo gli alberghi e le agenzie di viaggio sono qualificabili come “imprese turistiche”, ma anche altri soggetti, quali, a titolo esemplificativo, gli stabilimenti balneari, le imprese di ristorazione, i pubblici esercizi ed i parchi divertimento.

Rispetto all'attività, peraltro, la denominazione sociale di ciascuna impresa non dev'essere tale da trarre in inganno il consumatore. Pertanto espressioni come, ad esempio, “agenzia di viaggio”, “agenzia di turismo”, “tour operator”, eccetera, andranno utilizzate in modo appropriato, tenuto conto dell'attività effettivamente svolta. In difetto, le imprese potranno incorrere in sanzioni pecuniarie.

Per tale ragione, è opportuno, in questa sede, elencare le principali imprese turistiche ed i principi che regolano il rapporto con i clienti-consumatori: ⁵

1) Le strutture alberghiere

- **Alberghi**

Gli alberghi sono definiti come *“esercizi ricettivi aperti al pubblico a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile”*.

- **Motels**

I motels sono definiti come *“alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza dei motoveicoli o delle imbarcazioni e che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento”*.

- **Villaggi-Albergo**

I villaggi-albergo sono definiti come *“alberghi che, in un'unica area, forniscono servizi centralizzati agli utenti di unità abitative dislocate in più stabili. I villaggi-albergo, oltre ad un centro di vita principale per la prestazione di servizi centralizzati, a seconda della classifica attribuita devono essere in possesso di un centro di vita sportiva e ricreativa con spazi adeguatamente attrezzati per l'attività di animazione e per l'attività sportiva ed anche di un parcheggio auto situato in una zona che non turbi la tranquillità delle unità abitative”*.

Gli alberghi, i motels ed i villaggi-albergo sono classificati in cinque classi, contrassegnati in ordine decrescente da cinque ad una stella.

⁵ Tratto da “La Carta dei Dritti del Turista” – realizzato dalla Regione Siciliana nell'ambito del “Programma Generale di Intervento 2009/2010” – Fondi Ministero dello Sviluppo Economico - 2010

- **Residenze turistico alberghiere**

Le residenze turistico-alberghiere sono definite come “*esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina*”.

Le residenze turistico-alberghiere sono classificate in tre classi, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a due stelle.

2) Le strutture extra-alberghiere

- **Campeggi**

I campeggi sono definiti come “*esercizi ricettivi all’area aperta, a gestione unitaria, che in aree recintate ed attrezzate forniscono alloggio ed eventuali servizi complementari ai turisti provvisti di tende o di altri mezzi autonomi di pernottamento*”.

I campeggi sono classificati in quattro categorie, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a una stella.

- **Villaggi turistici**

I villaggi turistici sono definiti come “*esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta ed il soggiorno, in allestimenti minimi, di turisti sprovvisti di norma di mezzi autonomi di pernottamento. Gli allestimenti minimi sono tende, roulotte, prefabbricati, unità abitative fisse e similari. Nelle unità abitative fisse o similari, non devono essere presenti più di 4 posti letto (non sovrapponibili)*”.

I villaggi turistici sono classificati in tre categorie, contrassegnate in ordine decrescente da quattro a due stelle a seconda degli allestimenti minimi offerti.

- **Agriturismo**

Gli agriturismi sono definiti come “*i locali siti in fabbricati rurali nei quali viene dato alloggio a turisti da imprenditori agricoli*”.

Le aziende agrituristiche sono classificate in stelle sulla base dei parametri posseduti e sono divise in cinque classi, contrassegnate in ordine decrescente da cinque a una stella.

- **Affittacamere**

Gli esercizi di affittacamere sono definiti come “*strutture composte da non più di sei camere ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati in uno stesso stabile nei quali sono forniti alloggi ed eventualmente servizi complementari, anche giornalmente ed in forma imprenditoriale, senza l’obbligo della dimora del titolare*”.

Gli esercizi di affittacamere devono possedere le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste dalla vigente normativa regionale per i locali di civile abitazione.

- **Rifugi alpini o montani**

I rifugi alpini o montani sono definiti come “*locali idonei ad offrire ospitalità in zone montane al di sopra di 600 m di altitudine*”.

Sono classificati in un’unica classe contrassegnata da una stella.

- **Ostelli della gioventù e case per ferie**

Gli ostelli della gioventù sono definiti come “*strutture ricettive attrezzate per il soggiorno dei giovani*”.

Le case per ferie sono definite come “*strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone e sono gestite da enti pubblici, da associazioni o enti religiosi operanti, senza fini di lucro, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e dei loro familiari*”.

Entrambe queste strutture sono classificate in un’unica categoria contrassegnata con una stella.

- **Case ed appartamenti per vacanza**

Le case e gli appartamenti per vacanza sono definiti come “*immobili arredati e gestiti in forma imprenditoriale per l’affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non superiore ai tre mesi consecutivi*”.

Le case e gli appartamenti per vacanze devono possedere le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste dalla vigente normativa regionale per i locali di civile abitazione.

- **Bed and Breakfast**

I Bed and Breakfast sono definiti come “*strutture ricettive esercitate da soggetti che avvalendosi della propria organizzazione familiare, utilizzano parte della loro abitazione fino ad un massimo di tre camere e per non più di 4 posti letto a camera non sovrapponibili, fornendo il servizio di alloggio e di prima colazione*”.

I Bed and Breakfast sono classificati in tre categorie, contrassegnate in ordine decrescente da tre ad una stella.

3) Gli stabilimenti balneari

Gli stabilimenti balneari sono esercizi posti su un’area demaniale marittima dove si svolge un’attività, anche gratuita, turistico-balneare nonché di tipo nautico (balneazione con eventuale noleggio di ombrelloni, sedie a sdraio, cabine e/o spogliatoi, solarium, nautica a vela ed a motore).

Lungo la costa della Regione Siciliana sono dislocate numerose strutture finalizzate a servizi turistico-balneari.

Ogni struttura deve:

- attivare un efficiente servizio di soccorso e salvataggio previsto dalle specifiche ordinanze della Capitaneria di Porto;
- essere dotata di servizi igienici, cabine, spogliatoi, docce al coperto, docce all'aperto, servizi per disabili, contenitori per la raccolta dei rifiuti, impianto antincendio secondo la normativa vigente;
- esercitare un'efficace e continua sorveglianza in modo da prevenire incidenti alle persone;
- dotare le zone pericolose con cartelle di pericolo;
- effettuare un efficiente servizio di pulizia della zona assegnata.

Sulle spiagge e presso le strutture balneari è vietato:

- il tiro a secco di imbarcazioni;
- il transito e la sosta di animali al di fuori delle aree appositamente attrezzate;
- lo svolgimento di attività che possano arrecare danno o molestie alle persone;
- l'accensione di fuochi;
- il campeggio od il pernottamento sulla spiaggia.

Scheda approfondimento Il contratto d'albergo

Il contratto d'albergo è l'accordo con il quale l'albergatore si impegna nei confronti del cliente, dietro il pagamento di un prezzo, a fornire alloggio ed eventuali ulteriori servizi accessori.

Gli aspetti su cui è necessario porre l'attenzione sono:

- la prenotazione;
- le regole di condotta da osservare durante il soggiorno in albergo;
- il deposito di bagagli, o altri beni, presso la struttura.

La prenotazione

Con la prenotazione l'albergatore si impegna a tenere a disposizione del turista un alloggio ed a predisporre altri servizi concordati.

La prenotazione può essere effettuata presentandosi direttamente nella struttura, o tramite telefono, o tramite lettera, o tramite un intermediario (agenzia di viaggi o tour operator) o, ancora, tramite internet.

Generalmente si distingue tra "prenotazione semplice", che può essere anche solo verbale e che non comporta l'obbligo da parte del turista di anticipare alcuna somma, e "prenotazione rafforzata" quando il turista, invece, paga una somma di denaro comunque denominata (acconto, caparra, anticipo).

È consigliabile chiedere sempre all'albergatore l'invio di una conferma scritta della prenotazione effettuata, con indicazione dei termini della durata del soggiorno, le prestazioni concordate e le tariffe applicate.

Da parte sua il turista ha il dovere di avvertire l'albergatore in caso di ritardo nell'arrivo o rinuncia; diversamente potrebbe perdere la caparra o, teoricamente, l'albergatore potrebbe chiedergli il risarcimento del danno, se riesce a dimostrare che la stanza prenotata è rimasta inutilizzata proprio a causa della mancata disdetta. È necessario quindi ricordare che i tempi con cui i turisti possono disdire, senza incorrere in una prenotazione, variano da albergo ad albergo e di solito vengono comunicati all'atto della prenotazione.

I diritti e doveri delle parti⁶

I doveri principali del *cliente* sono:

- pagare l'importo concordato per l'alloggio e per tutti gli altri servizi utilizzati;
- liberare la camera nei tempi previsti dall'albergatore;
- rispettare le regole interne della struttura che devono essere preventivamente portate a conoscenza dell'ospite (ad esempio il divieto di introdurre animali o di portare bevande o alimenti in camera).

Al momento di pagare il conto, il cliente-turista deve sempre controllare che la tariffa calcolata sia quella effettivamente pubblicizzata o concordata.

A tale proposito, è importante ricordare che i prezzi di listino devono essere intesi comprensivi di IVA.

⁶ Tutte le disposizioni sopracitate relative ai diritti ed ai doveri del turista nella fruizione delle strutture alberghiere si applicano anche alle altre strutture ricettive

L'albergatore ha l'obbligo di:

- ricevere ed offrire i propri servizi a qualsiasi cliente senza discriminazioni; solo la mancanza di disponibilità di alloggi o l'omessa presentazione di un documento di identità, può essere motivo di rifiuto da parte dell'albergatore;
- fornire al cliente una camera ed i servizi accessori che hanno requisiti corrispondenti a quelli concordati;
- garantire la sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi
- in cui il servizio si svolge.

L'albergatore che non venga pagato, ha per legge il diritto di rivalersi sulle cose portate dal cliente in albergo.

Il deposito di bagagli o altri beni presso la struttura

L'albergo è responsabile dei beni dei clienti. Al riguardo, è opportuno distinguere tra beni "portati" o "depositati" dal cliente in albergo.

Nel caso di beni "portati" in albergo (ad esempio gli oggetti che si tengono in stanza), la responsabilità dell'albergatore, nel caso di distruzione, deterioramento o sottrazione, è limitata; il risarcimento, infatti, non può superare il limite massimo di cento volte il prezzo della camera.

Il carattere limitato di tale responsabilità viene meno qualora deterioramento, distruzione o sottrazione, siano determinati da colpa dell'albergatore o dei suoi collaboratori.

Nel caso di beni che l'albergatore ha avuto espressamente in custodia o che ha rifiutato di ricevere pur avendo l'obbligo di custodire, la responsabilità è illimitata.

I beni che l'albergatore ha l'obbligo di custodire sono carte valori, denaro contante ed oggetti di valore. L'albergatore può rifiutarsi di custodire beni pericolosi o beni che hanno un valore eccessivo o enormi dimensioni rispetto all'importanza ed alle condizioni di gestione della struttura.

È consigliabile, all'atto della consegna dei beni, richiedere all'albergatore una ricevuta dove siano specificati tutti gli elementi fondamentali per l'esatta individuazione dei beni lasciati in deposito e lo stato in cui si trovano. È il cliente, infatti, che, in caso di necessità, deve dimostrare il deterioramento, la distruzione, la sottrazione e il valore del bene.

L'esonero di responsabilità

La responsabilità dell'albergatore, sia per le cose "portate" in albergo, sia per quelle "depositate", viene meno in presenza di determinate circostanze:

- se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose sono causati dal cliente, dalle persone che lo accompagnano, che sono al suo servizio o che gli fanno visita;
- se il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose sono dovute alla natura stessa del bene coinvolto o al verificarsi di cause di forza maggiore.

Per ottenere il risarcimento del danno subito, il cliente deve immediatamente denunciare l'accaduto all'albergatore.

I veicoli

Per i veicoli sussiste la responsabilità dell'albergatore per il furto o il danneggiamento di questi beni quando:

- il cliente lascia il proprio veicolo in custodia (eventualmente pagando un costo aggiuntivo) presso il parcheggio della struttura alberghiera;
- il cliente usufruisce di una struttura per il parcheggio, che, in base alla presenza di circostanze univoche, può essere ritenuta soggetta alla custodia del personale alberghiero.

È importante ricordare che non hanno valore le dichiarazioni presenti in avvisi affissi all'interno delle strutture con le quali si rende noto, ad esempio, che *"la direzione declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento dei beni consegnati (o non consegnati) in custodia"*.

Scheda di approfondimento

Il ristorante

Il ristoratore ha l'obbligo di esporre il menù con i relativi prezzi delle singole portate.

Prima di entrare nel locale è bene, quindi, accertarsi dei costi del locale per capire se è adeguato alla volontà di spesa. Proprio per questo motivo è opportuno chiedere sempre il menù, anche quando il ristoratore non lo consegna e fa offerte verbali dei piatti del giorno.

Il servizio, il coperto, il pane o altri costi devono essere riportati nel menu, in modo che il cliente abbia contezza del costo reale dell'intero pasto.

È bene verificare anche i costi del vino, che ovviamente possono essere più elevati di altre bevande.

Alla fine del pasto il ristoratore deve consegnare la ricevuta fiscale, in cui vengano dettagliatamente indicare i costi, in modo che il turista possa verificare la corrispondenza con quelli riportati nel menu, compresi eventuali costi riferiti a servizio, coperto, pane, ecc..

È opportuno ricordare che mentre per l'albergatore sussiste la responsabilità per tutte le cose portate dal cliente in albergo, per il ristoratore tale responsabilità sussiste, per le cose non affidategli in custodia, solo per quelle che vengono lasciate per utilizzare il servizio (cappotto, cappello, ombrello), restando invece sotto il controllo e sotto la responsabilità del cliente tutte le altre che non costituiscano intralcio alla consumazione del pasto.

Pertanto, sulla scorta di tale principio, ad esempio, il ristoratore non è responsabile per la perdita da parte del cliente di un accendino d'oro lasciato sul tavolo del locale, mentre è responsabile nel caso della sparizione di una pelliccia consegnata al cameriere per portarla nel guardaroba.

ART. 5 (Imprese turistiche senza scopo di lucro)

1. Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione.

2. Le associazioni di cui al comma 1 assicurano il rispetto dei diritti del turista tutelati dall'ordinamento internazionale e dell'Unione europea.

Commento

L'art. 5 riprende sostanzialmente la definizione della precedente legge quadro sul turismo ma offre una definizione di "impresa" anche con riferimento a soggetti privati privi del fine di lucro. Esse hanno l'obbligo di rispettare i diritti del turista.

Interpretando letteralmente la norma, si ricava che tutte le associazioni, sia quelle di livello nazionale che locale, che vogliano svolgere attività di organizzazione e vendita di viaggi per i loro associati devono possedere i requisiti professionali (in primo luogo l'assunzione di un direttore tecnico), di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi regionali per l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio in forma imprenditoriale e che possono avviare l'attività ottenendo dall'autorità competente, vale a dire la Regione, l'autorizzazione all'avvio dell'attività.

SCHEDA SINTETICA TITOLO I

Articolo	Oggetto	Sintesi
1	Ambito di applicazione	Viene stabilito che il Codice: a) contiene norme necessarie all'esercizio delle funzioni amministrative in materia di turismo; b) provvede al riordino, al coordinamento ed all'integrazione delle vigenti disposizioni legislative statali
4	Imprese turistiche	Definisce le imprese, precisando che la loro iscrizione al registro delle imprese costituisce condizione necessaria per usufruire di agevolazioni
5	Imprese turistiche senza scopo di lucro	Definisce tali imprese precisando che possono esercitare le attività turistiche esclusivamente per gli associati

TITOLO II PROFESSIONI E FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO

CAPO I PROFESSIONI TURISTICHE

ART. 6 (Definizione)

1. *Sono professioni turistiche quelle attività aventi ad oggetto la prestazione di servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e della vacanza, anche sotto il profilo della conoscenza dei luoghi visitati.*

Commento

Esercitano la professione turistica coloro che prestano attività incentrate sulla promozione turistica, su servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a far vivere ai turisti una migliore esperienza del viaggio e della vacanza, anche riguardo alla conoscenza dei luoghi visitati.

Sono professioni del settore:

- **La guida turistica:** chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite a siti paesaggistici e naturalistici ed a beni di interesse turistico quali monumenti, opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, illustrandone le caratteristiche culturali, storiche ed artistiche⁷. Per esercitarla bisogna essere in possesso di una licenza rilasciata dagli enti locali a seguito di un esame di abilitazione che prevede la conoscenza di almeno una lingua straniera europea, conoscenze approfondite in campo storico-artistico, culturale e naturalistico relative all'ambito territoriale di interesse.

In particolare, i requisiti sono:

- ✓ il titolo di laurea in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia comporta la possibilità di non sostenere l'esame abilitante o altre prove, salva previa verifica da parte dell'Amministrazione Provinciale delle conoscenze linguistiche e del territorio di riferimento;

⁷ Art 1 della Legge Regione Siciliana 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale-escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea"

- ✓ per chi possiede solo il diploma di scuola media superiore, ottenere l'abilitazione all'esercizio della professione attraverso il superamento degli esami dei corsi di qualificazione professionale riconosciuti dall'Amministrazione Provinciale, che si concludono con un esame ed il rilascio di un attestato. Possono accedere all'esame di abilitazione, senza l'obbligo di frequentare i corsi di qualificazione professionale, coloro che sono in possesso di abilitazione per guida turistica conseguita per altro ambito territoriale e, anche, i soggetti in possesso dei seguenti titoli di studio (con superamento di esame storia dell'arte):
 - ✓ laurea in scienza dei beni culturali;
 - ✓ laurea con indirizzo archeologico;
 - ✓ laurea in lingua e letteratura straniera;
 - ✓ laurea in lettere;
 - ✓ laurea in architettura;
 - ✓ laurea in scienza del turismo;
 - ✓ altra laurea ritenuta equipollente a quelle sopra indicate dalla competente autorità;

L'ammissione all'esame di abilitazione è subordinata a:

- ✓ essere maggiorenni;
- ✓ essere in possesso del diploma di scuola media superiore;
- ✓ avere la conoscenza di almeno una lingua straniera;
- ✓ frequentare un corso di formazione per guida turistica.

Spesso sono gli stessi enti locali ad organizzare i corsi di formazione; in alternativa è possibile frequentare un corso organizzato da scuole o enti di formazione professionale, che deve però essere riconosciuto dall'autorità locale.

La preparazione fornita dai corsi e richiesta in sede d'esame è legata al territorio nel quale viene effettuato l'esame, quindi si riferisce ad una determinata area geografica.

Per quanto riguarda la Regione Siciliana, è istituito presso l'Assessorato regionale del turismo, delle comunicazioni e dei trasporti l'albo professionale delle guide turistiche della Regione siciliana suddiviso nelle seguenti sezioni⁸:

a) Sezione "Sicilia occidentale", la cui iscrizione consente l'esercizio della professione nelle province di Palermo e Trapani;

⁸ Art 2 della Legge Regione Siciliana 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale-escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea"

b) Sezione “Sicilia centro-meridionale”, la cui iscrizione consente l’esercizio della professione nelle province di Caltanissetta, Enna ed Agrigento;

c) Sezione “Sicilia orientale”, la cui iscrizione consente l’esercizio della professione nelle province di Catania, Messina, Siracusa e Ragusa;

d) Sezione “ad esaurimento”, suddivisa in elenchi provinciali.

- L’**accompagnatore turistico**: colui che, per professione, accompagna singole persone o gruppi durante i viaggi sul territorio nazionale o estero per curare l’attuazione dei programmi di viaggio e assicurare i necessari servizi di assistenza per tutta la loro durata, fornendo significative informazioni di interesse turistico sulle zone di transito, con esclusione dell’ambito di competenza della guida turistica.

Generalmente è un lavoratore autonomo che lavora su incarico di tour operator, agenzie di viaggio ed enti di promozione turistica.

In particolare:

- ✓ cura l’attuazione del programma turistico prestabilito;
- ✓ fornisce le informazioni generali sulle località visitate (pur non sostituendosi alla guida turistica);
- ✓ presta assistenza per risolvere quei piccoli o grandi inconvenienti che si possono verificare durante un viaggio;
- ✓ gestisce gli adempimenti burocratici ed amministrativi del gruppo che accompagna;
- ✓ provvede alla sistemazione dei partecipanti negli alberghi;
- ✓ fa rispettare gli orari degli appuntamenti programmati.

L’accompagnatore, in linea generale, segue ed assiste un gruppo turistico dall’inizio al termine di un viaggio organizzato in cui sia prevista tale figura. Deve perciò adoperarsi affinché il viaggio acquistato dal turista/cliente sia realizzato nel migliore dei modi, assicurandosi che tutti i servizi e le agevolazioni promesse dall’organizzazione al cliente siano erogati, mediante controlli sul comfort delle strutture ricettive, sull’efficienza del trasporto, sulla qualità dei pasti, sulla competenza delle guide locali, ecc..

Ha inoltre il compito di informare tutti i membri del gruppo sugli usi, i costumi, le leggi e le particolarità dei luoghi di transito e di destinazione, anche se a livello generico in quanto le informazioni più dettagliate sulla storia, i monumenti o le zone da visitare saranno fornite dalle guide turistiche locali. Deve altresì occuparsi delle formalità di frontiera e doganali e fare in modo che il gruppo (formato spesso da persone che non si conoscono fra loro fino al momento della partenza) sia “ben amalgamato” e possibilmente omogeneo. Infine, ha il com-

posito di relazionare, all’organizzazione per cui presta servizio, l’andamento del viaggio, informandola di eventuali inconvenienti, lacune o problemi emersi.

Nell’ambito di questa attività esistono delle vere e proprie specializzazioni:

- l’accompagnatore per viaggi **outgoing**, definito all’estero tour manager, svolge un’attività estremamente impegnativa: ha la responsabilità di condurre persone o gruppi fuori dai confini nazionali. Non a caso all’estero questa figura viene definita manager: occorrono, infatti, capacità che non è eccessivo definire manageriali per gestire rapporti ed affrontare problemi che possono essere sempre diversi. Deve, quindi, essere in grado di esprimersi correntemente in varie lingue (possibilmente anche in quella del paese di destinazione); deve conoscere l’itinerario e le località che verranno visitate, le linee di comunicazione e la prassi doganale e valutaria della nazione ospite. Pur senza sovrapporsi alla guida turistica locale deve conoscere e spiegare costumi, usi ed abitudini locali e fornire tutte quelle informazioni che permettono al turista di sentirsi a proprio agio;
- l’accompagnatore **in incoming** viene definito all’estero tour leader in quanto deve per qualche ora, giorno o settimana, nel proprio territorio, diventare “capogruppo” di comitive di turisti, sia italiani che stranieri, magari provenienti da diversi paesi. Deve aiutare lo straniero ad interpretare e capire la civiltà e la cultura del nostro paese e a promuovere l’immagine dell’Italia all’estero;
- l’accompagnatore in **daily tour** si dedica alle escursioni giornaliere. I suoi compiti sono gli stessi di chi opera nell’incoming:
 - ✓ animare la compagnia durante la gita;
 - ✓ controllare che il programma offerto sia rispondente a quello stabilito;
 - ✓ verificare che gli orari siano rispettati;
 - ✓ fornire le informazioni generali sulle località visitate.
- il **transferista** svolge la sua attività di accoglienza durante i transfert, cioè assiste i passeggeri al momento dell’imbarco, dell’arrivo e durante gli eventuali brevi trasferimenti da un posto ad un altro. Queste mansioni, oltre che dall’accompagnatore turistico professionista, sono in alcuni casi svolte anche da operatori dell’agenzia che ha organizzato il viaggio o che segue una comitiva per conto di un tour operator straniero.

L’accompagnatore turistico è un professionista abilitato la cui attività, non priva di grandi responsabilità, si esplica nei limiti spazio-temporali di un determinato viaggio e richiede competenze, professionalità ed una conoscenza pressoché perfetta delle lingue straniere.

L’esercizio della professione è sottoposto ad un esame (regionale o provinciale) di abilitazione per ottenere il cosiddetto “patentino”. Generalmente è richiesto quale

requisito il possesso del diploma di scuola media superiore, non necessariamente di ambito turistico. La prova scritta può riguardare argomenti di geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea, legislazione turistica e doganale e tecnica dei trasporti. Il colloquio orale riguarda, oltre agli argomenti già menzionati, anche materie come tecnica valutaria, elementi di legislazione turistica, compiti e norme dell'attività professionale ed una o più lingue straniere a scelta del candidato. Per la preparazione dell'esame è possibile seguire corsi di formazione propedeutici.

Per quanto riguarda la Regione Siciliana, l'abilitazione all'esercizio dell'attività di accompagnatore si consegue con la frequenza di appositi corsi, di durata non inferiore alle 300 ore, riservati a coloro i quali siano in possesso di diploma di scuola media superiore e con il superamento del relativo esame. I corsi sono organizzati dall'Assessorato regionale del turismo, delle comunicazioni e dei trasporti in collaborazione con le Università siciliane o con gli istituti di istruzione secondaria della Regione⁹.

Con il cosiddetto decreto Bersani¹⁰ per gli accompagnatori turistici (come per le guide) vengono meno:

- ✓ l'obbligo di autorizzazione preventiva allo svolgimento dell'attività;
- ✓ il rispetto dei parametri numerici e i requisiti di residenza.

È compito delle Regioni promuovere sistemi di accreditamento non vincolanti per le guide turistiche specializzate in particolari siti, località e settori. Inoltre, ai titolari di laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente non può essere negato l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico, fatta salva la verifica delle conoscenze specifiche quando non siano state oggetto del corso di studi.

È altresì importante sapere che i soggetti abilitati allo svolgimento dell'attività di guida turistica nell'ambito dell'ordinamento giuridico del Paese comunitario

⁹ Art 4 della Legge Regione Siciliana 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale-escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea"

¹⁰ Il comma 4 dell'articolo 10 del Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7, recita: "Le attività di guida turistica e accompagnatore turistico, come disciplinate dall'articolo 7 della legge 29 marzo 2001, n. 135, e successive modificazioni, non possono essere subordinate all'obbligo di autorizzazioni preventive, al rispetto di parametri numerici e a requisiti di residenza, fermo restando il possesso dei requisiti di qualificazione professionale secondo la normativa di cui alla citata legge n. 135 del 2001. Ai soggetti titolari di laurea in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia o titolo equipollente, l'esercizio dell'attività di guida turistica o accompagnatore turistico non può essere negato, né subordinato allo svolgimento dell'esame abilitante di cui alla citata legge n. 135 del 2001 o di altre prove selettive, restando consentita la verifica delle conoscenze linguistiche soltanto quando le stesse non siano state oggetto del corso di studi"

di appartenenza operano in regime di libera prestazione di servizi, senza necessità di alcuna autorizzazione o abilitazione.

- La **guida ambientale** è colui che svolge le seguenti attività:
 - ✓ conduce persone singole o gruppi di turisti in ambienti terrestri o acquatici, compresi parchi ed aree protette, illustrandone le caratteristiche ambientali;
 - ✓ affianca, in ambito scolastico, il corpo insegnante in iniziative e programmi di educazione ambientale;
 - ✓ individua, anche in collaborazione con enti o altre figure professionali, gli itinerari escursionistici con caratteristiche ambientali, definendone il miglior percorso secondo la validità delle interrelazioni degli aspetti legati al territorio e ne stabilisce il tracciato nonché le tappe e la più opportuna segnaletica e cartellonistica; gli itinerari possono svilupparsi anche in ambienti antropizzati, quali giardini o parchi urbani, per renderli didatticamente fruibili¹¹.
- La **guida subacquea**¹²: colui che accompagna in itinerari subacquei, singoli o gruppi, di massimo sei persone, in possesso di brevetto subacqueo riconosciuto descrivendo prima dell'immersione il percorso, le caratteristiche della biologia, della flora e della fauna marina e fornendo significative informazioni sulle corrispondenti zone emerse. L'iscrizione all'albo è subordinata al conseguimento di un brevetto sportivo di livello equivalente a tre stelle CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) o di corrispondente livello per altre federazioni.

CAPO II MERCATO DEL LAVORO

ART. 7 (Percorsi formativi)

1. Allo scopo di realizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo nel settore del mercato turistico dei giovani laureati o diplomati, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con i Ministri dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del lavoro e delle politiche sociali e della gioventù, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti

¹¹ Art 5 della Legge Regione Siciliana 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale-escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea"

¹² Art 7 della Legge Regione Siciliana 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale-escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea"

tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, è autorizzato, nell'ambito delle risorse allo scopo disponibili a legislazione vigente, a stipulare accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, con altri enti di formazione e con gli ordini professionali per lo svolgimento di corsi orientati alla preparazione dei giovani operatori.

Commento

Il Codice prevede la possibilità di realizzare apposite convenzioni per percorsi formativi destinati ai giovani: l'esigenza è quella di incrementare un circolo virtuoso, anche attraverso specifici collegamenti e accordi con il mondo della formazione, volto a garantire il lavoro sia a chi si affaccia al settore per la prima volta sia a chi opera stagionalmente.¹³

Scheda di approfondimento

Passaporto europeo delle competenze per la ricettività turistica¹³

È arrivato anche in Italia il “Passaporto europeo delle competenze per la ricettività”, uno strumento che agevola in Europa il contatto tra le persone in cerca di lavoro – soprattutto giovani - e i datori di lavoro nel settore dell'accoglienza e del turismo.

Questo Passaporto consente sia ai lavoratori sia ai datori di lavoro di superare le barriere linguistiche e di comparare le competenze dei lavoratori del settore della ricettività (un settore che presenta grandi potenzialità di crescita), al fine di agevolarne l'assunzione.

Nel Passaporto i lavoratori possono registrare, in un formato di facile accesso, tutte le abilità e competenze acquisite nel corso dell'istruzione, della formazione e della esperienza lavorativa pratica; questo formato integra il tradizionale *curriculum vitae* e consente ai datori di lavoro di superare velocemente le barriere linguistiche al fine di individuare i lavoratori competenti di cui hanno bisogno per colmare i loro posti vacanti agevolando, quindi, un migliore incontro tra l'offerta e la domanda sul mercato del lavoro nel settore dell'accoglienza e del turismo.

Con questo Passaporto, pertanto, si:

- favorisce la mobilità dei candidati alla ricerca di un impiego: possono creare il proprio passaporto delle competenze selezionando le competenze acquisite da un apposito elenco (es.: cucina, accoglienza degli ospiti, trasporto in taxi, ecc.). Ciascuna competenza deve essere associata alle reali esperienze lavorative o formative acquisite e può essere confermata dai precedenti datori di lavoro o mediante diplomi. Le competenze selezionate vengono automaticamente tradotte nelle lingue europee desiderate. I candidati che aggiungono il passaporto delle competenze al loro CV possono essere certi che i datori di lavoro comprenderanno esattamente le mansioni svolte e gli insegnamenti acquisiti nel corso delle precedenti esperienze di lavoro o di formazione.
- aiutano i datori di lavoro a trovare collaboratori qualificati; infatti, indicando le competenze che stanno cercando, i datori di lavoro otterranno una selezione - filtrata di passaporti delle competenze e *curricula vitae* idonei provenienti da tutta Europa - comprendente un elenco estremamente vario di candidati che soddisfano al meglio i requisiti indicati nella descrizione del lavoro.

Peraltro, i datori di lavoro che apprezzano il lavoro svolto dai loro collaboratori, possono confermare le competenze che essi hanno acquisito alle loro dipendenze per contribuire ad aumentare le loro possibilità sul mercato del lavoro.

Il passaporto delle competenze nel settore dell'accoglienza costituisce, pertanto, una versione moderna della lettera di presentazione: è semplice, è online ed ha un “ventaglio” di utilizzi molto più ampio.

Il passaporto delle competenze è un'iniziativa promossa da EURES e dalla Commissione europea in associazione con HOTREC, l'associazione centrale che rappresenta alberghi, ristoranti, bar e strutture simili in Europa, e la Federazione sindacale europea degli addetti dell'Agricoltura, dell'Alimentazione e del Turismo (EFFAT).

Il passaporto è ospitato nel portale europeo (disponibile in tutte le lingue ufficiali dell' UE) della mobilità professionale EURES (<https://ec.europa.eu/eures/page/homepage?lang=it>)

¹³ Tratto da www.ec.europa.eu

SCHEDA SINTETICA TITOLO II

Art.	Oggetto	Sintesi
6	Definizione professioni turistiche	Viene stabilito che sono professioni turistiche le attività con oggetto prestazioni di servizi di promozione di attività turistica nonché di servizi per consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e/o vacanza.
7	Percorsi formativi	Prevede lo svolgimento di corsi per preparare i giovani ad operare nel settore turistico

**TITOLO III
MERCATO DEL TURISMO****CAPO I
STRUTTURE RICETTIVE E ALTRE FORME DI RICETTIVITA**ART. 8¹⁴ART. 9¹⁵ART. 10¹⁶

ART. 11

(art. 1 legge 25 agosto 1991, n. 284)
(Pubblicità dei prezzi)1.¹⁷

2. *Le leggi regionali regolano la corretta informazione e pubblicità dei prezzi stabiliti, prevedendo sanzioni in caso di inosservanza degli obblighi di comunicazione alla regione, nonché i controlli sulla effettiva applicazione delle tariffe comunicate.*

Commento

I prezzi dei servizi alberghieri e delle altre strutture ricettive¹⁸ sono liberamente determinati dai singoli operatori (Legge 25 agosto 1991 n. 284). Gli operatori comunicano i prezzi di pernottamento nelle strutture alberghiere ed i prezzi delle strutture ricettive ai fini della vidimazione e della pubblicità¹⁹.

14 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

15 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

16 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

17 Comma dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

18 Ex Legge 17 maggio 1983, n. 217 e Legge della Regione Siciliana 6 aprile 1996, n. 27

19 Regio D. L. 24 ottobre 1935, n. 2049 convertito in Legge 26 marzo 1936, n. 526

Il R.D.L. 24 ottobre 1935, n. 2049 “Modificazioni alle leggi 16 maggio 1932, n. 557, 22 dicembre 1932, n. 1732, e R.D. 26 aprile 1932, n. 406, relativi alla pubblicità dei prezzi degli alberghi, è stato richiamato dalla legge 25 agosto 1991, n. 284 “Liberalizzazione dei prezzi del settore turistico e interventi a sostegno delle imprese turistiche”.

Infatti il decreto del «Ministero del turismo e dello spettacolo» 16 ottobre 1991 “*Determinazione delle modalità di pubblicazione dei prezzi delle strutture ricettive, nonché delle attività turistiche ad uso pubblico gestite in regime di concessione*”, riporta alcuni principi fondamentali del R.D.L. 2049/35 relativamente alla comunicazione ed alla formulazione delle tariffe. Il concetto innovativo che caratterizza la legge 284/91 è senz’altro la liberalizzazione dei prezzi, che vengono così determinati dai gestori, senza alcuna imposizione esterna da parte di enti pubblici, il cui compito è quello, come già detto, di vigilare sulla corretta applicazione di quanto comunicato.

**CAPO II
ALTRE STRUTTURE RICETTIVE**ART. 12²⁰ART. 13²¹ART. 14²²**CAPO III
DISPOSIZIONI COMUNI PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE**ART. 15²³ART. 16²⁴ART. 17
(Sportello unico)

1. *Al fine di garantire l’applicazione dei principi di trasparenza, uniformità, celerità del procedimento ovvero la maggiore accessibilità del mercato si appli-*

20 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

21 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

22 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

23 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

24 Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

cano alle imprese del presente capo le disposizioni relative allo Sportello unico di cui all'articolo 38 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e del relativo regolamento attuativo, fatte salve le forme di semplificazione più avanzata previste dalle specifiche discipline regionali.

Commento

Nella volontà di procedere ad una semplificazione del sistema, le imprese turistiche vengono sottoposte alle regole dello Sportello Unico, in modo da garantire lo sviluppo attraverso un unico interlocutore.

Lo Sportello è la struttura che provvede, attraverso l'unificazione dei procedimenti, alla ricezione delle segnalazioni certificate di inizio attività ovvero, nei casi necessari, al rilascio di un'unica autorizzazione per l'esercizio di attività produttive e/o per la realizzazione di interventi edilizi funzionali allo svolgimento dell'attività.

La competenza della struttura riguarda qualsiasi attività produttiva, ivi comprese:

- ✓ le attività manifatturiere;
- ✓ le attività agricole, commerciali ed artigiane;
- ✓ le attività turistiche ed alberghiere;
- ✓ i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari;
- ✓ i servizi di telecomunicazione.

Il cittadino che ha intenzione di avviare un'attività soggetta a SCIA o ad autorizzazione ha come solo interlocutore pubblico lo Sportello Unico, che provvede, dopo aver verificato la completezza formale della documentazione, ad acquisire, entro tempi certi e rapidi, gli atti di assenso o le verifiche dagli Uffici pubblici competenti.

SCHEDA SINTETICA TITOLO III

Articolo	Oggetto	Sintesi
11	Pubblicità dei prezzi	È affidato alle Regioni il compito di regolamentazione sulla informazione e pubblicità dei prezzi dei servizi turistici
17	Sportello unico	Estende alle imprese turistico-ricettive la disciplina dello Sportello Unico per le Attività Produttive

TITOLO IV AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

CAPO I AGENZIE E ORGANIZZATORI DI VIAGGI

ART. 18²⁵

ART. 19
(Obbligo di assicurazione)

1. Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo stipulano congrue polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti.

Commento

Il Codice prevede che l'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da assicurazione per la responsabilità civile verso il viaggiatore (per il risarcimento di danni alla persona, alle cose o per il c.d. danno da vacanza rovinata).

Si tratta di un importante strumento di tutela del consumatore, il quale, in caso di disservizi o danni, potrà rivolgersi all'assicurazione per ottenere il risarcimento.

Naturalmente è bene ricordare che al consumatore può essere proposta un'assicurazione all'atto della prenotazione del viaggio²⁶ per tutela dalle conseguenze economiche di molti imprevisti e problemi che possono verificarsi in occasione di un viaggio o di una vacanza.

Le principali possono riguardare una serie di eventi, tra cui:

- ✓ l'annullamento del viaggio;
- ✓ gli infortuni e le malattie;
- ✓ il furto, il danneggiamento o la mancata riconsegna dei bagagli, delle apparecchiature elettroniche o dei valori;
- ✓ la responsabilità civile del viaggiatore.

²⁵ Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

²⁶ Tratto da "Le polizze viaggi" – Adiconsum – disponibile sul sito www.adiconsum.it

Una polizza assicurativa di base è normalmente offerta insieme ai pacchetti di viaggio “tutto compreso” ma il consumatore può scegliere di integrarla con garanzie integrative o acquisire una polizza separatamente, soprattutto per i casi di vacanza organizzata in regime “fai da te”. Esistono prodotti diversificati, acquistabili sia presso le tradizionali agenzie di assicurazioni che sui siti internet delle compagnie di assicurazioni.

La cosa più importante è leggere attentamente le condizioni generali e, ove esistenti, particolari del contratto, individuando con precisione le coperture offerte, le esclusioni e limitazioni, le franchigie e le procedure da seguire al verificarsi dell’evento assicurato, per ottenere l’indennizzo previsto.

- **Annullamento, riprotezione e interruzione del viaggio**

Questa copertura assicurativa (che può contenere uno soltanto o tutti i rischi in questione) garantisce al consumatore il rimborso dei corrispettivi versati e dei costi sostenuti nel caso in cui sia costretto a rinunciare al viaggio o al rientro anticipato, per eventi fortuiti o cause di forza maggiore, qualora non sussistano le condizioni previste dall’art. 36, comma d, del Codice del Turismo e successive modificazioni (sono i casi in cui il consumatore non deve subire addebiti).

La garanzia “riprotezione” si riferisce al ritardato arrivo sul luogo di partenza, con conseguente necessità di riorganizzazione del trasporto.

La garanzia “annullamento” opera nei casi in cui, ad esempio, si verificano imprevisti come l’infortunio, la malattia o il decesso di un familiare, che rendono impossibile la partenza: l’assicurazione rimborserà al consumatore le somme perdute a titolo di penale.

Le penali, normalmente previste nei contratti di viaggio variano in funzione dell’approssimarsi della partenza e corrispondono inizialmente alla sola caparra e infine alla totalità del prezzo pattuito per il pacchetto turistico (annullamento a saldo avvenuto).

La polizza può essere stipulata anche a garanzia del singolo servizio di viaggio (biglietto aereo, prenotazione alberghiera) acquistato autonomamente dal consumatore, rimborsandolo del costo dei biglietti acquistati e non goduti o della caparra di prenotazione versata.

La garanzia “riprotezione” copre in tutto o in parte le spese sostenute per l’acquisto di nuovi biglietti aerei o marittimi in caso di ritardato arrivo del viaggiatore sul luogo di partenza.

La garanzia “interruzione del viaggio” opera in caso di rientro sanitario, rientro anticipato o ricovero del viaggiatore, rimborsando la quota parte di soggiorno non usufruito dall’assicurato e dai compagni di viaggio inseriti in polizza.

È bene prestare attenzione alle condizioni di esclusione dal diritto di rimborso, che sono indicate all’interno del contratto assicurativo in un’apposita sezione. Si tratta di tutti quei casi per i quali non è prevista la copertura assicurativa. In questo modo vengono elencate in maniera dettagliata le ipotesi per le quali non è resa operante la garanzia prevista.

- **Infortuni e malattie**

Questo tipo di copertura garantisce la corresponsione di un indennizzo, nei limiti dei massimali previsti in polizza, qualora l’assicurato subisca danni derivanti dall’insorgere di malattie o dal verificarsi di infortuni durante un viaggio o una vacanza.

L’assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio è indicata in modo particolare se ci si reca in luoghi caratterizzati da condizioni sanitarie particolari o in luoghi in cui le prestazioni sanitarie risultano particolarmente costose o i sistemi sanitari nazionali non sono coperti da convenzioni internazionali di reciprocità con il paese di origine del viaggiatore.

Si deve valutare attentamente l’utilità di questa copertura anche in caso di viaggio nei paesi in cui è valida la TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) che garantisce assistenza medica anche non solo a carattere di emergenza, poiché alcune prestazioni che nel nostro Paese sono garantite dal nostro servizio sanitario nazionale potrebbero non essere tali in un altro stato UE.

In caso di infortunio o di malattia è opportuno avvisare subito la compagnia assicurativa, seguendo le modalità eventualmente specificate nel contratto. È poi indispensabile farsi rilasciare e conservare tutta la documentazione sanitaria nonché le fatture relative alle spese sostenute.

Inoltre, per alcune prestazioni può essere previsto uno scoperto o una franchigia, che rappresentano costi a carico del consumatore, malgrado la polizza stipulata.

- **L’assistenza**

È una garanzia integrativa che copre particolari situazioni: per esempio il caso della perdita/furto dei documenti di viaggio e/o personali e del denaro contante/carte di credito. Possono esservi coperture relative al caso di arresto e al pagamento della cauzione che rientrano nella garanzia “tutela legale”, oppure il rientro anticipato per gravi motivi familiari ed altre circostanze impreviste che richiedano assistenza legale, linguistica ed economica. È normalmente prevista anche l’assistenza medica, comprensiva anche di un call center telefonico. In caso di smarrimento e furto sia di documenti, che di beni è sempre necessario presentare denuncia alle competenti autorità e consegnarne copia alla compagnia assicurativa, per poter poi procedere alla richiesta di risarcimento.

È bene fare attenzione alle limitazioni spesso presenti nel contratto, in particolare:

- franchigie assolute, difficilmente inferiori ai 100 € per intervento e talvolta superiori all'effettivo costo da sostenere;

- massimale prestato, che può variare a seconda delle prestazioni garantite.

Inoltre bisogna fare attenzione se vi è la necessità di ottenere esplicita autorizzazione ad alcune tipologie di spese per specifiche prestazioni, che devono essere preventivamente concordate o autorizzate da parte del prestatore di assistenza incaricato dall'assicurazione, come anche alle modalità obbligatorie di comunicazione del sinistro/evento dannoso, poiché normalmente non si attivano le garanzie contrattuali prima di tale comunicazione.

• Assicurazioni per il bagaglio

Questo tipo di polizze tutela l'assicurato dai danni economici conseguenti ad una serie di eventi che possono capitare al bagaglio, sia imbarcato, sia a mano, quali ad esempio:

- ✓ furto;
- ✓ rapina;
- ✓ incendio;
- ✓ mancata riconsegna.

Comprende l'intero bagaglio e gli effetti personali e valori al seguito, ma è sempre opportuno verificare cosa le clausole del contratto prevedano, sia in termini di massimale assicurato, sia di beni, soprattutto se si intendono assicurare valori elevati.

Normalmente i gioielli sono coperti fino ad un determinato importo, in genere fino alla metà del massimale, ma ciascuna polizza – offerta dalle diverse imprese assicuratrici - ha proprie caratteristiche.

Stesso discorso vale per le macchine fotografiche e apparecchi tecnologici: questi ultimi per il primo anno dall'acquisto, previa presentazione delle relative ricevute, potrebbero godere di rimborso integrale.

In caso di smarrimento o furto occorre presentare denuncia alle competenti autorità (di solito entro 24 ore) e consegnarne copia alla compagnia assicurativa. Le assicurazioni bagaglio generalmente coprono le spese sostenute per acquisti di prima necessità in conseguenza dell'evento dannoso. Naturalmente è necessario conservare ricevute e fatture, che andranno esibite alla compagnia di assicurazioni. Prima di stipulare un polizza bagagli, è bene valutarne con attenzione l'effettiva necessità. Generalmente queste assicurazioni possono risultare costose rispetto ai vantaggi offerti, oppure possono contenere esclusioni e limitazioni tali

da non garantire la tutela attesa dall'acquisto di una assicurazione integrativa che, è sempre bene ricordare, di solito è ben lontana dal coprire ogni danno risultante dal verificarsi del sinistro.

Occorre anche ricordare che il bagaglio è oggetto di specifica tutela nel trasporto aereo, in caso di ritardata consegna, smarrimento o danneggiamento, in base alle quali sono già previsti rimborsi e risarcimenti che possono essere richiesti a prescindere dall'avere o meno stipulato polizze assicurative, appunto dette aggiuntive.

Rimane in vigore il **Fondo di Garanzia**, che ha lo scopo di assicurare al consumatore del pacchetto turistico il rimborso del prezzo versato, in caso di fallimento del venditore o di accertata insolvenza dello stesso. Il fondo, inoltre, fornisce un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extraeuropei in occasioni di emergenze, imputabili o meno al professionista.

In particolare, con la legge n. 69/2009, è stato previsto che il contratto debba contenere la dichiarazione che il venditore o l'organizzatore concorre ad alimentare il fondo di garanzia nella misura pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni alla persona e per danni diversi da quelli alla persona.

La finalità del Fondo di Garanzia è quella di fornire al consumatore una doppia tutela:

- la prima consiste nel predisporre il rimpatrio ed il rimborso del prezzo versato nel caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore: in tale ipotesi si parla di un rimedio risarcitorio che va a coprire quegli eventi rimasti scoperti dalla garanzia assicurativa obbligatoria;
- la seconda si attiva, invece, fornendo un'assistenza economica in caso vi sia necessità ed urgenza di un immediato rientro forzato dai Paesi extracomunitari: in tali ipotesi l'intervento del fondo si attua a prescindere dai profili di responsabilità dell'organizzatore, essendo collegato al solo verificarsi di una situazione di pericolo, sia essa caratterizzata da carenze organizzative o da situazioni oggettive non imputabili al professionista.

La norma, inoltre, prevede a favore del fondo un diritto di rivalsa nei confronti dell'organizzatore o del venditore inadempiente.

Per quanto riguarda la modalità con cui viene alimentato il Fondo, essa avviene tramite il versamento annuale di una quota pari al 2% dei premi incassati dalle compagnie assicurative che hanno stipulato le polizze per la responsabilità civi-

le verso il consumatore per il risarcimento dei danni (danni alla persona e danni diversi da quelli alla persona).

La quota viene versata allo Stato tramite le tesorerie provinciali e poi riassegnata al fondo tramite decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.

ART. 20 (Direttore tecnico)

1. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previo intesa con la Conferenza permanente per il rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.
2.²⁷

Commento

Il direttore tecnico d'agenzia di viaggio è il soggetto responsabile della conduzione aziendale e svolge mansioni di natura tecnico-specialistica, concernente la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

I compiti da lui svolti sono strettamente connessi alla struttura organizzativa assunta dall'impresa e si può trovare a svolgere mansioni proprie di aree funzionali diverse, da mansioni di natura direttiva ad altre più direttamente operative, di creazione e commercializzazione di prodotti e servizi di viaggi e turismo.

Vi sono poi gli agenti di viaggio che si occupano prevalentemente del turismo in uscita (outgoing) e quelli che curano con particolare attenzione il turismo in entrata (incoming) specializzandosi nel cosiddetto "ricettivo".

A questi si aggiungono gli agenti che in pratica non fanno "turismo" ma si limitano a vendere quasi esclusivamente biglietti e servizi accessori.

Da quanto detto si evince che il direttore tecnico viene a svolgere spesso mansioni proprie di aree funzionali diverse e, per questo, deve:

- essere capace di gestire ogni tipo di attività agenziale o, almeno, essere in grado di comprenderne i punti essenziali, compreso il possesso dei principi delle procedure contabili aziendali;

- saper creare, generare e promuovere la vendita del complesso dei servizi agenziali; valutare la funzionalità alle esigenze dell'agenzia dei mezzi informativi interni e dei sistemi telematici per la prenotazione, emissione, rendicontazione dei diversi prodotti trattati (biglietteria aerea e ferroviaria, pacchetti di viaggi su catalogo, ecc.) e supervisionare la loro utilizzazione;
- predisporre gli organigrammi e le mansioni del personale, curare le relazioni interne all'azienda e determina le linee generali per la gestione delle risorse umane, particolarmente importante nell'industria dei viaggi; quest'ultima risulta infatti caratterizzata dall'intangibilità dei prodotti offerti e dallo stretto rapporto di fiducia fra gli addetti alla produzione e/o distribuzione dei prodotti ed i clienti finali, nel fondamentale intento di creare il clima psicologico idoneo ad assicurare comunicazioni esterne professionalmente corrette da parte degli addetti e quelle mansioni (front office, prenotazioni, visite promozionali, ecc.) che sono a più diretto contatto con i potenziali fruitori dei servizi offerti;
- pianificare e decidere in merito alla gestione dei flussi finanziari anche alla luce del fatto che, nelle imprese di tour operating, assume un'incidenza determinante, sui risultati economici dell'attività, la corretta ed attenta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento del viaggio da parte del cliente e pagamento da parte del tour operator dei fornitori di servizi assemblati; determinare, pertanto, in collaborazione con il responsabile amministrativo, le forme di ottimizzazione delle procedure di fatturazione attiva e passiva e di investimento finanziario delle conseguenti liquidità.
- pianificare e curare le modalità per il reperimento dei mezzi finanziari idonei a garantire alle imprese di viaggi e turismo sia le risorse necessarie per il normale funzionamento dell'azienda, sia quelle per la realizzazione di investimenti eccedenti la normale gestione.

Per quanto riguarda la formazione, il direttore tecnico accentra una serie di conoscenze appartenenti a figure professionali diverse; general manager, marketing manager, responsabile produzione. Si rende così necessario, per chi voglia abilitarsi all'esercizio di tale professione, programmare un itinerario formativo estremamente articolato che risulti conforme ai requisiti previsti dalle singole leggi regionali.

²⁷ Comma dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

In particolare:

- ✓ conoscenza di due lingue straniere;
- ✓ conoscenza dell'amministrazione e della organizzazione delle agenzie di viaggi;
- ✓ conoscenza di tecnica, legislazione e geografia turistica.

Per quanto riguarda il titolo di studio si richiede il diploma di scuola superiore, preferibilmente di indirizzo turistico, con un buon livello culturale di base integrato da corsi di formazione pluriennale.

Tale piano di formazione deve comunque essere successivo ad un corso di base iniziale mirato alla "omogeneizzazione" di tutte le conoscenze introduttive alle principali problematiche del settore turistico-agenziale.

Indispensabile si ritiene la padronanza dei fenomeni economici e giuridici che caratterizzano e condizionano il settore dell'industria turistica e dei trasporti, abbinata ad una approfondita conoscenza dei modelli di consumo e delle motivazioni socio-psicologiche del turista-cliente.

A tal fine il direttore tecnico dovrà possedere, in aggiunta ad una buona base culturale (soprattutto geografica) ed alla conoscenza dei principi generali propri delle diverse materie, un'accurata preparazione in:

- economia delle imprese turistiche e dei trasporti;
- tecniche di formazione del bilancio e del prezzo;
- marketing turistico, con particolare attenzione alle applicazioni nel sistema di produzione, organizzazione e distribuzione di viaggi e dei singoli servizi primari (ricettivi, trasporti, ecc.);
- management delle imprese di intermediazione turistica;
- management finanziario;
- organizzazione del lavoro e gestione del personale;
- tecnica pubblicitaria e delle pubbliche relazioni nel turismo;
- psicologia e sociologia del consumatore dei prodotti turistici;
- sistemi e programmi di informatica e telematica per le agenzie di viaggi.

Il Codice, nella dichiarata ottica di riordino, ha demandato all'emanazione di un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, dopo una consultazione con la Conferenza Stato-Regioni, il compito di individuare i requisiti professionali, a livello nazionale, dei direttori tecnici.

ART. 21²⁸

SCHEDA SINTETICA TITOLO IV

Articolo	Oggetto	Sintesi
19	Obbligo di assicurazione	Le agenzie di viaggio sono obbligate a stipulare congrue polizze assicurative in relazione al costo del viaggio
20	Direttore tecnico	Devono essere fissati per legge i requisiti professionali dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo

TITOLO V TIPOLOGIE DI PRODOTTI TURISTICI E RELATIVI CIRCUITI NAZIONALI DI ECCELLENZA

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 22

(Circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta turistica e del sistema Italia)

1. Al fine di superare la frammentazione della promozione e della strutturazione dell'offerta per promuovere circuiti virtuosi, in grado di collegare tutta l'Italia e di contribuire strategicamente a creare un'offerta tematica idonea a soddisfare le molteplici esigenze dei turisti nazionali e internazionali, sono realizzati i circuiti nazionali di eccellenza a sostegno dell'offerta e dell'immagine turistica dell'Italia, corrispondenti ai contesti turistici omogenei o rappresentanti realtà analoghe e costituenti eccellenze italiane, nonché veri e propri itinerari tematici lungo tutto il territorio nazionale.

2. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con i Ministri degli affari esteri, dell'ambiente della tutela del territorio e del mare, dello sviluppo economico, per i beni e le attività culturali, delle politiche agricole alimentari e forestali, della gioventù e per le politiche europee, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, si definiscono i circuiti nazionali di eccellenza, i percorsi, i prodotti e gli itinerari tematici omogenei

²⁸ Articolo dichiarato incostituzionale dalla Corte Costituzionale, con sentenza 2 aprile 2012, n. 80

che collegano regioni diverse lungo tutto il territorio nazionale, anche tenendo conto della capacità ricettiva dei luoghi interessati e della promozione di forme di turismo accessibile, mediante accordi con le principali imprese turistiche operanti nei territori interessati attraverso pacchetti a condizioni vantaggiose per i giovani, gli anziani e le persone con disabilità, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

Essi sono individuati come segue:

- a) turismo della montagna;*
- b) turismo del mare;*
- c) turismo dei laghi e dei fiumi;*
- d) turismo della cultura;*
- e) turismo religioso;*
- f) turismo della natura e faunistico;*
- g) turismo dell'enogastronomia;*
- h) turismo termale e del benessere;*
- i) turismo dello sport e del golf;*
- l) turismo congressuale;*
- m) turismo giovanile;*
- n) turismo del made in Italy e della relativa attività industriale ed artigianale;*
- o) turismo delle arti e dello spettacolo.*

3. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato promuove i circuiti nazionali di eccellenza nel contesto nazionale ed internazionale, anche con la partecipazione degli enti locali, delle regioni, delle associazioni di categoria e dei soggetti pubblici e privati interessati che concorrono alla formazione dell'offerta.

Commento

Con il Codice, l'Italia ha adeguato l'impostazione dell'offerta turistica alle esigenze del viaggiatore del terzo millennio che ricerca un "turismo per motivazione". L'art. 22 prevede, infatti, che i circuiti nazionali di eccellenza diventino prodotti turistici nazionali a tutti gli effetti: il turismo del mare, il turismo della montagna, il turismo della cultura, il turismo dei laghi e dei fiumi, il turismo religioso, il turismo della natura e faunistico, il turismo dell'enogastronomia, il turismo termale e del benessere, il turismo dello sport e del golf, il turismo congressuale, il turismo giovanile, il turismo del "made in Italy" e della relativa attività industriale ed artigianale, il turismo delle arti e dello spettacolo.

Si ritiene, pertanto, interessante procedere con la disamina:

• **Turismo della montagna**

La domanda di turismo verso le destinazioni di montagna segue la ciclicità stagionale. L'attività turistica montana in Italia è di origine assai recente e non risale a più di un secolo fa, trasformandosi, in questo lasso di tempo, da fenomeno di élite, quale era agli inizi, a fenomeno di massa, in special modo dal secondo dopoguerra in poi. L'area alpina è sicuramente la più nota grazie alle mete storiche divenute negli anni dei centri di turismo montano a carattere internazionale ed alla sua centralità in Europa. Il turismo montano, tuttavia, dopo il boom degli anni '60, è entrato in crisi per cause sia esogene, riferibili alle modificazioni socioculturali e climatiche, sia endogene, riassumibili nel ritardo con cui le destinazioni interpretano i cambiamenti della domanda e implementano le necessarie strategie per rimanere competitivi e visibili sul mercato.

• **Turismo del mare**

Il primo prodotto turistico in Italia per quota di presenze registrate negli esercizi ricettivi alberghieri ed extralberghieri. In tale categoria sono comprese una serie di attività che hanno luogo nelle zone costiere e nell'ambiente marino: tra queste attività ci sono quelle che si svolgono essenzialmente sulla spiaggia e che sono legate al turismo ricreativo, e quelle che si svolgono in generale nelle aree costiere, da intendersi come tutte le altre attività turistiche e ricreative che hanno luogo nelle aree costiere e per le quali la vicinanza del mare è essenziale, nonché le attività legate alla nautica da diporto che riguardano i porti turistici e quelle collegate agli sport acquatici.

• **Turismo dei laghi e dei fiumi**

È una categoria turistica che potrebbe incentivare la domanda da parte dei turisti provenienti dalle regioni nordiche dell'Europa dove i tour organizzati in battello o altro genere di escursioni comunque connesse all'esplorazione dei luoghi è particolarmente diffusa. Promuovere la creazione di itinerari turistici nuovi anche al fine di praticare pesca sportiva o immersioni subacquee dovrebbe contribuire a valorizzare le località che sorgono in prossimità di laghi e fiumi.

• **Turismo della cultura**

Il turismo culturale è nato in Italia, con la tradizione dei *grands tours*. Negli ultimi decenni si è sviluppato il turismo di massa che ha modificato in buona parte anche i contenuti tradizionali del turismo. Anche per questa ragione, definire il turismo culturale non è facile. Normalmente per turismo culturale

si intende quel particolare tipo di turismo che trova nel soddisfacimento di un bisogno di conoscenza, oltre che di svago, le ragioni del viaggio e si indica come tale ogni forma di spostamento motivata dalla volontà di conoscere e approfondire la storia, l'arte, l'identità, la vita di un determinato luogo o gruppo etnico. Il turismo culturale è, sicuramente, il viaggio finalizzato alla fruizione di beni culturali, alla partecipazione ad un evento (festival, mostre ed esposizioni, ecc.) o a qualche forma di spettacolo (teatri, concerti e spettacoli all'aperto, rappresentazioni ecc.).

L'Italia è potenzialmente uno dei paesi più qualificati per l'offerta di questo tipo di turismo che deve opportunamente avere una dimensione diffusa e, quindi, può essere occasione di sviluppo di tante realtà periferiche che magari hanno interessanti patrimoni poco valorizzati. La valorizzazione di questo patrimonio necessita, però, di professionalità specifiche, di addetti con una qualificazione elevata a tutti i livelli.

- **Turismo religioso**

Il turismo religioso è quella forma di turismo che ha come principale obiettivo la fede e, quindi, la visita ai luoghi religiosi (come santuari, chiese, conventi, abbazie, eremi e luoghi sacri) per verificarne non solo il *genius loci* (l'entità naturale e soprannaturale legata a un luogo), ma anche apprezzarne la loro bellezza artistica e culturale. Non va confuso con il pellegrinaggio che, invece, è un viaggio compiuto esclusivamente per devozione, ricerca spirituale o penitenza verso un luogo considerato sacro. È considerato un turismo in continua crescita, con un notevole risvolto economico: infatti, sono sempre più numerosi i turisti della fede che scelgono per le loro vacanze di soggiornare in case d'accoglienza, monasteri, eremi e di abbinare la visita ai musei, santuari, conventi. Inoltre, il turista della fede può utilizzare le reti di turismo religiose che si stanno diffondendo tra Ordini religiosi (per l'ospitalità), cooperative ed associazioni (per le visite guidate), reti di artigiani (per l'oggettistica e oreficeria minore) e fornitori (per la ristorazione e la logistica) sulla base locale.

- **Turismo faunistico e della natura**

Il turismo dalla natura comprende le attività di ospitalità, ricreative, didattiche, culturali e di servizi finalizzate alla corretta fruizione e alla valorizzazione delle risorse naturalistiche, del patrimonio faunistico e acquatico e degli itinerari del recupero delle Ippovie e delle antiche trazzere del Paese²⁹.

²⁹ Per quanto non specificamente previsto dalle normative di settore, ai sensi dell'art. 29, tale tipologia è disciplinata dal titolo III del Codice. Per quanto riguarda, invece, l'agriturismo, l'art. 29, comma 1, rimanda alla disciplina prevista dell'art. 3 del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228 e dalla legge 10 febbraio 2006, n. 96

- **Turismo dell'enogastronomia**

Come è noto, alcune guide specializzate in turismo e gastronomia pubblicano annualmente una selezione dei migliori ristoranti, trattorie, osterie, agriturismi, wine bar d'Italia: il grado di eccellenza è espresso attraverso un sistema di valutazione della qualità delle strutture che tiene conto di una serie di indicatori (cucina, cantine, servizio ed ambiente) ed è rappresentato da simboli diversi: forchette, stelle, bicchieri, cappelli del cuoco, punteggi numerici, ecc.

Il principio ispiratore di queste classifiche, affidate al giudizio di esperti del settore (chef, cuochi, gastronomi, critici gastronomici, sommelier), è quello di valorizzare il patrimonio eno-gastronomico italiano, offrendo, a chi viaggia per motivi diversi o vuole semplicemente consumare un pasto fuori casa, la conoscenza dei locali di ristorazione che si differenziano per l'eccellenza della qualità dell'offerta enogastronomica complessivamente considerata, per la cura, l'affidabilità, l'ospitalità o che meritano di essere segnalati per la qualità particolare di piatti tipicamente regionali, con un'attenzione particolare anche al rapporto qualità/prezzo. Per ciascun locale, le varie guide forniscono, di solito, le seguenti informazioni: denominazione, ubicazione, tipologia dell'esercizio (es. ristorante, trattoria, osteria): recapiti, giorno di chiusura settimanale, eventuale necessità di prenotazione; valutazione espressa mediante un simbolo o un voto (es. tre stelle corrispondono alle migliori tavole, due stelle a tavole eccellenti e una stella ad un'ottima tavola); prezzo (indicato per fasce min-max o per prezzo medio riferito ad un menu tipo); piccolo commento sul locale (es. struttura in stile liberty: il menu cambia ogni giorno; piatti gustosi e legati alla tradizione locale; specialità pesce o carni alla brace, ecc.).

- **Turismo termale e del benessere**

Il turismo termale è il fenomeno che usufruisce di acque sorgenti, vapori e fanghi che possiedono proprietà curative per i più disparati bisogni. A causa della diffusa presenza di vulcanesimo secondario, l'Italia è di certo uno dei Paesi al mondo con un maggior numero di centri termali, peraltro apprezzati a livello internazionale per la qualità e l'efficacia dei servizi e dei trattamenti offerti. Il fenomeno delle terme in Italia ha radici profonde e sicuramente molto radicate. Il servizio termale non è solo a scopo terapeutico, ma anche per le cure di bellezza, per la ricerca della forma fisica, e per ritrovare riposo e tranquillità. Assolutamente numerose sono le terme ed i centri benessere (Spa) che sorgono in Italia, offrendo ai propri ospiti la possibilità di godere di momenti magici e sicuramente indimenticabili tra massaggi, terapie di bellezza, cure dermatologiche e fisiche, trattamenti per la cura ed il benessere della persona. Il concetto di terme tradizionali si è, infatti, progressivamente sostituito a quello di terme del benessere. Nelle terme tradizionali è sempre prevalso l'aspetto principal-

mente terapeutico, dove la clientela, avente determinate patologie, si recava in tali strutture per la cura di disturbi reali; mentre nelle terme del benessere vi è una forte presenza di clientela senza patologie particolari. Il turismo termale rappresenta un importante elemento di attrazione nazionale ed internazionale per la posizione geografica delle stazioni termali italiane, spesso in prossimità di centri di grande importanza culturale, artistica e ambientale³⁰.

- **Turismo dello sport e del golf**

I grandi eventi sportivi (ad es. Gran Premio di F1, Rally, Competizioni di Vela, nonché Mondiali di Nuoto e di Calcio, Olimpiadi, ecc.) creano flussi molto importanti di turisti, ma si tratta pur sempre di flussi estremamente limitati nel tempo. Di particolare importanza, per l'espresso riferimento contenuto nel Codice, è il golf. Tuttavia, la realizzazione di *resort* dove poter praticare questo sport di precisione, in determinati contesti geografici, rischia di deludere le aspettative di sviluppo insite in questa particolare categoria di turismo, se non opportunamente accompagnata dalla valorizzazione delle strutture ricettive anche in occasioni diverse dallo svolgimento dell'attività sportiva, con la creazione di eventi *ad hoc*.

- **Turismo congressuale**

Il turismo congressuale rappresenta, in questo momento, uno dei segmenti considerati di maggiore interesse, e sui quali si sta puntando maggiormente perché permette di attirare ospiti particolarmente graditi sia agli albergatori che agli operatori turistici. Per turismo congressuale si intendono tutte le attività direttamente o indirettamente collegate alla preparazione e alla gestione di ogni tipo di riunione di un certo impegno ed importanza. Sussistono varie tipologie: congresso, convegno, conferenza, seminario, meeting, tavole rotonde, workshop, convention, special event. In ogni caso, le strutture che accolgono tali eventi devono essere dotate di sale adibite a tale uso e fornire altri servizi (hostess, traduttori e interpreti) e tutta l'attrezzatura necessaria (microfoni, lavagne luminose, ecc.) per il perfetto svolgimento dell'evento. Tuttavia, per pensare ad un vero sviluppo del turismo congressuale, in grado di portare in Italia i grandi numeri già presenti in molte città europee e di attirare eventi di portata internazionale, bisogna pensare ad aree congressuali studiate *ad hoc*.

- **Turismo giovanile**

Al fine di agevolare il turismo giovanile è incentivata la promozione di ostelli della gioventù, ossia strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento, per

³⁰ L'art. 28 del Codice si limita a ricordare, al comma 1, che il turismo termale è disciplinato dalla legge 24 ottobre 2000, n. 323 e successive modificazioni; al comma 2 precisa che il turismo del benessere segue la disciplina prevista dal titolo III del Codice (artt. 8-17).

periodi limitati, dei giovani e dei loro accompagnatori, gestite, in forma diretta o indiretta, da enti o associazioni.

- **Turismo del "Made In Italy" e della relativa attività industriale e artigianale**

L'intenzione è quella di valorizzare la qualità dei prodotti italiani attraverso la creazione di circuiti turistici collegati alla produzione di noti *brand* italiani per attirare verso questo particolare segmento turistico una nuova tipologia di turista, prevalentemente estera.

- **Turismo delle arti e dello spettacolo**

Può definirsi quale sotto categoria del turismo culturale, in quanto rappresentato da qualunque viaggio finalizzato alla fruizione di beni in ogni caso riconducibili alla sfera culturale, come ad esempio la partecipazione ad un evento (festival, mostre ed esposizioni, ecc.) o a qualche forma di spettacolo (teatri, concerti e spettacoli all'aperto, rappresentazioni, ecc.). Inoltre, negli ultimi anni, grazie al contributo del cinema e della fiction televisiva, sono sempre più numerosi i tour *ad hoc* organizzati, volti a far scoprire *le location* di films o serie tv; parallelamente alla scoperta del territorio, sotto diversi profili.

ART. 23 (Sistemi turistici locali)

1.³¹

2.³²

3. *Nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del turismo e politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le regioni provvedono, ai sensi del capo V del titolo II della parte I del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e del titolo II, capo III, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, a riconoscere i sistemi turistici locali di cui al presente articolo.*

Commento

Il sistema turistico locale costituisce uno degli strumenti di governance che vede gli enti locali, gli operatori privati, singoli o associati e gli altri soggetti pubblici, protagonisti dello sviluppo turistico dei propri territori.

³¹ Comma dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

³² Comma dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

La legge italiana individua questo strumento come “*un contesto turistico omogeneo o integrato, comprendente ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzato dall’offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell’agricoltura e dell’artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate*”³³

Tra gli aspetti maggiormente innovativi e qualificanti di tale riforma figura l’introduzione di un nuovo modello organizzativo dell’offerta turistica, imperniato sul concetto di cooperazione sistematica tra i primi responsabili e beneficiari dello sviluppo quali gli enti locali, gli operatori del settore ed in genere la comunità locale. Lo Stato e le Regioni riconoscono, sulla base del principio di sussidiarietà, il ruolo dei territori con particolare riguardo all’attuazione delle politiche inter-settoriali ed infrastrutturali necessarie alla qualificazione dell’offerta turistica e, nel contempo, valorizzano l’apporto dei soggetti privati per la promozione e lo sviluppo dell’offerta turistica.

Tale modello organizzativo si caratterizza, dunque, per due aspetti fondamentali:

- l’esaltazione della dimensione territoriale dell’offerta turistica;
- l’integrazione necessaria tra le diverse componenti del sistema, e in particolare fra gli attori pubblici e privati, non solo nella fase di gestione, ma anche in quella della elaborazione progettuale.

La Regione Siciliana ha fissato³⁴ una propria versione dei sistemi turistici locali e li ha definiti come “*i contesti omogenei o integrati comprendenti ambiti territoriali estesi anche a più Province e caratterizzate da offerte qualificate di attrazioni turistiche e/o di beni culturali, ambientali, ivi compresi i prodotti tipici dell’agricoltura e/o dell’artigianato locali...possono essere promossi da enti pubblici, enti territoriali e/o soggetti privati che intendono concorrere allo sviluppo turistico del proprio territorio, o di più territori appartenenti anche a Province diverse, attraverso la predisposizione e l’attuazione di specifici progetti*”.

L’Assessorato del Turismo ha altresì fissato³⁵ le linee per il riconoscimento dei distretti turistici:

- presupposti: la presenza di elementi di attrazione turistica e di emergenze culturali, ambientali e paesaggistiche che caratterizzino il territorio;
- requisiti di tipo:
 - ✓ dimensionale (almeno 12 Comuni aderenti);
 - ✓ demografico (almeno 150.000 abitanti nel territorio interessato);

³³ Legge 29 marzo 2001 n.135, “Riforma della legislazione nazionale del turismo”, art. 5

³⁴ Legge regionale 15 settembre 2005, n. 10 (artt. 6 e 7), come integrata dall’art. 74 della L.R. 14 maggio 2009, n. 6

³⁵ Decreto assessore al Turismo 16 febbraio 2010, n. 4

- ✓ capacità in termini di ospitalità a fini turistici (non meno di 7.500 posti letto ed 1 esercizio commerciale ogni 350 abitanti);
- ✓ governance (almeno il 30% della compagine sociale a titolarità privata);
- ✓ obiettivi: il miglioramento delle condizioni di offerta turistica complessiva, di fruibilità ed accessibilità dei fattori di attrazione situati nel territorio del distretto stesso, nonché l’aumento dei volumi relativi al turismo pernottante ed alla spesa turistica.

Il sistema dei distretti turistici siciliani è composto da³⁶:

- ✓ Selinunte – Il Belice e Sciacca Terme;
- ✓ Sicilia Occidentale;
- ✓ Distretto Turistico degli Iblei;
- ✓ Il mare dell’Etna;
- ✓ Golfo di Castellammare;
- ✓ Palermo Costa Normanna;
- ✓ Valle dei Templi;
- ✓ Siracusa e Val di Noto³⁷;
- ✓ Tirreno Nebrodi;
- ✓ Thyrronium Tyndaris – il parco dei miti;
- ✓ Dea di Morgantina;
- ✓ Taormina Etna;
- ✓ Isole ed Arcipelaghi di Sicilia³⁸;
- ✓ Monti Sicani e Valle del Platani;
- ✓ Cefalù, parchi delle Madonie e di Himera;
- ✓ Sicilia Centro Meridionale;
- ✓ Antichi mestieri, sapori e tradizioni popolari di Sicilia;
- ✓ Vini e sapori di Sicilia;
- ✓ Le terre del Mito;
- ✓ Borghi Marinari;
- ✓ Pescaturismo e cultura del mare;
- ✓ Delle miniere³⁹;
- ✓ Sud-est;
- ✓ EcoSicily – Parchi, riserve e terre dei Normanni;
- ✓ Targa Florio – ACI;

³⁶ GURS – Parte I – 20 luglio 2012 e successive integrazioni

³⁷ Decreto n.65/2012 del 10/10/2012

³⁸ D.A.68/2012 GAB

³⁹ D.A. n.55/2012

CAPO II TURISMO CULTURALE

ART. 24

(Incentivazione di iniziative di promozione turistica finalizzate alla valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico paesaggistico italiano)

1. Nel rispetto dell'articolo 9 della Costituzione e del codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con il Ministro per i beni e le attività culturali, promuove la realizzazione di iniziative turistiche finalizzate ad incentivare la valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

Commento

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), agenzia delle Nazioni Unite "il turismo culturale rappresenta tutti quei movimenti di persone motivati da scopi culturali come le vacanze studio, la partecipazione a spettacoli dal vivo, festival, eventi culturali, le visite a siti archeologici e monumenti, i pellegrinaggi. Il turismo culturale riguarda anche il piacere di immergersi nello stile di vita locale e in tutto ciò che ne costituisce l'identità e il carattere". Per l'immenso patrimonio storico - artistico che possiede, l'Italia è una meta esclusiva per quanto riguarda il turismo culturale, settore in grado di incidere direttamente sull'economia del Paese. L'immagine dell'Italia, culla di immense bellezze storico artistiche, è legata profondamente al concetto di cultura intesa anche come patrimonio gastronomico, artigianale, folkloristico ecc., il cosiddetto patrimonio immateriale.

L'Italia attualmente detiene il maggior numero di siti inclusi nella lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità (47 siti), seguita dalla Spagna (44) e dalla Cina (43), su un totale di 962 siti presenti in 157 Nazioni del mondo (di cui 745 beni culturali, 188 naturali e 29 misti)⁴⁰.

Per tale ragione, il Codice prevede la promozione di iniziative che possano incentivare questo tipo di turismo.

⁴⁰ Tratto da Osservatorio Nazionale del Turismo - Ministero dei beni, delle attività culturali e del turismo - http://www.ontit.it/opencms/opencms/ont/it/focus/focus/Seminario_II_valore_del_patrimonio_culturale_idee_a_confronto

ART. 25 (Strumenti di programmazione negoziale)

1. Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 22, le amministrazioni interessate, statali, regionali e locali, promuovono ed utilizzano gli strumenti di programmazione negoziale di cui all'articolo 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662. In sede di Conferenza Stato-regioni vengono stabiliti i tempi per la conclusione degli accordi, che devono comunque essere stipulati entro i successivi sessanta giorni.

2. Gli strumenti di programmazione negoziale di cui al comma 1 prevedono misure finalizzate a:

- a) promuovere, in chiave turistica, iniziative di valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, con particolare attenzione ai borghi, ai piccoli comuni ed a tutte le realtà minori che ancora non hanno conosciuto una adeguata valorizzazione del proprio patrimonio a fini turistici;*
- b) garantire, ai fini dell'incremento dei flussi turistici, in particolare dall'estero, che il predetto patrimonio sia completamente accessibile al pubblico dei visitatori anche al fine di incrementare gli introiti e di destinare maggiori risorse al finanziamento degli interventi di recupero e di restauro dello stesso;*
- c) assicurare la effettiva fruibilità, da parte del pubblico dei visitatori, in particolare di quelli stranieri, del predetto patrimonio attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.*

Commento

Nell'ottica di incentivare le iniziative di promozione turistica, il Codice prevede l'utilizzo dello strumento della programmazione negoziata, definita dalla Legge n. 662/1966, articolo 2, comma 203, lettera a), come "regolamentazione concordata tra soggetti pubblici o tra il soggetto pubblico competente e la parte o le parti pubbliche o private per l'attuazione di interventi diversi, riferiti ad un'unica finalità di sviluppo, che richiedono una valutazione complessiva delle attività di competenza", nell'ambito delle Regioni e degli altri Enti Locali. Attraverso la programmazione negoziata, quindi, enti locali e altri portatori di interessi operanti sul territorio perseguono obiettivi di sviluppo il più possibile in maniera coordinata e armonica.

Gli strumenti della programmazione negoziata sono:

- l'intesa istituzionale di programma: un accordo di collaborazione tra diversi livelli dell'amministrazione (Stato, regione e provincia autonoma);
- l'accordo di programma quadro: un accordo tra gli enti locali e i soggetti interessati (i cosiddetti stakeholders) allo sviluppo locale, promosso in base all'Intesa istituzionale di programma;
- il patto territoriale: un accordo stilato, nell'ambito dell'accordo di programma quadro, tra enti locali, parti sociali e soggetti interessati (sia pubblici che privati);
- il contratto di programma, ovvero il contratto che lega l'amministrazione statale, le grandi imprese, i consorzi di PMI, nonché i rappresentanti dei distretti industriali, stipulato per il perseguimento degli scopi della programmazione negoziata;
- il contratto di area: un accordo attraverso il quale parti sociali, amministrazioni e altri soggetti interessati, in aree giudicate di crisi dal Presidente del Consiglio dei Ministri, su indicazione del Ministro dell'Economia, perseguono l'obiettivo di aumentare l'occupazione.

ART. 26 (Funzioni di monitoraggio)

1. Le funzioni di monitoraggio delle attività, elencate all'articolo 22, comma 2, sono svolte dal Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, nel rispetto delle funzioni e delle competenze degli uffici del Ministero per i beni e le attività culturali e tenendo conto dei contratti relativi ai servizi di assistenza culturale e ospitalità per il pubblico, utilizzando le risorse umane e strumentali disponibili, senza nuovi ed ulteriori oneri per la finanza pubblica.

Commento

Le attività di monitoraggio della promozione delle varie tipologie di turismo in Italia vengono affidate ad un Comitato permanente di Promozione, partecipato da tutti i soggetti pubblici e privati del sistema turistico (Ministero del turismo ed eventuali altri Ministeri che potranno essere di volta in volta coinvolti, territorio, enti locali e imprese).

Il Comitato promuove, tra l'altro, l'identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista ed il sostegno e l'assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale.

CAPO III TURISMO SOCIALE

ART. 27 (Fondo buoni vacanze)

1. Presso il Dipartimento per lo sviluppo e competitività del turismo opera il Fondo di cui alla disciplina prevista dall'articolo 2, comma 193, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, di seguito denominato: "Fondo buoni vacanze". Ad esso affluiscono:

- a) risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni non-profit, banche, società finanziarie;*
- b) risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalità, erogati da soggetti pubblici o privati;*

c)⁴¹

2. Allo scopo di favorire la crescita competitiva dell'offerta del sistema turistico nazionale con appositi decreti, di natura non regolamentare, del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Dipartimento per le politiche della famiglia, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, sono definite le modalità per l'erogazione di buoni vacanza da destinare ad interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli, anche per la soddisfazione delle esigenze di stagionalizzazione dei flussi turistici ed anche ai fini della valorizzazione delle aree che non abbiano ancora conosciuto una adeguata fruizione turistica.

Commento

Nell'ottica di riordino del sistema, e di tutela del consumatore-turista, il Codice disegna anche il settore del turismo sociale, individuando dei buoni vacanza il fondamentale e stabile strumento per gli interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli.

Si tratta di uno strumento concreto per affermare il diritto alle vacanze per tutti.

È importante sapere che i buoni vacanze:

- sono un titolo di pagamento immediatamente spendibile e realizzabile in vari tagli;

⁴¹ Lettera abrogata dall'art. 56, comma 1, lett. b), del D.L. 9 febbraio 2012, n. 5, convertito con modificazioni, dalla L. 4 aprile 2012, n. 35.

- sono spendibili presso le aziende turistiche o di servizio al turismo che hanno sottoscritto un contratto di convenzione e che quindi sono presenti nella Guida “Buoni Vacanze Italia” on-line (www.buonivacanze.it)⁴². Tutti i fornitori possono aderire al sistema Buoni Vacanze Italia: basta compilare il *form* (nella sezione “Per gli Operatori Turistici”);
- soddisfano tutte le sfumature delle necessità di chi viaggia per turismo sociale e quindi, oltre ai servizi di prima necessità quali il vitto e l'alloggio, punta ad offrire la gamma completa dei servizi alla persona: servizi di natura pratica come ristoranti, centri sportivi, servizi di trasporto e noleggio, e servizi di natura culturale come musei, servizio di guida, centri culturali e centri di produzione e vendita di prodotti tipici;
- possono circolare solo in Italia;
- sono utilizzabili solo fuori dal Comune di residenza;
- hanno una scadenza riportata su ogni buono;
- garantiscono al possessore la possibilità di scegliersi la vacanza utilizzando centinaia di strutture alberghiere, extralberghiere, di ristorazione, di turismo familiare e all'aria aperta, di servizi al turismo (comprese agenzie e tour operators) alle migliori condizioni economiche con uno sconto variabile a seconda delle stagionalità.

Hanno diritto ad ottenere il contributo statale⁴³ i nuclei familiari, composti da cittadini italiani e dell'Unione Europea, regolarmente residenti in Italia, e extracomunitari con regolare permesso di soggiorno e di residenza, che alla data della richiesta di emissione dei buoni vacanze rientrano nelle previsioni socio-economiche (riferimento ISEE in corso di validità nell'anno corrente) in base alla composizione familiare ed alle fasce di reddito di cui alla successiva tabella.

⁴² La procedura di gestione con la BVI So.Ge. Srl è cessata nel 2012 per fine convenzione. L'associazione Buoni Vacanze Italia è in attesa delle disposizioni ministeriali sulle modalità di riattivazione dei buoni vacanze. Per ogni ulteriore informazione è a disposizione la mail assistenza@buonivacanze.it

⁴³ <http://www.buonivacanze.it/Objects/Pagina.asp?ID=147> – Buoni Vacanze assistiti da contributo statale – Ministero del Turismo

Numero componenti nucleo familiare (1)	ISEE del nucleo familiare (2)	Importo massimo del valore dei buoni ai fini del calcolo del contributo (3)	Percent. di contributo statale e corrispondente importo della riduzione applicata (4) (5)	Importo a carico del richiedente da versare in Banca (6)
1	da 0 a 10.000	€ 520,00	45 % € 234,00	€ 286,00
1	da 10.000 a 15.000	€ 520,00	30 % € 156,00	€ 364,00
1	da 15.000 a 20.000	€ 520,00	20 % € 104,00	€ 416,00
2	da 0 a 15.000	€ 800,00	45 % € 360,00	€ 440,00
2	da 15.000 a 20.000	€ 800,00	30 % € 240,00	€ 560,00
2	da 20.000 a 25.000	€ 800,00	20 % € 160,00	€ 640,00
3	da 0 a 20.000	€ 1.040,00	45 % € 468,00	€ 572,00
3	da 20.000 a 25.000	€ 1.040,00	30 % € 312,00	€ 728,00
3	da 25.000 a 30.000	€ 1.040,00	20 % € 208,00	€ 832,00
4 e oltre	da 0 a 25.000	€ 1.240,00	45 % € 558,00	€ 682,00
4 e oltre	da 25.000 a 30.000	€ 1.240,00	30 % € 372,00	€ 868,00
4 e oltre	da 30.000 a 35.000	€ 1.240,00	20 % € 248,00	€ 992,00

La richiesta avviene attraverso una procedura on line sul sito www.buonivacanze.it ed è possibile solo se vi sono i fondi, i quali vengono stanziati dall'apposito Ministero.

CAPO IV ALTRI SETTORI

ART. 28 (Turismo termale e del benessere)

1. Il turismo termale è disciplinato dalla legge 24 ottobre 2000, n.323, e successive modificazioni.
2. Il turismo del benessere segue la disciplina prevista dal titolo III del presente Codice.

Commento

Per *benessere termale* si intendono le prestazioni che sono praticate all'interno degli stabilimenti termali comprendendo sia quelle termali tradizionali, generalmente convenzionate con il servizio sanitario nazionale, sia quelle propria-

mente del benessere, anche quando non usano una base termale, purché siano effettuate in ambiente termale.

Per prestazioni o cure tradizionali si intendono le cure da sempre praticate presso le terme, riconosciute dal **Servizio Sanitario Nazionale**.

Per benessere in ambiente termale si intendono i trattamenti benessere, dai massaggi, al fitness ed alle terapie orientali e innovative (percorsi sensoriali, terapia dell'uva ecc.) prestate in ambiente termale.

In Sicilia si trovano 8 comuni termali, distribuiti in 5 provincie:

- Comuni di Montevago e Sciacca, in provincia di Agrigento;
- Comune di Acireale, in provincia di Catania;
- Comuni di Ali Terme e Terme Vigliatore, in provincia di Messina;
- Comune di Termini Imerese, in Provincia di Palermo;
- Comuni di Calatafimi e Castellammare del Golfo, in provincia di Trapani.

Nel complesso, gli stabilimenti termali considerati sono 10:

- Terme di Acireale Spa ad Acireale (CT);
- Terme Granata Cassibile Srl, Terme Marino Hotel Snc, Terme Acqua Grazia Snc ed Ali Terme (ME);
- Terme Gorga Srl a Calatafimi (TP);
- Terme Segestane Snc a Castellammare del Golfo (TP);
- Terme Acqua Pia Srl a Montevago (AG);
- Terme di Sciacca Spa a Sciacca (AG);
- S.T.E.A. Società Terme ed Alberghi Spa a Terme Vigliatore (ME);
- Grand Hotel Terme, gestito da IGAR Srl a Termini Imerese (PA).⁴⁴

ART. 29

(Turismo della natura e faunistico)

1. *L'agriturismo è disciplinato dall'articolo 3 del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228, e dalla legge 20 febbraio 2006, n. 96.*

2. *Il turismo della natura comprende le attività di ospitalità, ricreative, didattiche, culturali e di servizi finalizzate alla corretta fruizione e alla valorizzazione*

⁴⁴ Il turismo del *benessere termale* in Sicilia 2012 : tendenze e prospettive di sviluppo - Regione Siciliana – Terme d'Italia - progetto co-finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi della legge 135/2001

delle risorse naturalistiche, del patrimonio faunistico e acquatico e degli itinerari di recupero delle ippovie e delle antiche trazzere del Paese. Per quanto non specificamente previsto dalle normative di settore, è disciplinato dal titolo III del presente Codice.

Commento

Per attività di **agriturismo** si intende l'attività di ricezione e di ospitalità esercitata esclusivamente dagli imprenditori agricoli, singoli e associati, e dai loro familiari, attraverso l'utilizzazione della propria azienda in rapporto di connessione e complementarietà rispetto alle attività di coltivazione e allevamento.

L'agriturismo si caratterizza per le seguenti attività:

- ospitalità in alloggi dell'azienda o in spazi aperti destinati alla sosta di campeggiatori;
- somministrazione agli ospiti di pasti e bevande costituiti prevalentemente da prodotti propri e da prodotti di aziende agricole della zona, compresi i prodotti a carattere alcolico e superalcolico, con preferenza per i prodotti tipici e caratterizzati dai marchi DOP, IGP, IGT, DOCG;
- degustazioni di prodotti aziendali;
- organizzazione, anche all'esterno dei beni fondiari nella disponibilità dell'impresa, di attività ricreative, culturali, didattiche (c.d. fattorie didattiche); di pratica sportiva, nonché escursionistiche e di ippoturismo.

In Sicilia, l'attività di agriturismo è disciplinata dalla Legge regionale n. 3 del 26 febbraio 2010:

“1. Per attività agrituristiche si intendono le attività di ricezione e ospitalità esercitate dagli imprenditori agricoli di cui all'articolo 2135 del codice civile ed iscritti alle camere di commercio, anche nella forma di società di capitali o di persone attraverso l'utilizzazione della propria azienda in rapporto di connessione con le attività di coltivazione del fondo, di silvicoltura e di allevamento di animali.

2. Possono essere addetti allo svolgimento dell'attività agrituristiche l'imprenditore agricolo e i suoi familiari, nonché i lavoratori dipendenti a tempo determinato, indeterminato e parziale. A tali soggetti si applica quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 2 della legge 20 febbraio 2006 n. 96, e successive modifiche ed integrazioni. Il ricorso a soggetti esterni è consentito esclusivamente per lo svolgimento di attività e servizi complementari.

3. Rientrano fra le attività agrituristiche:

a) l'ospitalità in alloggi o in spazi aperti destinati alla sosta di campeggiatori (agricampeggio);

b) la somministrazione di pasti e bevande costituiti prevalentemente da prodotti propri e da prodotti di aziende agricole ubicate in ambito regionale, ivi compresi i prodotti a carattere alcolico e superalcolico, con preferenza per i prodotti biologici certificati, tipici e caratterizzati dai marchi di qualità riconosciuti dall'Unione europea o compresi nell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali;

c) l'organizzazione di degustazioni o iniziative promozionali di prodotti in prevalenza di propria produzione e provenienti da aziende agricole ubicate in ambito regionale, aventi le caratteristiche di cui alla lettera b). Alla mescolta dei vini si applicano la legge 27 luglio 1999, n. 268 e l'articolo 4 della legge regionale 2 agosto 2002, n. 5;

d) l'organizzazione, anche all'esterno dei beni fondiari nella disponibilità dell'impresa, di attività ricreative e finalizzate al benessere psicofisico, culturali, sociali, didattiche, di pratica sportiva, nonché escursionistiche ed ippoturistiche, anche per mezzo di convenzioni con gli enti locali, finalizzate alla valorizzazione del territorio e del patrimonio rurale.

4. Sono considerati di propria produzione i cibi e le bevande prodotti, lavorati e trasformati nell'azienda agricola nonché quelli ricavati da materie prime prodotte nell'azienda agricola e ottenuti attraverso lavorazioni esterne, comprese le carni provenienti da animali allevati in azienda.”

ART. 30

(Turismo con animali al seguito)

1.⁴⁵

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni di tutela del settore.

Commento

Fino all'entrata in vigore del Codice del Turismo, non vi erano norme di legge che prevedessero la creazione di un'offerta turistica a favore dei viaggiatori con animali al seguito.

L'art. 30 del Codice, al fine di diffondere la cultura *animal friendly*, promuove ogni iniziativa volta ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi pubblici e in luoghi aperti al pubblico di turisti con animale al seguito, anche per aumentare la competitività del settore e garantire maggiori servizi ai turisti nazionali ed internazionali. A tal fine lo Stato prevede la fattiva collaborazione degli enti locali, degli operatori e delle associazioni animaliste.

⁴⁵ Comma dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

Scheda informativa

In viaggio con il proprio amico a 4 zampe

Quando si programma un viaggio e si prevede di partire con il proprio animale di affezione, è bene organizzarsi per tempo, in modo tale da poter adempiere agli obblighi previsti dalla regolamentazione sanitaria e procedere alle eventuali vaccinazioni.

È quindi necessario conoscere gli obblighi sanitari richiesti nella Nazione, o anche nella regione italiana, dove si intende recarsi e i regolamenti delle varie compagnie aeree, marittime e ferroviarie che si pensa di utilizzare.

In sintesi quando ci si sposta in una diversa regione o nazione è necessario:

- tenere presente i regolamenti delle varie compagnie aeree, marittime e ferroviarie;
- rivolgersi al Consolato delle Nazioni dove si ha intenzione di andare per avere informazioni sugli obblighi sanitari richiesti;
- osservare le nuove disposizioni definite dall'Unione Europea.

Nel caso di cani per l'accompagnamento dei non vedenti sono previste delle facilitazioni.

In ogni caso, sebbene si tratti di animali generalmente accettati ovunque, è preferibile segnalarne la presenza al momento della prenotazione del viaggio.

✓ **Gli animali in aereo**⁴⁶

Quasi tutte le compagnie aeree consentono il trasporto di animali. Quando si prenota un viaggio in aereo con il proprio cane o gatto, è opportuno controllare se il volo prevede scali in Paesi di transito con cambi l'animale può essere bloccato nel Paese di transito per eventuali controlli sanitari o addirittura per il fermo della quarantena. Pertanto, bisogna informarsi preventivamente sugli obblighi sanitari anche del paese di transito non solo di quelli relativi al paese di arrivo.

I cani guida per non vedenti possono viaggiare con il proprietario purché muniti di museruola e guinzaglio.

⁴⁶ Tratto da <http://www.info.asl2abruzzo.it/prevenzionech/vademecum-per-i-viaggi-degli-animali.html>

Per quanto riguarda l'accesso a bordo dell'aeromobile di cani e gatti a seguito di un passeggero, non esiste una regolamentazione unica per tutte le compagnie aeree.

Ogni compagnia di navigazione può infatti stabilire la tipologia della gabbietta utilizzata per il trasporto dell'animale, il numero degli eventuali animali accettati in cabina o la possibilità di farli uscire o meno dalla gabbietta, ecc.

✓ Generalmente, per ogni volo, è ammesso in cabina un certo numero di animali: cani di piccola taglia (inferiori a kg. 10 di peso) e gatti (alcune compagnie accettano il classico trasportino altre ne richiedono di particolari).

I cani di media o grande taglia, invece, viaggiano nella stiva pressurizzata in apposite gabbie rinforzate. Alcune compagnie garantiscono l'assistenza di personale specializzato, centri di assistenza e di ristoro per gli animali durante gli scali.

Canarini e altri piccoli animali viaggiano in cabina in gabbia.

✓ **Gli animali in treno**

Dal 1° dicembre 2008 è possibile viaggiare in treno con il proprio cane.

Ecco i punti principali della nuova disciplina per il trasporto degli animali sui treni:

- i cani di piccola taglia, i gatti e gli altri piccoli animali da compagnia sono ammessi gratuitamente su tutti i treni nell'apposito trasportino (dimensioni massime cm 70x30x50 per tutte le categorie di treno). Sono esclusi i treni ES effettuati con materiale ETR 450;
- i cani di qualunque taglia, muniti di museruola e guinzaglio sono ammessi su treni IC Plus, IC ed Espresso, a pagamento, nell'ultimo compartimento (ovvero negli ultimi 6 posti delle carrozze a salone) dell'ultima carrozza di 2° classe. Il posto di fronte al viaggiatore con il cane non è prenotabile da altro cliente. L'eventuale presenza di contemporanea di cani "incompatibili" sarà, volta per volta, gestita dal personale di bordo, appositamente istruito;
- i cani di qualunque taglia, muniti di museruola e guinzaglio, sui treni Regionali sono ammessi, a pagamento, sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza con la sola esclusione delle ore di punta del mattino

(dalle 7 e alle 9) dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, salva diversa indicazione da parte della Regione competente;

- i cani di qualunque taglia (a pagamento) e gli altri piccoli animali da compagnia (negli appositi contenitori e gratuitamente), sono ammessi nelle carrozze letto, nelle carrozze cuccette ordinarie e comfort e nelle vetture Excelsior ed Excelsior E4 solo nel caso di disponibilità dell'intero compartimento.

Per tutti i cani ammessi al trasporto, l'accompagnatore deve essere in grado di presentare, in ogni momento, il certificato di iscrizione all'anagrafe canina per l'animale trasportato, secondo la normativa in vigore.

Il trasporto del cane è ammesso solo se il posto è stato riservato al momento dell'acquisto del biglietto dell'accompagnatore.

Per il trasporto del cane è dovuto il prezzo previsto per il treno e la classe utilizzati ridotto del 50% (per il servizio cuccetta o VL o Excelsior il prezzo per treno espresso di 2° classe ridotto del 50%).

I cani guida per ciechi sono ammessi gratuitamente in qualunque treno e classe.

✓ **Gli animali su navi e traghetti**

Per quanto riguarda brevi traversate su navi e traghetti, su alcune compagnie di navigazione, viene richiesto il certificato di buona salute del veterinario per i cani e la vaccinazione antirabbica.

Sui traghetti i cani sono ammessi con guinzaglio e museruola, i gatti nell'apposito trasportino.

I cani di piccola taglia possono viaggiare in cabina con il padrone previo consenso delle altre persone a bordo.

I cani di taglia grande o media possono alloggiare negli appositi canili di bordo, ma generalmente, è permesso tenerli sul ponte con il padrone se muniti di guinzaglio e museruola.

Passaporto europeo per cani, gatti e furetti⁴⁷

Dal 1° ottobre 2004 (Regolamento del Parlamento e del Consiglio n. 998/2003), cani, gatti e furetti, accompagnati dal loro proprietario o da

⁴⁷ Tratto da Anagrafe Regionale animali d'affezione - <http://www.anagrafecaninarer.it/acerer/passaporto.aspx#>

persona fisica che ne assuma la proprietà per conto del proprietario, per viaggiare attraverso gli Stati dell'Unione Europea o per recarsi nei paesi terzi, devono essere in possesso del "PASSAPORTO PER ANIMALI DA COMPAGNIA" (**PET PASSAPORT**)

Il proprietario del cane, gatto o furetto deve recarsi nelle sedi dei Servizi Veterinari dell'AUSL portando l'animale per il controllo di leggibilità del microchip o del tatuaggio, il certificato di avvenuta applicazione del microchip o avvenuto tatuaggio e il libretto sanitario attestante la vaccinazione antirabbica in corso di validità se eseguita anteriormente al rilascio del passaporto. Le vaccinazioni eseguite dopo il rilascio del passaporto potranno essere registrate direttamente sul passaporto dal Veterinario Libero Professionista Autorizzato che le ha eseguite.

Il veterinario autorizzato

È il Veterinario Libero Professionista autorizzato a rilasciare le certificazioni sanitarie previste dal Regolamento CE 998/2003 e dalla Decisione della Commissione del 26 novembre 2003.

Requisiti richiesti ai fini del rilascio dell'autorizzazione:

- possesso del lettore per microchips;
- garanzia di conservazione dei vaccini con il mantenimento costante della temperatura di refrigerazione (da 2 a 8°C); la registrazione giornaliera della temperatura dev'essere registrata su carta da conservarsi per 2 anni;
- obbligo di comunicazione all'USL per le vaccinazioni con rilascio del modello 12 entro 30 giorni dal trattamento.

I Servizi Veterinari delle AUSL tengono l'elenco aggiornato dei "Veterinari Autorizzati" che inviano al Servizio Veterinario della Regione annualmente.

Il 12 giugno 2013 il Regolamento CE 998/2004 è stato abrogato e sostituito dai nuovi Regolamenti CE 576/2013 e 577/2013 e dalla Direttiva 2013/31/UE le cui disposizioni verranno applicate a partire dal 29 dicembre 2014. Tali nuove norme comunitarie prevedono, oltre a modifiche grafiche sul pet passport, modelli di documentazione, similari e del medesimo formato, che possono essere utilizzati da Paesi terzi. Inoltre, sono stati rivisitati i certificati sanitari inerenti le movimentazioni degli animali da compagnia finora in vigore.

Disposizioni relative ai movimenti tra Stati membri

1. **Identificabilità** (tatuaggio o microchip per cani, gatti e furetti).
2. **Passaporto** rilasciato dall'autorità competente attestante l'esecuzione della vaccinazione antirabbica in corso di validità. La vaccinazione antirabbica può essere considerata valida soltanto dopo che siano trascorsi 21 giorni dalla fine del protocollo di vaccinazione imposto dal fabbricante per la prima vaccinazione.

Le condizioni previste per la movimentazione di cani, gatti e furetti tra gli Stati Membri (*Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Polonia, Portogallo, Rep. Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria*) si applicano anche per i movimenti da Andorra, Svizzera, Irlanda, Liechtenstein, Monaco, San Marino e Stato della Città del Vaticano, qualora sia constatato dalla Commissione europea che tali Paesi applichino norme equivalenti a quelle dell'Unione europea.

Regno Unito, Irlanda, Svezia, Malta

Dal 1° gennaio 2012 cani, gatti e furetti possono entrare nel Regno Unito da qualsiasi paese del mondo senza effettuare la quarantena, seguendo specifiche regole che dipendono dai paesi o territori da cui gli animali provengono.

Introduzione da Paesi UE

- Identificazione mediante microchip da effettuarsi prima di ogni altra procedura.
- Vaccinazione antirabbica almeno 21 giorni prima dell'introduzione nel Regno Unito.
- Passaporto Europeo.
- Trattamento, solo per i cani, contro la tenia da effettuarsi non meno di 24 ore e non più di 120 ore prima dell'arrivo nel Regno Unito. Non è più necessario il trattamento contro le zecche.

Norvegia

La Norvegia ha recentemente modificato (1 maggio 2013) le regole da rispettare per permettere l'introduzione di cani gatti e furetti. Per conoscere tali nuove regole è possibile visitare il sito dell'Ambasciata di Norvegia in Italia.

Per la movimentazione dei cani verso la Finlandia è necessario il trattamento preventivo, con un medicinale autorizzato contenente praziquantel, contro la tenia (*Echinococcus*), che deve essere effettuato nei 30 giorni antecedenti al suo arrivo.

Tale trattamento non è necessario per gli animali di età inferiore a tre mesi e per quelli introdotti direttamente dalla Svezia, Norvegia, Regno Unito o Irlanda, o se l'animale rientra in Finlandia entro le 24 ore.

ART. 31 (Turismo nautico)

1. Ferma restando l'osservanza della normativa statale in materia di tutela dell'ambiente e del patrimonio culturale e dei regolamenti di fruizione delle aree naturali protette, la realizzazione delle strutture di interesse turistico-ricreativo dedicate alla nautica da diporto di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c), del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 2 dicembre 1997, n. 509, ivi compresi i pontili galleggianti a carattere stagionale, pur se ricorrente, mediante impianti di ancoraggio con corpi morti e catenarie, collegamento con la terraferma e apprestamento di servizi complementari, per la quale sia stata assentita, nel rispetto della disciplina paesaggistica e ambientale, concessione demaniale marittima o lacuale, anche provvisoria, non necessita di alcun ulteriore titolo abilitativo edilizio e demaniale, ferma restando la quantificazione del canone in base alla superficie occupata. Sono comunque fatte salve le competenze regionali in materia di demanio marittimo, lacuale e fluviale.

Commento

In riferimento al turismo nautico, il consumatore può trovarsi ad affrontare delle tipologie di contratti ed i relativi diritti ed obblighi.

Per tale ragione, si ritiene opportuno esaminare le più frequenti.

1. **La locazione** di unità da diporto: è il contratto con il quale una delle parti si obbliga dietro il pagamento di un prezzo a cedere il godimento della stessa, per un periodo di tempo determinato, al conduttore che esercita la naviga-

zione e ne assume la responsabilità ed i rischi. Il locatore deve consegnare l'unità da diporto con le relative pertinenze in perfetta efficienza, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei documenti necessari per la navigazione e coperta da assicurazione.

2. **Il noleggio** di unità da diporto: è il contratto con cui una delle parti, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione dell'altra l'unità stessa per un determinato periodo di tempo a scopo ricreativo in zone marine o acque interne di sua scelta. L'unità noleggiata rimane nella disponibilità del noleggiante, alle cui dipendenze resta anche l'equipaggio. Il noleggiante è obbligato a mettere a disposizione l'unità da diporto in perfetta efficienza, armata ed equipaggiata convenientemente, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei prescritti documenti e della prevista assicurazione.
3. **Il contratto di ormeggio turistico:** con il contratto di ormeggio un soggetto, concessionario di un'area demaniale e dello specchio d'acqua antistante (ormeggiatore) si obbliga, dietro pagamento di un corrispettivo e per un determinato periodo di tempo, a consentire ad altro soggetto (proprietario o possessore di un natante) l'ingresso in porto e lo stazionamento di un'unità da diporto in una determinata porzione dello specchio d'acqua (il c.d. posto barca).

Tuttavia, le prestazioni erogate dal concessionario non sono circoscritte alla sola messa a disposizione delle strutture portuali ma sovente la conclusione del contratto di ormeggio implica il sorgere di ulteriori obbligazioni:

- la fruizione delle strutture e delle attrezzature (banchine, centri di ristoro, spiaggia...);
- il diritto di usufruire di servizi accessori quali assistenza all'ormeggio, al disormeggio e all'alaggio, asporto di rifiuti, fornitura di energia elettrica, acqua e carburante, allacciamento telefonico.

Il contratto di ormeggio dovrebbe qualificarsi alla stregua di locazione nel caso in cui si mettano a disposizione e si consenta l'utilizzazione delle strutture portuali, con conseguente assegnazione di un delimitato e protetto spazio acqueo. Può essere previsto, a carico dell'ormeggiatore, l'obbligo di custodia dell'unità da diporto. Il posto di ormeggio è nella piena disponibilità del titolare, responsabile della sicurezza della propria imbarcazione, e il gestore si impegna a mantenere libero l'ormeggio in caso di assenza del titolare, il quale non può concedere a terzi la possibilità di usufruire temporaneamente del posto barca in assenza del consenso del gestore.

Il gestore non risponde dei danni all'imbarcazione in caso di:

- inidoneità dell'ormeggio;
- situazioni metereologiche avverse;
- danni arrecati da terzi all'imbarcazione e alle cose al suo interno;
- furti;
- danni a terzi derivanti dall'utilizzo dell'ormeggio.

In tema di responsabilità del gestore del porto turistico per i danni subiti dall'unità da diporto, secondo l'orientamento dominante, la responsabilità dell'ormeggiatore è regolata dalle disposizioni in tema di locazione, quando non è previsto l'obbligo di custodia, o dalle disposizioni in tema di deposito dove sia previsto quest'obbligo.

Nell'ipotesi in cui l'ormeggiatore assume l'obbligo di custodia, l'ormeggiatore può essere chiamato a rispondere della perdita dell'unità da diporto dei danni materiali riportati dalla stessa mentre si trovava ormeggiata, della sottrazione dell'unità da diporto, degli accessori e delle pertinenze.

Ciò significa che l'ormeggiatore, per essere esonerato dalla responsabilità nel caso di perdita e di danneggiamento della cosa depositata, dovrà provare il concreto e specifico evento esterno che ha reso impossibile l'adempimento dell'obbligo di custodia; infatti, *“con riferimento al contratto di ormeggio con obbligo di custodia, in caso di avaria, deterioramento o distruzione dell'imbarcazione, il concessionario dell'ormeggio non si libera della responsabilità provando di aver usato nella custodia la diligenza del buon padre di famiglia ma deve provare che l'inadempimento sia derivato da causa a lui non imputabile”*⁴⁸.

È sempre nulla la pattuizione che esclude la responsabilità dell'ormeggiatore per fatti commessi con dolo o colpa grave mentre la clausola di esonero della responsabilità, anche per fatti determinati da colpa lieve, è valida solo se specificamente approvata per iscritto, se contenuta nelle condizioni generali di contratto o nei formulari.

⁴⁸ Cass. Civ., 1 giugno 2004, n. 10484

SCHEDA SINTETICA TITOLO V

Art.	Oggetto	Sintesi
22	Circuiti nazionali di eccellenza	Si prevede la realizzazione di circuiti nazionali di eccellenza corrispondenti a contesti turistici omogenei e/o a itinerari tematici
23	Sistemi turistici locali	È rielaborata la disciplina dei sistemi turistici locali; gli stessi possono comprendere ambiti territoriali appartenenti a Regioni diverse
24	Incentivazione promozione turistica per valorizzare il patrimonio italiano	È promossa la realizzazione di iniziative turistiche per l'incentivazione e la valorizzazione del numeroso patrimonio italiano
25	Strumenti di programmazione regionale	Si devono utilizzare strumenti di programmazione per promuovere e valorizzare il vasto patrimonio italiano e per renderlo effettivamente fruibile
26	Funzioni di monitoraggio	Il monitoraggio delle attività turistiche sui circuiti di eccellenza è affidato al Comitato permanente di promozione del turismo in Italia
27	Fondo buoni vacanze	Dispone la tipologia di risorse che affluiscono al Fondo nonché le modalità per l'erogazione dei buoni vacanze
28	Turismo termale e del benessere	Disciplina ulteriormente tali tipologie di turismo
29	Turismo della natura e faunistico	Disciplina ulteriormente tali tipologie di turismo
30	Turismo con animali al seguito	Vengono promosse iniziative per favorire il turismo con animali domestici al seguito
31	Turismo nautico	Disciplina ulteriormente tali tipologie di turismo, facendo salve le competenze regionali in materia di demanio marittimo, lacuale e fluviale

TITOLO VI CONTRATTI

CAPO I CONTRATTI DEL TURISMO ORGANIZZATO⁴⁹

ART. 32 (Ambito di applicazione)

1. Le disposizioni del presente capo di applicano ai pacchetti turistici definiti dall'articolo 34, venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale dall'organizzatore o dall'intermediario, di cui all'articolo 33.

⁴⁹ Alcuni commenti della presente sezione sono tratti dal “Codice del Consumo Commentato”, pubblicazione realizzata dalle Regioni Sicilia, Puglia e Campania nell'ambito dei rispettivi Programmi Generali di intervento 2009/2010 realizzati con l'utilizzo dei Fondi del Ministero dello Sviluppo Economico.

2. *Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali o a distanza. Restano ferme le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Il tale caso il professionista è obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.*

3. *Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.*

Commento

Quella contenuta nel Titolo VI è, senza dubbio, la parte più rilevante del Codice; la disciplina è minuziosa ma risulta abbastanza unitaria e coordinata, con una maggiore attenzione alle nuove tipologie nonché ai mezzi di comunicazione informatica. L'art. 32 introduce la sezione relativa ai pacchetti turistici, stabilendo che le disposizioni, oltre ad applicarsi alle vendite "tradizionali", si applicano anche "ai pacchetti turistici negoziati (cioè venduti) fuori dai locali commerciali ed a distanza.

Si tenga poi presente che, nel caso di acquisto del pacchetto turistico su Internet (o con altro sistema di comunicazione a distanza) perché si abbia la vendita nel territorio nazionale di esso, prevista dal 1° comma dell'articolo 32 del Dlgs 79/2011 come condizione per la sua applicabilità, è sufficiente che l'acquirente – consumatore risieda nel territorio italiano. Questo lo si deduce dall'art. 63 del Dlgs 206/2005 che stabilisce che la competenza processuale per le controversie civili derivanti dall'applicazione delle norme sui contratti conclusi fuori dai locali commerciali ed a distanza è quella del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore e che tale competenza è inderogabile dalle parti.

ART. 33 (Definizioni)

1. *Ai fini del presente capo si intende per:*

a) *organizzatore di viaggio: il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'articolo 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;*

b) *intermediario: il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 34 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi turistici disaggregati;*

c) *turista: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purchè soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.*

2. *L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore o tramite un intermediario.*

Commento

L'articolo 33 offre una serie di definizioni essenziali per inquadrare le regole sui pacchetti turistici.

Per quanto riguarda i soggetti che vengono coinvolti dal contratto, troviamo da una parte, colui che cede o vende il pacchetto e, dall'altra, colui che lo acquista.

L'organizzatore di viaggio (tour operator) è colui che realizza la combinazione degli elementi del pacchetto turistico (ossia il trasporto, l'alloggio ed i servizi turistici, come visite, escursioni, ecc.) e che si obbliga, spendendo il proprio nome, a procurare a terzi i pacchetti realizzati verso un corrispettivo stabilito a forfait. L'organizzatore può vendere i pacchetti turistici sia in via diretta, sia attraverso soggetti terzi.

L'intermediario è colui che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati in base all'art. 34 del Codice o singoli servizi turistici disaggregati verso un corrispettivo forfetario. Tale figura prende il posto, nella normativa dei contratti turistici, del venditore, presente nella precedente formulazione del Codice del Consumo.

Per quanto riguarda il soggetto destinatario del pacchetto (**il consumatore**), questa figura può essere rivestita da diversi soggetti ed, in particolare:

- ✓ colui che acquista il pacchetto turistico;
- ✓ colui al quale viene ceduto il pacchetto;
- ✓ qualunque persona anche da nominare per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare il pacchetto senza ricevere alcuna remunerazione.

Il turista è, quindi, una persona fisica a cui spettano i diritti ed obblighi nascenti dal contratto, indipendentemente dal soggetto che per suo conto si sia impegnato con la firma del contratto stesso.

Le tutele offerte al consumatore di un pacchetto turistico (ossia il diritto di ottenere informazioni, di ricevere i servizi turistici promessi con il livello di qualità prospettato, nonché il rispetto di tutte le regole in materia di revisione del prezzo del contratto e di modificazioni contrattuali, così come il regime di responsabilità) vincolano il venditore non solo nei confronti del diretto acquirente, ma anche dell'effettivo fruitore del servizio.

ART. 34 (Pacchetti turistici)

1. *I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:*

- a) *trasporto;*
 - b) *alloggio;*
 - c) *servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.*
2. *La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.*

Commento

Per pacchetto turistico si intende un viaggio, una vacanza o un circuito "tutto compreso" che contenga la combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (ad esempio, visite guidate, attività ricreative, spettacoli ecc.).

Come è evidente dalla definizione, per avere un pacchetto turistico non è necessaria la presenza del trasporto, per cui sono da considerarsi un pacchetto turistico anche quelle combinazioni che offrono i villaggi turistici che comprendono alloggio e visite guidate oppure attività sportive e di animazione.

Nella definizione di pacchetto turistico rientra altresì la crociera turistica.

Il contratto di crociera turistica è l'accordo mediante il quale l'organizzatore di crociera si obbliga a trasportare un soggetto (c.d. crocerista) per un viaggio di piacere, fornendogli altre prestazioni.

Si tratta di un contratto atipico, in quanto la prestazione dei vari servizi risulta preordinata al raggiungimento del fine turistico ricreativo che caratterizza il

contratto ed è ulteriore rispetto al solo trasferimento del passeggero da un posto ad un altro.

Il soggetto che organizza la crociera può essere lo stesso armatore della nave o un'agenzia di viaggi.

Per i crocieristi il trasporto rimane un elemento essenziale ma non rappresenta l'elemento teleologico, che viene ravvisato nella realizzazione di un viaggio per finalità ricreative, che comprende oltre al trasferimento, al vitto e all'alloggio, anche varie opportunità di svago quali intrattenimento, sale da gioco, attività sportive, escursioni a terra.

L'organizzatore di crociera è responsabile nei confronti del cliente per l'inadempimento di tutti gli obblighi assunti con il contratto di crociera, compresi quelli relativi alle singole prestazioni svolte da terzi, nonché per i sinistri verificatisi nel corso e a causa della fruizione delle prestazioni stesse.

ART. 35 (Forma dei contratti turistici)

1. *Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore.*

2. *Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa riportano la somma pagata per il servizio.*

Commento

L'articolo 35 evidenzia l'importanza della **forma scritta** dei contratti di vendita dei pacchetti turistici. La logica di questa richiesta è quella di garantire una maggiore tutela al consumatore che intende stipulare un contratto, assicurandogli non solo di avere documenti dimostrativi se dovessero nascere problemi, ma anche una maggiore informazione dei propri diritti ed obblighi contrattuali.

La forma, in tale ipotesi, è dunque funzionale alla protezione della parte debole (consumatore), la cui debolezza si sostanzia per l'appunto in uno squilibrio informativo (ciò che viene tecnicamente definita asimmetria informativa).

La norma non si esprime però su quali siano le conseguenze nel caso in cui al consumatore non sia stato fornito un contratto scritto e, per tale ragioni, sono state avanzate due teorie:

- alcuni ritengono che la mancanza di forma scritta del contratto di vendita del pacchetto turistico comporti la nullità dello stesso, ritenendo in tal modo che la forma rappresenti una tutela indispensabile ed efficace per il consumatore;
- altri escludono che la mancanza di forma scritta possa comportare la nullità del contratto di vendita di un pacchetto turistico, e ciò in quanto nessuna norma di legge lo prevede espressamente; secondo tale teoria, quindi, in questi contratti il vincolo della forma ha una finalità essenzialmente informativa.

In ogni caso, qualora il contratto non abbia forma scritta:

- ✓ saranno inefficaci tutte le clausole che in qualche modo possano limitare i diritti del consumatore;
- ✓ il venditore sarà responsabile per inosservanza degli obblighi imposti in ordine alla forma per gli eventuali danni che l'acquirente subisca a causa della violazione.

La norma, inoltre, oltre a prescrivere la forma scritta del contratto, prevede che lo stesso debba essere redatto **in termini chiari e precisi**: in caso di inosservanza dell'obbligo di chiarezza e precisione del testo contrattuale, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

L'organizzatore o il venditore hanno l'obbligo di **consegnare** al consumatore una **copia del contratto** stipulato che dovrà anche essere sottoscritto e timbrato.

Le clausole contrattuali non conosciute dal consumatore per mancata consegna della copia del contratto da parte dell'organizzatore o del venditore devono ritenersi inefficaci. Nel caso in cui le condizioni del contratto siano diverse e meno favorevoli rispetto a quelle riferite prima della firma dello stesso, il venditore o l'organizzatore sono vincolati da queste ultime; sono altresì prive di effetto le condizioni sostituite o inserite dopo la stipula del contratto.

Sintesi "pacchetto turistico"	
Oggetto	Viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario. Devono essere <u>presenti almeno due dei seguenti elementi</u> : <ul style="list-style-type: none"> • trasporto; • alloggio; • servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico.
Forma	È obbligatoria la forma scritta; il contratto di vendita deve essere redatto in termini chiari e precisi
Documentazione	Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto
Disciplina	La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non esonera il venditore dall'osservanza delle norme del Codice del turismo

ART. 36 (Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici)

1. Il contratto contiene i seguenti elementi:

- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;*
- b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;*
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;*
- d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;*
- e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;*
- f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;*
- g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea;*
- h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;*
- i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;*
- l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;*
- m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;*
- n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;*
- o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;*
- p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 41.*

Commento

L'art. 36 regola tutti gli elementi da inserire nel contratto di vendita di un pacchetto turistico fornito al consumatore, al fine di offrire una panoramica degli elementi che lo compongono e degli obblighi che ne derivano, nell'ipotesi in cui queste notizie non siano riportate nell'opuscolo informativo o questo non sia stato messo a disposizione del turista.

Esso deve contenere i seguenti elementi (**contenuto minimo di garanzia**):

- destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
- nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;
- prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;
- importo, comunque non superiore al 25% del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra, ma gli effetti non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopravvenuto non imputabile, ovvero sia giustificato da grave inadempimento della controparte;
- estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;
- mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto segnato;
- ove il pacchetto turistico include il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione Europea;
- qualora il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, eventuali idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;
- eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;

- termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o per inesatta esecuzione del contratto;
- termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali.

Approfondimento

Va altresì segnalato che importanti associazioni di tour operator e agenti di viaggio hanno concordato di inserire nei contratti di vendita dei pacchetti turistici delle clausole onerose a carico dei clienti (penale) che si vogliano avvalere del diritto di recesso che, è bene ricordare, può essere esercitato nel caso in cui sopraggiunga un fatto non imputabile al viaggiatore che rende impossibile la partenza (recesso per giusta causa).

Sul punto, occorre sottolineare che qualsiasi clausola apposta ad un contratto di viaggio con la quale venga previsto che il recesso per giusta causa sia subordinato al pagamento di una penale, si debba ritenere nulla: i diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili.

Le clausole onerose inserite nel contratto di vendita di pacchetti turistici possono avere validità solo nel caso abbiano la funzione di tutelare il venditore o l'organizzatore nel caso in cui il consumatore non abbia versato il saldo previsto dal contratto senza aver provveduto alla comunicazione di recesso, o non abbia effettuato i versamenti stabiliti in quanto, dopo la conclusione del contratto, sia maturato un disinteresse al viaggio.

Elementi del contratto di vendita del pacchetto turistico	
Destinazione e durata	Destinazione, durata, inizio e fine. In caso di viaggio frazionato: durata, inizio e fine
Organizzatore	Dati dell'organizzatore (o dell'intermediario) che sottoscrive il contratto con gli estremi dell'autorizzazione all'esercizio
Prezzo	Costo del pacchetto turistico, regole per la revisione del prezzo, diritti e tasse su altri servizi (atterraggio, imbarco ecc.), oneri a carico del turista
Caparra	Importo non superiore al 25% da versare al momento della prenotazione; termine per il saldo
Assicurazione	Estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle polizze aggiuntive stipulate con il turista
Trasporto	Indicazioni relative a mezzi e tipologia di trasporto; data, ora e luogo di partenza e di ritorno; posto assegnato
Albergo	Quando è prevista la sistemazione alberghiera, vanno indicati: ubicazione, categoria, livello, idoneità accoglienza disabili, caratteristiche, pasti forniti (es.: colazione)

ART. 37 (Informazione del turista)

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni:

a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;

b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;

c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;

d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;

e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.

4. È fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.

Commento

L'organizzatore e/o l'intermediario sono tenuti a fornire al turista delle informazioni:

- ✓ nella **fase delle trattative**, e comunque prima della conclusione del contratto, essi devono fornire, in forma scritta, al turista informazioni di carattere generale relative alle condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione Europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio ed agli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;

- ✓ stipulato il contratto **prima dell'inizio del viaggio** e quando il contratto è stipulato nell'imminenza del viaggio devono essere fornite le seguenti informazioni: orari, località di sosta intermedia e coincidenze, generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero gli uffici locali contattabili dal turista, recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario, facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione e a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

Approfondimento

Diverse sentenze dei tribunali italiani hanno stabilito che, nell'esecuzione del pacchetto turistico, l'agenzia di viaggi ha l'obbligo di avvertire i clienti dell'eventuale presenza di restrizioni stabilite per l'ingresso del paese di destinazione del viaggio; tale obbligo sussiste anche se il cittadino che acquista il pacchetto turistico sia un cittadino extraeuropeo. Altre sentenze hanno stabilito che al turista sia concesso richiedere il risarcimento per il danno da vacanza rovinata nel caso in cui non gli siano state fornite, da parte dell'organizzatore o del venditore, informazioni riguardanti visti e passaporti, in mancanza delle quali non gli sia stato possibile recarsi all'estero per vacanza.

La norma si occupa altresì degli obblighi informativi relativi alla fase successiva alla conclusione del contratto, ma precedente alla partenza: si tratta di tutte le informazioni che riducono al minimo il rischio di disguidi e disagi, non solo di fronte ad inadempienze del professionista, ma anche nell'eventualità di fatti spiacevoli prima e durante lo svolgimento della vacanza.

Il professionista deve informare il consumatore circa la possibilità di sottoscrivere, in modo facoltativo, un contratto di assicurazione a copertura delle spese che il consumatore potrebbe sostenere qualora volesse annullare il contratto, ovvero quelle che potrebbe sostenere per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

La norma prevede, inoltre, che nel caso in cui il contratto sia stipulato nell'imminenza della partenza, come nel caso del viaggio last minute, le indicazioni relative alle condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione

europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno, previste dalla prima parte della norma in esame, devono essere fornite nello stesso momento in cui si conclude il contratto.

L'articolo prevede che tutte le informazioni devono essere veritiere, qualunque sia il mezzo di comunicazione utilizzato: l'eventuale violazione di queste prescrizioni, pertanto, è fonte di responsabilità a carico del professionista. Se poi quest'ultimo ha fornito informazioni ingannevoli o inesatte che hanno indotto in errore il consumatore inducendolo alla stipula del contratto, ovvero ha intenzionalmente fornito tali informazioni con inganno o inesattezza, allora l'acquirente può agire per l'annullamento del contratto.

Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico su Internet, le informazioni di cui all'art. 37 possono essere inviate con un messaggio di posta elettronica (*e-mail*).

ART. 38 (Opuscolo informativo)

1. L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso:

- a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;*
- b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;*
- c) i pasti forniti;*
- d) l'itinerario;*
- e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;*
- f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;*
- g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;*
- h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza;*

i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

3. Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica.

Commento

La norma in esame individua il contenuto dell'opuscolo informativo, che costituisce una forma di comunicazione commerciale, espressione di due elementi importanti:

- il diritto del consumatore ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- l'obbligo per il professionista di adeguare le informazioni fornite al consumatore alla tecnica di comunicazione impiegata e di esprimerle in modo chiaro e comprensibile.

Pur non essendo obbligatoria la consegna dell'opuscolo informativo, qualora però il venditore o l'organizzatore lo mettano a disposizione del consumatore, gli stessi saranno vincolati a riportare gli stessi elementi riportati nella brochure nel contratto. Di conseguenza, in tal caso, l'opuscolo informativo non riveste una semplice forma pubblicitaria bensì costituisce il contenuto di un eventuale contratto di vendita di un pacchetto turistico.

L'informazione, dunque, costituisce senza alcun dubbio una efficace forma di tutela per il consumatore affinché questi possa compiere una scelta ragionevole; la stessa, inoltre, non soltanto sostituisce la trattativa, fase che in questi contratti è quasi del tutto scomparsa, ma incidendo altresì sul contenuto contrattuale, costituisce il parametro per valutare se il contratto sia stato correttamente eseguito dal professionista.

Nonostante le informazioni contenute nell'opuscolo consegnato al consumatore siano vincolanti, la norma puntualizza che, in alcuni casi, il venditore o l'or-

ganizzatore non saranno più vincolati a trasferire nel contratto ciò che è stato mostrato al turista mediante l'opuscolo. In particolare ciò avviene:

- ✓ qualora il professionista abbia apportato delle modifiche e ne abbia dato comunicazione per iscritto al consumatore prima della stipula del contratto;
- ✓ quando vi sia stato un accordo scritto tra le parti con le quali le stesse abbiano concordato delle modifiche.

Considerata la rilevanza del documento informativo, i cataloghi di viaggio sono soggetti ad una normativa regionale che prevede dei controlli, da parte della Provincia, dei testi in bozza forniti alle agenzie di viaggio, prima che questi vengano pubblicati.

Per quanto riguarda i rimedi a favore del consumatore in caso di difformità tra l'opuscolo e il contratto, è previsto che l'acquirente possa:

- ✓ agire per sciogliere il contratto a causa di un adempimento del professionista e per il conseguenziale risarcimento del danno;
- ✓ agire per ottenere l'integrazione del contenuto del contratto con i dati dell'opuscolo non trasferiti nel contratto stesso (risarcimento in forma specifica).

Un'altra possibilità per il consumatore potrebbe essere quella di agire per annullare il contratto quando:

- l'inesattezza delle informazioni nell'opuscolo o la loro completa assenza lo abbiano indotto per errore a concludere il contratto;
- quando sia ravvisabile nella condotta del professionista un'ipotesi di dolo, ossia di vero e proprio raggirio ai danni del turista.

Va ancora specificato che se nell'opuscolo sono riportate informazioni ingannevoli, sarà altresì applicabile la già esaminata disciplina relativa alle pratiche commerciali scorrette, la quale si aggiunge come ulteriore tutela.

Nel caso di acquisto su Internet l'opuscolo informativo può consistere in una brochure elettronica, meglio se non modificabile, per esempio in formato pdf, mentre i documenti che ne variano i contenuti non possono che consistere in messaggi elettronici (*e-mail*) su cui sia stata apposta la firma digitale dell'organizzatore o del venditore (art. 38, comma 3°).

ART. 39 (Cessione del contratto)

1. Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunicati per

iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

2. Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

Commento

L'articolo 39 concede a colui che sia oggettivamente impossibilitato ad avvalersi del pacchetto già acquistato la possibilità di cedere il contratto ad un altro soggetto. La disposizione puntualizza in primo luogo che, affinché possa avvenire tale cessione, il soggetto al quale si vuole cedere il pacchetto debba soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed essere, pertanto, idoneo: a titolo esemplificativo, nel caso in cui il pacchetto sia stato strutturato per una specifica fascia di età nella quale il terzo non rientra, quest'ultimo non sarà idoneo e non potrà dunque beneficiare della cessione del pacchetto; così come nel caso in cui il pacchetto sia destinato a chi fa sport estremi non praticati dal soggetto che subentra.

Nel caso di un pacchetto turistico per un soggiorno all'estero presso un college riservato ad adolescenti, non è possibile cedere tale pacchetto ad un soggetto adulto.

La norma, inoltre, stabilisce che potrà perfezionarsi la cessione del pacchetto, solo nel caso in cui l'acquirente, entro quattro giorni lavorativi dalla partenza, comunichi per iscritto al venditore o all'organizzatore il proprio impedimento e riporti in tale comunicazione tutte le generalità del soggetto beneficiario.

Si ritiene che, oltre alle generalità del terzo, l'acquirente debba riportare tutte le informazioni utili che facciano intendere se il consumatore subentrante abbia le condizioni che gli permettano la stessa fruizione del servizio.

La norma non prevede espressamente che tale comunicazione debba avvenire in forma scritta, perciò, in difetto, non si ritiene sia esclusa la possibilità di cedere il contratto.⁵⁰

Colui che cede il pacchetto e colui che ne beneficia, sono solidalmente obbligati nei confronti dell'organizzatore o venditore al pagamento del prezzo; in termini più semplici, qualora il consumatore subentrante si rifiuti di pagare il prezzo, il

50 Alcuni studiosi della materia, contrariamente a quanto appena scritto, sostengono che la comunicazione in forma scritta rappresenti un vero e proprio onere per il turista, la cui mancanza precluderebbe l'efficacia della cessione.

professionista avrà una maggiore tutela potendo pretendere il pagamento anche da colui che ha ceduto il pacchetto e viceversa. Tale norma tutela la figura del venditore o dell'organizzatore in quanto, non essendo partecipi alla cessione del contratto, sono impossibilitati a valutare la possibilità del terzo di pagare il viaggio. Analogamente il professionista potrà pretendere il pagamento da entrambi i soggetti, di tutte quelle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione: si fa riferimento ad esempio a tutti i costi che il professionista potrebbe sostenere per comunicare ai fornitori le generalità del nuovo fruitore del servizio oppure dovute ad una maggiore tariffazione del pacchetto in quanto le tariffe applicate all'acquirente non possono essere trasferite al terzo, non avendo le medesime prerogative.

Ad esempio, se l'acquirente è uno studente, categoria per la quale sono riservate particolari condizioni di tariffa, e il terzo non appartiene ad analoga categoria agevolata, il contratto non può essere ceduto alle condizioni precedentemente concordate e il professionista potrà richiedere il versamento di ulteriori somme.

ART. 40 (Revisione del prezzo)

1. *La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.*
2. *La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.*
3. *Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.*
4. *Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.*

Commento

La norma in esame evidenzia il rilievo che la determinazione del prezzo riveste all'interno del contatto di vendita di un pacchetto turistico, rappresentando un elemento fondamentale per il consumatore ai fini della decisione relativa al suo acquisto.

Sebbene la norma non lo indichi espressamente, la stessa pone un generale divieto di revisione del prezzo concordato nel pacchetto turistico, al fine di tutelare il consumatore.

Sarebbe infatti inammissibile che, una volta acquistato e versato il prezzo per usufruire di un pacchetto turistico, il consumatore, dietro semplice richiesta del professionista, fosse esposto al rischio di dover inaspettatamente sostenere ulteriori costi, quali, per l'appunto, quelli dovuti alla variazione dei prezzi del trasporto, tasse aeroportuali, cambio di valuta.

La variazione del prezzo, dunque, richiede la presenza di determinati presupposti e cioè:

- l'espressa previsione nel contratto che il prezzo del pacchetto potrà subire variazioni;
- la possibilità di ricorrere alla variazione del prezzo esclusivamente in conseguenza degli elementi di costo indicati dalla norma (variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato) con l'indicazione della modalità di calcolo;
- l'adeguata documentazione di tali costi da parte del professionista;
- la circostanza che manchino più di venti giorni dalla partenza.

Se sono presenti questi presupposti, la revisione del prezzo sarà possibile solo entro determinate percentuali: il maggior prezzo, infatti, non potrà essere superiore al 10 per cento di quello originariamente concordato. Nel caso in cui il prezzo dovesse superare tale percentuale, il consumatore potrà decidere di sciogliere il contratto ottenendo il rimborso delle somme già versate al professionista e, qualora ve ne siano i presupposti, richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno derivante dalla mancata esecuzione del contratto.

ART. 41 (Modifiche delle condizioni contrattuali)

1. *Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40.*
2. *Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può eccepire, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42.*
3. *Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.*
4. *Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni*

alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

5. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Commento

La norma disciplina l'ipotesi in cui si rendano possibili delle variazioni di alcuni elementi contrattuali prima e dopo la partenza.

Per quanto riguarda le variazioni prima delle partenze, l'articolo 41 specifica in primo luogo che sia astrattamente possibile una modifica di uno degli elementi del contratto solo qualora questo sia dettato da una necessità del professionista, ma deve darne immediato avviso al consumatore in forma scritta, indicandone, qualora ciò comporti anche una variazione di prezzo del pacchetto turistico, anche il suo ammontare.

Una volta ricevuto tale avviso, l'acquirente, qualora non voglia accettare la proposta di modifica, avrà diverse possibilità alternative, purché comunichi la propria scelta all'organizzatore o al venditore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso; in particolare:

- potrà sciogliere il contratto senza pagare alcuna penalità ed ottenere la restituzione delle somme già versate entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso;
- potrà usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo;
- potrà usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore ed ottenere la restituzione della differenza del prezzo.

In ogni caso, qualora ve ne siano i presupposti, avrà anche diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto. Bisogna altresì evidenziare che la mancata risposta del consumatore a quanto comunicato dal venditore non può essere considerata come tacita accettazione della modifica contrattuale, in quanto se si interpretasse il silenzio come assenso, ciò potrebbe comportare la possibilità di abusi da parte del venditore.

Per quanto riguarda le variazioni dopo la partenza, dovute al fatto che una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore è tenuto a fornire al viaggiatore soluzioni alternative che consentano la prosecuzione del viaggio programmato, senza che ciò comporti oneri a carico del consumatore; diversamente, il professionista deve rimborsare il consumatore la differenza tra il costo delle prestazioni originarie previste e quelle effettuate.

Per esempio, se dopo la partenza la camera d'albergo prenotata dovesse risultare indisponibile, può considerarsi adeguata la soluzione proposta dal professionista consistente nella prenotazione di un'altra camera con le stesse caratteristiche qualitative presso un hotel situato nelle vicinanze del primo. Diversamente, se il professionista dovesse proporre al turista di alloggiare presso una struttura alberghiera diversa per tipologia e qualità (ad esempio 2 stelle anziché 4) e situata in una zona lontana da quella originariamente prevista, ciò non costituirebbe certamente una soluzione da ritenersi adeguata.

Se il professionista non può fornire alcuna soluzione alternativa adeguata, oppure il consumatore non dovesse accettarla, in quanto inadeguata rispetto alla proposta originaria, l'organizzatore deve:

- mettere a disposizione un mezzo di trasporto per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo concordato;
- nonché restituire la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del suo rientro anticipato.

Se, invece, il rifiuto non è giustificato, in quanto l'alternativa offerta dal professionista risulta adeguata, il consumatore non ha diritto alla restituzione di quanto versato e deve rimborsare all'organizzatore le spese da lui sostenute ed il mancato guadagno.

ART. 42

(Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio)

1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza

del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

2. Nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

Commento

Oltre ai casi di recesso previsti dagli articoli 40 (revisione del prezzo superiore al 10 per cento di quello originariamente concordato) e 41 (modifica di uno o più elementi del contratto da parte dell'organizzatore, non accettati dal turista per giustificato motivo), la norma in esame concede al consumatore un'ulteriore possibilità di sciogliere il contratto quando, prima della partenza, viene cancellato il pacchetto per motivi che non dipendono dal turista stesso. In tal caso, questi avrà diverse possibilità:

- potrà usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore a quello cancellato senza dover sostenere alcuna spesa aggiuntiva;
- potrà usufruire di un pacchetto turistico di qualità inferiore rispetto al primo ed ottenere la restituzione della differenza di prezzo;
- potrà avere rimborsata la somma già versata per l'acquisto del pacchetto cancellato entro sette giorni dal momento del recesso o della cancellazione.

In tutti questi casi, il consumatore avrà anche diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, a meno che:

- la cancellazione del pacchetto turistico sia stata determinata dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti eventualmente richiesto, del quale il consumatore sia stato informato per iscritto almeno venti giorni prima della partenza;
- la cancellazione del pacchetto sia stata dovuta ad una causa di forza maggiore, quali, ed esempio, calamità naturali, presenza di guerre, etc. Con riguardo a tale ultima ipotesi, la norma precisa che non costituisce una causa di forza maggiore l'eccesso di prenotazioni che comportino la cancellazione di alcuni pacchetti turistici già acquistati. Quindi, in caso di eccesso di prenotazioni (c.d. overbooking) che comportino la cancellazione del viaggio, l'organizzatore ha l'obbligo di risarcire il turista per ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

ART. 43

(Mancato o inesatto adempimento)

1. Fermo restando gli obblighi previsti dall'articolo 42 in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

2. L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

Commento

Oltre alle tutele previste dall'articolo 42, l'articolo 43 prevede che, qualora il venditore o l'organizzatore siano responsabili per non aver adempiuto o per aver adempiuto in modo inesatto ai loro obblighi derivanti dal contratto, il consumatore può ottenere un risarcimento monetario dei danni eventualmente subiti.

La norma specifica però che tale eventualità viene esclusa tutte le volte in cui la prestazione del venditore o dell'organizzatore sia divenuta impossibile per un motivo che non può essere a loro addebitato, e cioè quando l'inadempimento:

- è da attribuire al consumatore;
- dipende da un fatto imprevedibile ed inevitabile commesso da un terzo estraneo;
- dipende da un caso fortuito o di forza maggiore (calamità naturali, stati di guerra.. etc).

La **responsabilità dell'organizzatore** sussiste sia nei casi di violazione degli obblighi collegati all'organizzazione, sia per gli inadempimenti connessi ai vari servizi che compongono il pacchetto turistico.

Per esempio, si ha responsabilità dell'organizzatore nel caso in cui le caratteristiche di un determinato servizio del pacchetto offerto non sono corrispondenti a quelle dei cataloghi illustrativi (albergo di categoria inferiore rispetto a quella indicata nel depliant, sostituzione dell'imbarcazione in occasione di una crociera, ecc.).

La **responsabilità dell'intermediario** deriva dall'inadempimento di obblighi che gli sono imposti e che sono espressamente previsti dal Codice del Consumo: si tratta degli obblighi informativi inerenti la partenza, gli orari, le pratiche doganali, i visti di ingresso, le regolarità del passaporto, nonché le comunicazioni su circostanze sopravvenute che possano determinare nel turista la volontà di annullare il viaggio.

Per esempio un intermediario è stato condannato al rimborso del costo del biglietto per non aver avvertito il turista del fatto che l'Egitto gli avrebbe negato l'ingresso per il suo precedente viaggio in Israele (tali disposizioni erano dettate da forti tensioni, in quel periodo, tra i due paesi).

L'intermediario non è responsabile delle prestazioni promesse dall'organizzatore, ma ha comunque l'obbligo di scegliere con diligenza l'organizzatore che ha assemblato il pacchetto turistico che intende vendere, in quanto, se viene provato che non abbia assunto le cautele necessarie nell'individuazione dell'organizzatore, potrà essere considerato egli stesso responsabile.

Occorre precisare, inoltre, che sull'intermediario ricade parte della responsabilità dell'organizzatore anche quando assume la forma di un c.d. "organizzatore apparente" nei confronti del cliente, cioè quando, dai documenti fornitigli, non emerge la netta distinzione delle due figure di intermediario ed organizzatore. L'organizzatore o l'intermediatore che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore anche se poi può rivalersi nei confronti dei coloro che hanno prestato il servizio.

Ad esempio, se un turista durante il suo soggiorno in un hotel contemplato dal pacchetto turistico dovesse riscontrare che la struttura nella quale è ospite, contrariamente a quanto previsto, offre servizi di scarsa qualità, e non ha le caratteristiche promesse (ad esempio camere sporche, spoglie, cibo scadente, etc.), potrà rivolgersi all'organizzatore del viaggio ed ottenere un risarcimento per tali disagi, senza la necessità di dovere agire nei confronti dell'albergo stesso; sarà eventualmente l'organizzatore ad agire successivamente contro il proprietario dell'albergo per ottenere quanto speso per il risarcimento.

ART. 44 (Responsabilità per danni alla persona)

- 1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.*
- 2. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.*
- 3. È nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1.*

Commento

L'articolo 44 si occupa della responsabilità del professionista per i danni causati alla persona stessa, quali danni alla sua integrità fisica (ed as. decesso, ferite, lesioni, infortuni..) e psichica (stress emotivi, traumi psichici..), e non già per quelli causati ai suoi beni materiali.

Il fine di tale norma è quello di disciplinare nel modo quanto più uniforme le regole da applicare alle condizioni di viaggio "tutto compreso" ed a situazioni analoghe: a tal fine, sebbene non specificato espressamente, vi è il richiamo alle regole⁵¹ in tema di trasporto ferroviario ed aereo che dettano delle limitazioni di responsabilità del professionista per il danno alle persone.

La norma regola i limiti del risarcimento entro cui risponde l'organizzatore di viaggio e fissa un termine entro il quale il consumatore, per non perdere il proprio diritto, deve richiedere al professionista il risarcimento dei danni alla persona: in

⁵¹ È bene sottolineare che le convenzioni internazionali richiamate dalla norma in esame sono caratterizzate dalla loro "temporaneità", nel senso che sono soggette a frequenti evoluzioni e cambiamenti nel tempo. Ed infatti, le convenzioni a cui in particolar modo rimanda la norma hanno subito diverse modifiche; tra queste vi sono:

- la Convenzione di Varsavia del 1929, che è stata sostituita dalla convenzione di Montreal del 1999, in vigore in Italia dal 2004, per quanto riguarda il trasporto aereo;
- la Convenzione di Berna del 1961, sostituita da quella del 1984 ed in vigore in Italia con la legge 18 del 1984, in riferimento al trasporto ferroviario;
- la Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 (CCV), alla quale il presente articolo fa riferimento, non ha subito variazioni in merito alle disposizioni riguardanti le responsabilità del venditore e dell'organizzatore.

particolare, l'acquirente deve chiedere il risarcimento **entro tre anni** dalla data di rientro nel luogo di partenza altrimenti perderà ogni diritto al riguardo.

Se però l'inadempimento riguarda prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico, e non già ad esempio altre prestazioni come quella alberghiera o di ristorazione, il termine per richiedere il risarcimento è ridotto, ed in particolare:

- se il trasporto inizia e finisce entro i confini dell'Europa, il consumatore dovrà chiedere il risarcimento entro **12 mesi** dalla data di rientro nel luogo di partenza;
- se il trasporto inizia e finisce fuori dall'Europa, il consumatore dovrà chiedere il risarcimento entro **18 mesi** dalla data di rientro nel luogo di partenza.

Indennizzo per danno alla persona	
Risarcibilità	Il danno alla persona derivante dall'inadempimento (o dall'inesatta esecuzione) delle prescrizioni oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme fissate dalle convenzioni internazionali di cui è parte l'Italia (o l'UE)
Prescrizione	Il diritto si prescrive in <u>tre anni</u> dalla data di rientro. Sono salvi i termini di 18 o 12 mesi per l'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico (art. 2951 c.c. ⁵²)
Nullità	Sono nulli gli accordi che prevedono limiti di risarcimento per danni alla persona

52

ART. 45

(Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona)

1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

2. La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

⁵² Art. 2951 c.c. : "Si prescrivono in un anno i diritti derivanti dal contratto di spedizione e dal contratto di trasporto. La prescrizione si compie con il decorso di diciotto mesi se il trasporto ha inizio o termine fuori d'Europa. Il termine decorre dall'arrivo a destinazione della persona o, in caso di sinistro, dal giorno di questo, ovvero dal giorno in cui è avvenuta o sarebbe dovuta avvenire la riconsegna della cosa al luogo di destinazione. Si prescrivono parimenti in un anno dalla richiesta del trasporto i diritti verso gli esercenti pubblici servizi di linea indicati dall'articolo 1679".

3. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

Commento

La norma concede al professionista la possibilità di concordare per iscritto con il consumatore una limitazione del risarcimento del danno diverso da quello alla persona, nel caso di inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Pur tuttavia è previsto un limite minimo di risarcimento al di sotto del quale le parti perdono la loro libertà di accordo, e ciò al fine di conciliare:

- ✓ da una parte, l'esigenza di concedere una contrattazione privata nella quantificazione del risarcimento per danni diversi da quelli alla persona;
- ✓ dall'altra, di garantire una tutela al consumatore quale parte debole del contratto.

Il limite è contenuto in una convenzione internazionale e prevede che l'indennità dovuta è limitata per ciascun viaggiatore a 2.000 franchi per danno alle cose e 5.000 franchi per qualsiasi altro danno (che non sia un danno alla persona). Le somme indicate rappresentano, dunque, il minimo risarcibile al di sotto del quale le parti non hanno facoltà di contrattazione: qualora invece le stesse dovessero accordarsi violando i limiti previsti, ciò comporterà la nullità di tale accordo e non dell'intero contratto di viaggio.

Una disciplina speciale, invece, è dettata nel caso in cui il turista, durante un soggiorno presso un albergo, dovesse subire il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose da lui portate nella struttura che lo ospita: in simili ipotesi si applicheranno le norme previste dal Codice civile che disciplinano la responsabilità degli albergatori (artt. 1783-1786). In particolare, per quanto riguarda i limiti di responsabilità dell'albergatore previsti per legge, il risarcimento, in caso di deterioramento, distruzione o sottrazione, non può essere superiore a 100 volte il prezzo giornaliero della camera.

Per quanto riguarda il termine per richiedere il risarcimento, il viaggiatore deve fare domanda entro un anno dal suo rientro nel luogo di partenza.

ART. 46

(Esonero di responsabilità)

1. Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui agli

articoli 43, 44 e 45 quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

2. L'organizzatore o l'intermediario apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

Commento

La norma in esame disciplina i casi in cui il professionista viene esonerato da ogni responsabilità per i danni alla persona e non, qualora le prestazioni previste nel contratto non siano state eseguite, o siano state eseguite in modo inesatto.

Il professionista non sarà responsabile:

- qualora l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto sia dovuta ad una causa attribuibile al consumatore stesso;
- quando l'inadempimento delle prestazioni contrattuali, o la loro inesatta esecuzione, dipenda dal verificarsi di fatti imprevedibili o inevitabili riferibili ad un soggetto terzo, ossia ad un estraneo alla fornitura delle prestazioni previste nel contratto. Nella nozione di terzo non rientra l'ausiliario dell'organizzatore o del venditore, bensì essa è riferibile ad eventuali altri partecipanti, ovvero a soggetti comunque estranei all'attività del professionista;

Se ad esempio un turista, durante il periodo di soggiorno in vacanza previsto nel contratto di viaggio, viene derubato o rapinato per strada, in tal caso la responsabilità per la mancata o inesatta esecuzione della prestazione non ricade sull'organizzatore o sul venditore del pacchetto turistico, il quale non potrà rispondere del danno avvenuto per colpa esclusiva di un terzo, la cui condotta illegittima esclude il coinvolgimento del professionista.

- quando l'inadempimento o l'inesatta esecuzione delle prestazioni contrattuali sia dovuta a caso fortuito o forza maggiore, ossia causato da un'azione al di fuori della sfera di controllo dell'organizzatore o del venditore avente carattere tale da impedire la prestazione.

Ad esempio l'organizzatore, venuto a conoscenza di un improvviso e non previsto uragano nella zona in cui aveva predisposto il tour, annulla il viaggio.

L'articolo prevede altresì un dovere di protezione dell'organizzatore o del venditore nei confronti del turista, nel senso che il professionista, tutte le volte che si verifichi una delle circostanze sino ad ora evidenziate, dovrà comunque attivarsi celermente per prestare soccorso ed aiuto al consumatore e consentirgli la continuazione del viaggio.

Se però l'inesatto adempimento del contratto sia dovuto ad una causa imputabile al consumatore, il professionista potrà chiedere a quest'ultimo un risarcimento del danno relativo all'opera prestata.

ART. 47 (Danno da vacanza rovinata)

1. Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

2. Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli articoli 44 e 45.

Commento

Il danno da vacanza rovinata, inteso come disagio psicofisico da mancata realizzazione di una vacanza programmata, è quel pregiudizio al benessere psichico materiale che il turista soffre per non aver potuto godere in tutto o in parte della vacanza quale occasione di piacere, svago e riposo, essendo la stessa intesa come periodo di rigenerazione delle proprie energie psico-fisiche.

Il Codice del Turismo ha concluso definitivamente l'ampio dibattito dottrinario e giurisprudenziale susseguitosi nel corso degli ultimi anni prevedendo la possibilità di accordare al turista un risarcimento del danno da vacanza rovinata a causa dell'inadempimento dell'organizzatore.

Tale diritto, anche se da un punto di vista normativo può essere considerato come primo riconoscimento, la giurisprudenza lo aveva individuato già da tempo alla luce della normativa comunitaria in conseguenza del danno da minore godimento della vacanza per disagi o aspettative deluse.

In particolare, la Corte di Giustizia Europea con la pronuncia del 12 marzo 2002 nel procedimento n. C-168/00 aveva stabilito che l'art. 5 della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti **all-inclusive**, dovesse essere “... *interpretato nel senso che il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in esecuzione di un contratto turistico rientrante nel campo di applicazione della direttiva*”.

Le aspettative del turista in molte occasioni vengono frustrate a causa di carenze o imprecisioni informative dovute al livello della qualità dell'alloggio, dei trasporti e dei servizi che non corrispondono allo standard promesso con l'acquisto del pacchetto turistico **all-inclusive**.

È così che la finalità di vacanza e di svago entra a far parte del contenuto del contratto, costituendone addirittura elemento caratterizzante ed obbligando l'organizzatore o l'intermediario a garantire la fruizione della vacanza secondo gli accordi conclusi.

Il mancato godimento della vacanza si configura, dunque, come un danno strettamente legato all'inesatta ovvero alla mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita del pacchetto turistico, che legittima il turista a richiedere il risarcimento.

Orbene, secondo il Codice del Turismo, nel caso di inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni, oggetto del pacchetto turistico, non di scarsa importanza ai sensi dell'art. 1455 c.c., il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta.

Infine, per quanto riguarda l'onere probatorio, il Codice del Turismo ha senz'altro voluto agevolare il consumatore indirizzando la più recente giurisprudenza verso una ricostruzione del concetto di danno da vacanza rovinata quale danno non patrimoniale da inadempimento contrattuale, ove la raggiunta prova dell'inadempimento esaurisce in sé la prova anche del verificarsi del danno, atteso che gli stati psichici interiori dell'attore che per un verso non possono formare oggetto di prova diretta, per altro verso possono desumersi dalla mancata realizzazione della finalità turistica e dalla concreta regolamentazione contrattuale delle diverse attività e dei diversi servizi, in ragione della loro essenzialità alla realizzazione dello scopo vacanziero.

Presupposto per la liquidazione del danno è il superamento della soglia minima di tollerabilità che può addirittura, in certi casi, considerarsi implicito se la vacanza rovinata è, per esempio, il viaggio di nozze, evento “irripetibile” nella vita degli sposi. In particolare, il superamento della suddetta soglia minima di tollerabilità verrà valutato dal Giudice, volta per volta, tenuto conto della “**finalità**” del viaggio e dell’ “**essenzialità di tutte le attività e dei servizi...**” oggetto del pacchetto turistico (Cass. civ. sez. III sent. n.7256/2012).

Conseguentemente, il consumatore potrà avanzare domanda di risarcimento del danno da vacanza rovinata, per le rispettive responsabilità, al venditore (agenzia di viaggi) e/o all'organizzatore del viaggio (tour operator), che risponderà anche del fatto dei terzi del cui servizio si sia avvalso.

La relativa domanda dovrà essere presentata entro tre anni dal rientro del consumatore nel luogo di partenza, in caso di danni alla persona, salvo, per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico, per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile, il termine di diciotto o dodici mesi a seconda che il trasporto, rispettivamente, inizi e termini in Europa o fuori Europa.

Per i danni patrimoniali diversi da quelli alla persona (come quelli conseguenti a spese aggiuntive sostenute a causa dei disservizi subiti) la domanda dovrà invece essere presentata entro un anno dal rientro del consumatore nel luogo della partenza.

ART. 48 (Diritto di surrogazione)

1. *L'organizzatore o l'intermediario che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.*
2. *Il turista fornisce all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.*

Commento

La realizzazione del pacchetto turistico comporta la necessità, derivante dalla complessità e varietà di prestazioni che lo compongono, dell'intervento di terzi soggetti in grado di fornire quelle stesse prestazioni cui l'operatore turistico si

è obbligato (albergatori, compagnie di trasporto, ristoratori...). Pertanto, l'organizzatore o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi, in caso di danni provocati da quest'ultimi, è tenuto a risarcire in prima persona il danno sofferto dal consumatore, avendo però la possibilità di rivalersi nei confronti di coloro che hanno prestato il servizio.

Se un turista durante il suo soggiorno in un hotel contemplato dal pacchetto turistico subisce un furto presso la struttura nella quale è ospite, e l'organizzatore del viaggio in seguito lo risarcisce, quest'ultimo avrà il diritto di rifarsi nei confronti dell'albergatore per ottenere quanto speso.

Il consumatore deve mettere il professionista nella condizioni di poter esercitare il diritto di rivalersi nei confronti del terzo responsabile, fornendogli tutti i documenti, le informazioni e gli elementi utili in suo possesso.

Con riferimento all'esempio sopra riportato, il turista dovrà fornire al professionista l'eventuale denuncia di furto, la descrizione degli accadimenti, etc...

ART. 49 (Reclamo)

1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

2. Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

3. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile.

Commento

L'articolo 49, nella prima parte, si riferisce ad **ogni forma di contestazione** dovuta a disagi verificatisi nel corso del viaggio: in tali ipotesi, per porre rimedio

ad un disservizio, il consumatore dovrà rivolgere le sue osservazioni di disappunto esclusivamente all'organizzatore, al suo rappresentante locale (chi rappresenta l'organizzatore nel luogo di vacanza) o all'accompagnatore, in quanto le contestazioni hanno necessariamente ad oggetto situazioni che si verificano nel corso della vacanza ed, in quanto tali, estranee al venditore del pacchetto.

La norma non stabilisce un termine preciso entro il quale deve essere comunicata la contestazione, utilizzando, infatti, la dicitura "senza ritardo". Il fine della norma è quello di provvedere con un'azione tempestiva alle problematiche sopravvenute al fine di far proseguire, con minor disagio possibile, la vacanza al turista.

La seconda parte della norma disciplina invece i **reclami** che, contrariamente a quanto sopra detto, non sono finalizzati alla tempestiva risoluzione di problematiche sorte nel corso del viaggio, bensì hanno ad oggetto richieste di altra natura, come, per esempio, quelle di risarcimento. I reclami possono essere inviati all'organizzatore o al venditore, secondo le rispettive responsabilità, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

In riferimento al termine per esercitare il diritto di reclamo, sono state elaborate due tesi:

- alcuni sostengono che, trascorsi dieci giorni lavorativi dalla data del rientro, il turista non abbia più la facoltà di esercitare l'azione di risarcimento del danno;
- altri, invece, ritengono che non sia plausibile che il consumatore perda tale diritto dopo un arco di tempo così breve.

Sul punto, la maggior parte dei giudici chiamati a pronunciarsi in controversie riguardanti tale problematica, si sono espressi escludendo che il mancato reclamo entro dieci giorni possa esonerare il venditore o l'organizzatore di un pacchetto turistico dai propri obblighi. Si presume, dunque, che, data l'intento della normativa del presente Codice di rafforzare la tutela del turista, allo scadere dei dieci giorni il consumatore perda il diritto di sporgere reclamo, ma non il diritto di agire in giudizio per la tutela dei diritti derivanti dal contratto di viaggio che vengano pregiudicati.

ART. 50 (Assicurazione)

1. L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47.

2. *In ogni caso i contratti di turismo organizzato possono essere assistiti da polizze assicurative che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, e che assicurino al turista assistenza anche di tipo economico. Tali polizze possono altresì garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico.*

Qualora le spese per l'assistenza e per il rimpatrio siano sostenute o anticipate dall'amministrazione pubblica competente, l'assicuratore è tenuto ad effettuare il rimborso direttamente nei suoi confronti.

3. *Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalità del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.*

4. *L'obbligo, di cui al comma 1, non sussiste per il prestatore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all'articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.*

5. *In ogni caso, il Ministero degli affari esteri può chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano espone deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attività professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.*

6. *È fatta salva la facoltà di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista.*

Commento

La finalità della norma è quella di trasferire in capo all'assicuratore i rischi connessi all'esercizio dell'attività imprenditoriale, mettendo al riparo il consumatore dall'eventuale mancanza di disponibilità economica dell'organizzatore o del venditore.

Il Codice prevede, a tutela del consumatore:

- l'assicurazione per la responsabilità civile ed il fondo di garanzia (obbligatori per il professionista);
- la polizza assicurativa di assistenza turistica (facoltativa per il professionista).

L'assicurazione per la responsabilità civile rappresenta un vero e proprio obbligo, cosicché la polizza stipulata può definirsi come un contratto imposto.

L'organizzatore ed il venditore hanno l'obbligo di preventiva conclusione del contratto assicurativo e l'obbligo informativo nei confronti del consumatore in merito all'assistenza della copertura assicurativa stessa.

La copertura assicurativa obbligatoria ha ad oggetto solo ed esclusivamente i danni alla persona ed i danni diversi da quelli alla persona che derivano dal mancato o inesatto adempimento delle prestazioni dovute; essa non comprende, invece, il rimborso del prezzo già pagato, né le spese di rimpatrio per il caso di insolvenza o fallimento del professionista.

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico hanno la possibilità la facoltà di proporre al turista, per conto di una società di assicurazioni, un **contratto di assistenza turistica**, dietro pagamento di un premio; con tale strumento l'assicuratore mette a disposizione del turista un aiuto per il caso che questi si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un avvenimento fortuito previsto nel contratto di assicurazione stesso. Tali aiuti possono essere in denaro o in natura.

In particolare, le prestazioni di solito previste nel contratto di assistenza turistica sono:

- il rimborso totale o parziale delle somme versate in caso di rinuncia al viaggio;
- il rimpatrio dei viaggiatori con aerei speciali forniti di assistenza medica;
- il prestito di denaro in caso di smarrimento dei contanti o delle carte di credito;
- l'invio di medicinali;
- l'assistenza sanitaria;
- il rientro anticipato;
- l'assicurazione del bagaglio;
- l'assistenza dell'autovettura.

Con particolare riferimento all'assicurazione di assistenza per il caso di rinuncia al viaggio, l'evento assicurato è quello derivante dal verificarsi di un evento imprevedibile e fortuito di gravità tale da indurre il consumatore a non partire.

Appare utile osservare che, tra gli obblighi informativi a carico del professionista, è inserito quello relativo alla sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

La possibilità di stipulare tale assicurazione facoltativa deve dunque essere fatta presente al cliente.

Infine, può dirsi che la copertura assicurativa obbligatoria e quella facoltativa previste rispettivamente dalla prima e dalla seconda parte della norma, hanno una diversa finalità: la prima, quella di risarcire il consumatore dei danni derivanti dal mancato o parziale adempimento dell'organizzatore; la seconda, quella di garantire gli interessi del turista durante lo svolgimento del viaggio.

ART. 51 (Fondo nazionale di garanzia)

1. Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo opera il fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

2. Il fondo è alimentato annualmente da una quota pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 50, comma 1, che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, al fondo di cui al comma 1.

3. Il fondo interviene, per le finalità di cui al comma 1, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota così come determinata ai sensi del comma 2.

4. Le istanze di rimborso al fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza, fatta salva comunque la prescrizione del diritto al rimborso.

5. Il fondo potrà avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.

6. Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico.

Commento

La finalità del Fondo di Garanzia è quella di fornire al consumatore una doppia tutela:

- la prima consiste nel predisporre il rimpatrio ed il rimborso del prezzo versato nel caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore: in tale ipotesi si parla di un rimedio risarcitorio che va a coprire quegli eventi rimasti scoperti dalla garanzia assicurativa obbligatoria;

- la seconda si attiva, invece, fornendo un'assistenza economica in caso vi sia necessità ed urgenza di un immediato rientro forzato dai Paesi extracomunitari: in tali ipotesi l'intervento del fondo si attua a prescindere dai profili di responsabilità dell'organizzatore, essendo collegato al solo verificarsi di una situazione di pericolo, sia essa caratterizzata da carenze organizzative o da situazioni oggettive non imputabili al professionista.

La norma, inoltre, prevede a favore del fondo un diritto di rivalsa nei confronti dell'organizzatore o del venditore inadempiente.

Per quanto riguarda la modalità con cui viene alimentato il Fondo, essa avviene tramite il versamento annuale di una quota pari al 2% dei premi incassati dalle compagnie assicurative che hanno stipulato le polizze per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni (danni alla persona e danni diversi da quelli alla persona).

La quota viene versata allo Stato tramite le tesorerie provinciali e poi riassegnata al fondo tramite decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.

L'ammontare della quota è stato aumentato da 0,5% a 2% dalla L. 57 del 2001, attese le istanze che ne denunciavano l'insufficienza a garantire un'efficace operatività del fondo.

Il fondo può operare solo nei limiti delle proprie risorse disponibili e per le finalità per le quali è stato creato, di cui si è accennato in precedenza.

CAPO II DELLE LOCAZIONI TURISTICHE

ART. 52 (Locazioni di interesse turistico e alberghiere)

1. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il primo comma è sostituito dal seguente: "La durata delle locazioni e sublocazioni di immobili urbani non può essere inferiore a sei anni se gli immobili sono adibiti ad una delle attività appresso indicate industriali, commerciali e artigianali di interesse turistico, quali agenzie di viaggio e turismo, impianti sportivi e ricreativi, aziende di soggiorno ed altri organismi di promozione turistica e simili."

2. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il terzo comma è sostituito dal seguente: "La durata della locazione non può essere inferiore a nove anni se l'immobile urbano, anche se ammobiliato, è adibito ad attività alberghiere, all'esercizio di imprese assimilate ai sensi dell'articolo 1786 del codice civile o all'esercizio di attività teatrali."

Commento

La fonte normativa è la legge 27 luglio 1978, n. 392 e successive modificazioni; in essa sono definite le locazioni alberghiere e di interesse turistico.

Le **locazioni alberghiere** hanno una autonoma configurazione all'interno della normativa, mentre quelle di interesse turistico sono regolate come le locazioni ad uso industriale, commerciale, artigianale.

Nella prima categoria rientrano i contratti che hanno per oggetto l'immobile da destinare ad attività di albergo, i motel, i villaggi albergo e le residenze turistico alberghiere; nella seconda rientrano tutte quelle locazioni di immobile per esercizio di un'attività di tipo turistico, non di carattere alberghiero, quali quelle dei campeggi e dei villaggi turistici, del turismo sociale, oppure quelle che hanno per oggetto sedi di agenzie di viaggio, di organismi che si occupano di promozione turistica.

Per quanto riguarda la durata, per le locazioni alberghiere è stabilita una durata minima di nove anni, rinnovabile per lo stesso periodo se non viene data disdetta da una delle parti almeno diciotto mesi prima, mentre per quelle di interesse turistico viene prevista una durata minima di sei anni anche in tal caso rinnovabile, al termine, per lo stesso periodo se non viene data disdetta da una delle parti almeno un anno prima della scadenza.

Nel caso di cessazione del rapporto derivante da disdetta, risoluzione o recesso del conduttore, cioè quando la cessazione sia dovuta alla volontà del locatore, quest'ultimo deve corrispondere al conduttore un'indennità per la perdita dell'avviamento commerciale che, nel caso delle locazioni alberghiere è di ventuno mensilità dell'ultimo canone corrisposto, mentre per le locazioni di interesse turistico, è pari a diciotto mensilità, rapportate all'ultimo canone pagato.

Il recesso anticipato prima della scadenza della durata legale del contratto di sei o nove anni che, per espressa disposizione dell'art. 27.7 e 27.8, legge n. 392 del 1978 per il conduttore è possibile in qualsiasi momento, qualora ricorrano gravi motivi ed indipendentemente dalle previsioni del contratto stesso, con un preavviso di almeno sei mesi.

Le parti possono prevedere, in modo specifico, nel contratto che il conduttore possa recedere in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, comunicando l'intenzione con lettera raccomandata almeno sei mesi prima.

Il conduttore può cedere il contratto di locazione ad un terzo o sublocare l'immobile, senza il consenso del locatore, esclusivamente nel caso in cui venga ceduta o data in affitto l'azienda.

È necessario che il conduttore comunichi, a quest'ultimo la cessione, o la sublocazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ed il locatore può opporsi, per gravi motivi, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione.

L'art. 38 legge n. 392 del 1978, relativa ad un diritto di prelazione a favore del conduttore di un immobile locato ad uso non abitativo e, quindi, anche ad uso alberghiero e di interesse turistico, in caso di volontà del proprietario di vendere l'immobile stesso.

Qualora abbia tale intenzione, quest'ultimo deve notificare tale intenzione al conduttore, precisando l'ammontare del corrispettivo e tutte le condizioni di vendita, con l'invito ad esercitare o meno il diritto di prelazione.

La legge n. 392/1978 disciplina anche la **locazione stagionale**.

Per aversi locazione stagionale, essa non si deve riferire ad esigenze temporanee e del tutto eccezionali del conduttore, ma ad un'attività destinata a riproporsi annualmente in maniera sistematica.

In tal caso, se il conduttore ne fa richiesta con lettera raccomandata prima della scadenza stagionale pattuita, il proprietario-locatore dell'immobile ha l'obbligo di rinnovare la locazione, per la medesima stagione, nell'anno successivo e tale obbligo ha una durata massima di sei anni oppure nove nel caso di locazione alberghiera.

Diversa dalla locazione stagionale è quella a carattere occasionale, che riguarda un periodo di tempo molto limitato, non destinato a ripetersi negli anni successivi. Il concetto di transitorietà si applica sia nel caso in cui l'attività esercitata abbia carattere provvisorio e delimitato nel tempo, sia nel caso in cui si tratti di attività stabile che debba, per un certo periodo di tempo e per ragioni contingenti, essere esercitata in immobili diversi da quelli abituali.

ART. 53

(Locazioni ad uso abitativo per finalità turistiche)

1. Gli alloggi locali esclusivamente per finalità turistiche, in qualsiasi luogo ubicati, sono regolati dalle disposizioni del codice civile in tema di locazione.

Commento

Per **contratto di locazione ad uso abitativo**⁵³ con finalità turistiche si intende quella particolare forma di locazione contraddistinta da precarietà, voluttuosità e durata limitata nel tempo, avente finalità esclusivamente turistiche.

Il contratto di locazione è un contratto consensuale ad effetti obbligatori che determina il sorgere in capo al conduttore di un diritto personale di godimento. Da un punto di vista formale, l'art. 1, comma 4 della Legge n. 431/1998, che va letto alla luce delle disposizioni del successivo art. 13, comma 5 (rapporto di locazione di fatto), ha introdotto l'obbligo di usare la forma scritta senza alcuna specifica esclusione.

È opportuno sia redatto a seconda della diversa tipologia di permanenza potendo essere relativo a:

- locazione turistica lunga (“contratto casa vacanze”): in questo caso nel contratto devono essere presenti, fra l'altro, clausole sulle modalità di pagamento del canone, sulla sua rivalutazione in corso di contratto e sul deposito cauzionale;
- locazione turistica breve (“contratto brevi vacanze”) cioè della durata non maggiore di 15/30 giorni: il contratto dovrà contenere, tra l'altro, clausole specifiche relative al recesso, all'entità delle spese accessorie e all'utilizzo degli eventuali spazi accessori;
- locazione turistica brevissima (“contratto week-end”): il contratto dovrà contenere una pattuizione forfetaria dei consumi utenze (luce, acqua, gas ecc.).

Non è prevista una durata minima e lo scioglimento è automatico al termine del periodo pattuito, senza bisogno di alcuna comunicazione da parte del locatore al conduttore.

Se la locazione non ha durata superiore a trenta giorni, non vi è l'obbligo di registrare il contratto, altrimenti sia sul contratto che sulla ricevuta di pagamento del canone di locazione deve essere apposta marca da bollo.

Il conduttore ha, tra gli altri, l'obbligo di:

- servirsi della cosa locata secondo le modalità pattuite e con la diligenza del buon padre di famiglia (art. 1587 c.c.);
- restituire la cosa locata nello stesso stato in cui l'ha ricevuta salvo il deterioramento dovuto all'uso normale della stessa (art. 1590);
- rispettare le regole di buon vicinato e di condominio.

Infine, il conduttore ha la responsabilità per eventuali danni che si dovessero arrecare all'immobile, agli arredi e agli impianti durante il periodo di vigenza del contratto stesso.

Il locatore ha, tra gli altri, l'obbligo di:

- consegnare e mantenere la cosa in «stato da servire all'uso convenuto» (art. 1575 c.c.);
- provvedere a fare eseguire le riparazioni necessarie tranne quelle di piccola manutenzione (art. 1576 c.c.).

Nel momento in cui viene stipulato il contratto è obbligatorio esigere e prestare una cauzione in contanti per la quantità equivalente a una parte della rendita nella locazione di alloggi.

Qualora oltre all'immobile vengano forniti anche dei servizi accessori (pulizie, cambio biancheria, vitto, etc.), si configureranno prestazioni tipiche di un'attività alberghiera con i conseguenziali obblighi.

SCHEDA SINTETICA TITOLO VI

Art.	Oggetto	Sintesi
32	Ambito di applicazione	Le disposizioni si applicano ai pacchetti turistici anche se negoziati a distanza o fuori dai locali commerciali
33	Definizioni	Dà le definizioni dell'organizzatore del viaggio, dell'intermediario e del turista
34	Pacchetti turistici	I pacchetti turistici hanno per oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso e le crociere turistiche
35	Forma dei contratti turistici	I contratti turistici devono avere la forma scritta e al turista va data una copia del contratto
36	Elementi del contratto del pacchetto turistico	Elenca tutti gli elementi che deve contenere il contratto di vendita del pacchetto turistico
37	Informazione del turista	Precisa tutte le informazioni che devono essere fornite al turista; è vietato fornire informazioni ingannevoli
38	Opuscolo informativo	Elenca tutti gli elementi che devono essere riportati in modo chiaro e preciso nell'opuscolo
39	Cessione del contratto	Precisa le condizioni per la cessione del contratto turistico
40	Revisione del prezzo	Precisa le condizioni per la revisione del prezzo di vendita del pacchetto turistico. Il prezzo non può comunque essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza
41	Modifiche delle condizioni contrattuali	Precisa le condizioni per la modifica delle condizioni contrattuali. L'avviso di modifica deve essere fatto immediatamente ed in forma scritta.

⁵³ www.cb.camcom.it/.../3_LINEE_GUIDA_LOCAZIONI_TURISTICHE.pdf

42	Diritti del turista per recesso o annullamento	Indica i diritti del turista in caso di recesso ed in caso di annullamento: fruizione di altro pacchetto almeno equivalente senza maggiorazione del prezzo, rimborso, risarcimento per ulteriori danni
43	Mancato o inesatto adempimento	Stabilisce l'obbligo del risarcimento del danno in caso di mancato o inesatto adempimento
44	Responsabilità per danni alla persona	Stabilisce modi e termini di prescrizione per responsabilità per danni alla persona. È nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento
45	Responsabilità per danni diversi	Le parti possono stabilire limiti al risarcimento del danno (non alla persona). Il diritto si prescrive in un anno
46	Esonero di responsabilità	Indica le esimenti di responsabilità a carico dell'organizzatore e/o dell'intermediario
47	Danno da vacanza rovinata	Dispone la risarcibilità del danno (indipendentemente dalla risoluzione del contratto) per la vacanza rovinata da inesatto adempimento (non di scarsa importanza)
48	Diritto di surrogazione	Chi ha risarcito il danno al turista è surrogato in tutti i diritti e le azioni nei confronti dei terzi responsabili
49	Reclamo	Indica le modalità ed i termini per fare reclamo all'organizzazione o all'intermediario
50	Assicurazione	Obbligatorietà per l'organizzatore e l'intermediario di essere coperti da assicurazione per la responsabilità civile
51	Fondo nazionale di garanzia	Il Fondo consente al turista il risarcimento in caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzazione
52	Locazioni di interesse turistico e alberghiero	Stabilisce i nuovi limiti di durata delle locazioni turistiche: non inferiore a 6 anni (attività industriali connesse al turismo) e non inferiore a 9 anni (attività alberghiera)
53	Locazioni turistiche ad uso abitativo	Gli alloggi locati per finalità turistiche sono regolati dal codice civile in tema di locazioni

TITOLO VII

ORDINAMENTO

CAPO I ORGANIZZAZIONE

ART. 54

(Funzioni di indirizzo e vigilanza dello Stato in materia di turismo)

1. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato adotta atti di indirizzo ed esercita la vigilanza su ACI e CAI, in modo da istituire forme di collaborazione nell'ambito dei rispettivi settori di competenza.

Commento

Il Titolo VII riordina gli organismi pubblici operanti nel settore del turismo, con l'obiettivo di massimizzare le sinergie.

ART. 55

(Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo)

*1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo è la struttura di supporto delle politiche del Governo nell'area funzionale relativa al settore turismo.
2. Il Dipartimento per lo svolgimento delle proprie attività si avvale degli altri organismi costituiti e delle società partecipate.*

Commento

Il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo è la struttura di supporto al Presidente che opera nell'area funzionale "turismo" per l'esercizio delle competenze statali in materia di turismo.

Il Dipartimento:

- ha compiti di elaborazione, anche in raccordo con le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano degli indirizzi generali, dei principi e degli obiettivi per la valorizzazione e lo sviluppo competitivo del sistema turistico nazionale, in attuazione anche di quanto previsto dalla Legge 29.03.2001 n. 135;
- svolge iniziative di incentivazione in favore del settore turistico, programmazione e gestione di fondi strutturali;
- esercita vigilanza sull'ENIT, sull'ACI e sul CAI;
- svolge assistenza alla domanda turistica;
- promuove investimenti turistici all'estero ed in Italia;
- riconosce titoli di studio e autorizzazione all'esercizio delle attività professionali turistiche per i cittadini comunitari ed extracomunitari;
- tiene relazioni istituzionali con l'Unione Europea e partecipazione alle fasi ascendente e discendente dell'elaborazione delle norme comunitarie;
- mantiene rapporti con le Organizzazioni Internazionali e con gli altri Stati Esteri nel settore di competenza.

Presso il Dipartimento opera la segreteria del Comitato delle Politiche Turistiche con funzioni di supporto all'attività dello stesso Comitato. Nell'ambito del Dipartimento ha sede l'Osservatorio Nazionale del Turismo.

ART. 56
(Conferenza nazionale del turismo)

1. La Conferenza nazionale del turismo è indetta dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato almeno ogni due anni ed è organizzata d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Sono convocati per la Conferenza: i rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCCEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL), di UNIONCAMERE, dell'ISTAT e delle altre autonomie territoriali e funzionali, i rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni pro loco, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e animaliste, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori.

3. La Conferenza esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale.

4. La Conferenza, inoltre, ha lo scopo di verificare l'attuazione delle linee guida, con particolare riferimento alle politiche turistiche e a quelle intersettoriali riferite al turismo, e di favorire il confronto tra le istituzioni e le rappresentanze del settore. Gli atti conclusivi di ciascuna Conferenza sono trasmessi alle Commissioni parlamentari competenti.

5. Agli oneri derivanti dal funzionamento della Conferenza si provvede nell'ambito degli ordinari stanziamenti di bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri afferenti il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, con le risorse allo scopo trasferite ai sensi del decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233.

Commento

La Conferenza esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale.

La riunione è indetta dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato almeno ogni due anni ed è organizzata d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

Sono convocati per la Conferenza:

- i rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano;
- i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCCEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL), di UNIONCAMERE, dell'ISTAT e delle altre autonomie territoriali e funzionali;
- i rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni pro loco, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e animaliste, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori.

ART. 57
**(Ente nazionale italiano del turismo (E.N.I.T.) -
Agenzia nazionale del turismo)**

1. L'E.N.I.T., Agenzia nazionale del turismo, È un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, con autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2006, n. 207, e successive modificazioni.

2. L'Agenzia svolge tutte le funzioni di promozione all'estero dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e ne favorisce la commercializzazione anche al fine di renderla competitiva sui mercati internazionali.

3. L'Agenzia è sottoposta alla diretta attività di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

Commento

Nata a seguito della trasformazione disposta con il Decreto Legge n. 35 del 14 marzo 2005, convertito, con modificazioni, nella legge 14 maggio 2005, n. 80, l'ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo, è subentrata con accresciute e più articolate missioni istituzionali ad una quasi centennale attività dell'Ente Nazionale Italiano per il Turismo.

Dotata di autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, l'Agenzia Nazionale del Turismo è sottoposta alla attività di indirizzo e vigilanza del Ministro del Turismo.

L'Ente si occupa di promuovere l'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e di favorirne la commercializzazione⁵⁴:

- curando la promozione integrata delle risorse turistiche delle Regioni;
- promuovendo le varie tipologie dell'offerta turistica nazionale;
- realizzando strategie promozionali a livello nazionale e internazionale, di informazione all'estero e di sostegno alla commercializzazione dei prodotti turistici italiani;
- svolgendo attività di consulenza e di assistenza per lo Stato, le Regioni e per gli altri organismi pubblici in materia di promozione di prodotti turistici, individuando idonee strategie commerciali che permettano all'Italia di presentarsi in modo efficace sui mercati stranieri;
- organizzando servizi di consulenza, assistenza e collaborazione in favore di soggetti pubblici e privati, ivi compresi gli uffici e le agenzie regionali, per promuovere e sviluppare processi indirizzati ad armonizzare i servizi di accoglienza e di informazione ai turisti;
- attuando forme di collaborazione con gli Uffici della rete diplomatico-consolare del Ministero degli Affari Esteri.

L'attività dell'Agenzia è diretta fundamentalmente a due categorie di clienti/utenti:

- la domanda collettiva organizzata dagli operatori italiani e stranieri del settore: tour operators ed agenzie di viaggio;
- la domanda individuale composta da centinaia di milioni di cittadini esteri, utenti potenziali od attuali, dei servizi turistici italiani.

L'azione dell'Agenzia si articola nell'ambito delle seguenti macroaree:

- supporto al Brand Italia (Azioni di comunicazione e pubblicità Iniziative ad hoc, manifestazioni, rapporti con le Regioni e con i media);
- supporto alla commercializzazione (rapporto con gli operatori stranieri e le imprese italiane; workshops e azioni di formazione per agenti di viaggio);
- studio e ricerca (i paesi generatori di outgoing; il mercato turistico; i rappresentanti della domanda).

⁵⁴ L'ordinamento dell'Agenzia è regolato dal Decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2006 n. 207 recante il Regolamento di organizzazione e disciplina dell'Agenzia e segue lo Statuto adottato con Decreto interministeriale del 10 dicembre 2007.

Scheda di approfondimento

Storia ed evoluzione dell'ENIT

L'ENIT è stato istituito nel 1919 con la denominazione di Ente nazionale per l'incremento delle industrie turistiche. Con il d.p.r. 27 agosto 1960 n. 1041 il Governo riordinò l'ENIT che assunse la nuova denominazione di Ente nazionale italiano per il turismo. L'avvento delle Regioni nel 1970 ha implicato un necessario sviluppo ordinamentale dell'ENIT. I decreti di trasferimento delle funzioni amministrative alle Regioni affermano che per la propaganda all'estero delle iniziative ed attività turistico alberghiere le Regioni si devono avvalere dell'ENIT. Nel settore turistico un ruolo di primo piano nella promozione del turismo italiano all'estero è stato mantenuto all'ENIT. Con la legge di riforma 11 ottobre 1990 n. 292, si è tentato di dare un nuovo impulso al ruolo dell'ENIT, liberandolo da alcuni limiti di fondo che ne avevano caratterizzato negativamente l'esperienza e si è riconosciuta alle Regioni la possibilità di svolgere, autonomamente dall'ENIT, attività promozionali all'estero, sia pure all'interno dell'area comunitaria. Il d.l. n. 97 del 1995, conv. in legge n. 203 del 1995, di riordino delle funzioni in materia di turismo, spettacolo e sport, ha ulteriormente modificato la struttura organizzativa dell'ENIT, prevedendo un ulteriore riordino da parte del Governo con proprio regolamento, secondo specifici principi e criteri direttivi. Per quanto concerne la nuova struttura organizzativa, viene abolita l'assemblea, le cui funzioni sono trasferite al consiglio di amministrazione.

Gli obiettivi istituzionali dell'ENIT risultano determinati dalla adozione di iniziative per far conoscere all'estero le risorse turistiche nazionali e regionali, i valori ambientali, naturali, storici, culturali ed artistici del Paese e devono essere perseguiti attraverso attività di promozione e di comunicazione all'estero e di servizio alle imprese turistiche italiane. L'art. 12 del d.l. n. 35 del 2005, convertito in legge n. 80 del 2005 ha dettato anche le norme per un ulteriore riordino dell'ENIT.

Il dato di maggior rilievo è la trasformazione dell'Ente in Agenzia, che assume la denominazione di ENIT – Agenzia nazionale del turismo. Il legislatore ha confermato la personalità giuridica di diritto pubblico della nuova entità, ispirandosi al prototipo di agenzie tecniche e strumentali.

Alla nuova Agenzia nazionale del turismo è riconosciuta autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, rafforzandone i caratteri lato sensu di autonomia rispetto alla amministrazione statale.

L'Agenzia rimane sottoposta all'attività di indirizzo e di vigilanza del Ministero competente, quello dei beni e delle attività culturali. Sono previsti tre organi dell'Agenzia: il presidente, il consiglio di amministrazione, il collegio dei revisori dei conti. È previsto che il modello organizzativo sia integrato con la istituzione di un Comitato tecnico consultivo e di un Osservatorio nazionale del turismo.

Il presidente dell'Agenzia è nominato con d.p.r. su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata su proposta del Ministro competente e previa intesa con la Conferenza Stato-Regioni. Il consiglio d'amministrazione è composto, oltre che dal presidente, dal coordinatore degli assessori regionali al turismo, dal direttore della Direzione generale per il turismo e da tredici membri, di cui sei rappresentanti regionali, designati dalla Conferenza Stato-Regioni, tre dalle organizzazioni di categoria maggiormente rappresentative, due dal Ministro competente, uno dal Ministro degli affari esteri e uno dall'Unioncamere. Il profilo tecnico viene recuperato nella più recente riforma con la previsione del Comitato tecnico-consultivo e dell'Osservatorio nazionale del turismo.

Il Comitato, in base al regolamento n. 207 del 2006, è composto da quaranta membri, in rappresentanza di Regioni – cui è affidata la presidenza – dei Ministeri interessati, di province e comuni, nonché delle principali associazioni imprenditoriali, sindacali, del turismo sociale, delle camere di commercio e delle associazioni di categoria del turismo congressuale. Alle tipiche funzioni di promozione all'estero dell'immagine turistica unitaria italiana e di quella integrata delle risorse turistiche delle Regioni, si aggiungono quelle relative alla realizzazione di strategie promozionali e di sostegno alla commercializzazione dei prodotti turistici italiani; ma anche attività di consulenza e di assistenza a favore dello Stato, delle Regioni e di altri organismi pubblici per la promozione sui mercati stranieri di prodotti turistici.

L'Agenzia opera con servizi di consulenza, assistenza e collaborazione in favore di soggetti pubblici e privati relativamente alle attività di accoglienza e di informazione ai turisti. Collabora per le finalità istituzionali

con gli uffici della rete diplomatico-consolare del Ministero degli affari esteri. Sulla base di quanto previsto dalla legge n. 80 del 2005, alla Agenzia sono affidati anche compiti per lo sviluppo e la cura del turismo culturale e congressuale. L'Agenzia, per i suoi scopi sociali, può dar vita anche a società partecipate, anche con partecipazione minoritaria, ad enti, a consorzi e a società.

L'ENIT ha a disposizione una pluralità di strumenti, per lo più a carattere privatistico, per operare nei campi di propria competenza.

La recente riforma prevede un sistema di finanziamento dell'Agenzia stessa che dovrebbe contribuire a superare lo stato di difficoltà finanziarie nelle quali si è di frequente trovato l'ENIT.

Ai contributi dello Stato, si aggiungono i contributi delle Regioni, nonché quelli di amministrazioni statali, regionali, locali e di altri enti pubblici per la realizzazione di specifiche attività promozionali. A ciò si aggiungono i proventi derivanti dalla gestione e vendita di beni e servizi a soggetti pubblici e privati e quelli derivanti dalle attività di gestione della piattaforma tecnologica relativa al progetto Scegli Italia, oppure contributi dati a vario titolo e le sponsorizzazioni da parte di soggetti non meglio identificati.

ART. 58

(Comitato permanente di promozione del turismo in Italia)

1. Al fine di promuovere un'azione coordinata dei diversi soggetti, che operano nel settore del turismo, con la politica e la programmazione nazionale, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, da adottarsi, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, è istituito il Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, di seguito denominata Comitato. Con il medesimo decreto sono regolati il funzionamento e l'organizzazione del Comitato.

2. Il Comitato è presieduto, dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che può all'uopo delegare un suo rappresentante. Il decreto di istituzione del Comitato assicura la rappresentanza di tutti i soggetti pubblici e privati operanti nel settore turistico.

3. Il Comitato promuove le azioni relative ai seguenti ambiti:

a) identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista;

b) accordi di programma con le regioni e sviluppo della strutturazione turistica sul territorio progetti di formazione nazionale al fine di promuovere lo sviluppo turistico;

c) sostegno ed assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale;

d) promozione dell'immagine dell'Italia, nel settore turistico, all'interno confini nazionali, con particolare riguardo ai sistemi turistici di eccellenza, garantendo sul territorio pari opportunità di propaganda ed una comunicazione unitaria;

e) organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati;

f) raccordo e cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo;

g) promozione a fini turistici del marchio Italia.

4. L'istituzione ed il funzionamento del Comitato non comportano oneri aggiuntivi per la finanza pubblica e la relativa partecipazione è a titolo gratuito.

Commento

Al fine di promuovere un'azione coordinata dei diversi soggetti, che operano nel settore, è stato istituito il Comitato permanente di promozione del turismo in Italia.

Il Comitato si occupa di:

- ✓ identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista;
- ✓ accordi di programma con le regioni e sviluppo della strutturazione turistica sul territorio progetti di formazione nazionale al fine di promuovere lo sviluppo turistico;
- ✓ sostegno ed assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale;
- ✓ promozione dell'immagine dell'Italia, nel settore turistico, all'interno confini nazionali, con particolare riguardo ai sistemi turistici di eccellenza, garantendo sul territorio pari opportunità di propaganda ed una comunicazione unitaria;
- ✓ organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati;

- ✓ raccordo e cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo;
- ✓ promozione a fini turistici del marchio Italia.

CAPO II PROMOZIONE DELL'ECCELLENZA TURISTICA ITALIANA

ART. 59

(Attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ed alberghiero)

1. Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, è istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata *Maestro di cucina italiana*, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

Ai medesimi fini è altresì istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata *Maestro dell'ospitalità italiana*, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

2. Ai fini di cui al comma 1, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato è autorizzato a disciplinare, con proprio decreto, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento della 'attestazione di eccellenza turistica', da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno, comunque non superiore a venti per ciascuna onorificenza.

3. L'impresa di ristorazione ed alberghiera alla quale è stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica può utilizzarla, per un biennio, anche a fini promozionali o pubblicitari. Trascorso il biennio il titolare dell'autorizzazione conserva il diritto di indicarla nel proprio logo e nella propria insegna, con la precisazione del biennio di riferimento.

4. È autorizzata la realizzazione di vetrofanie ed altri oggetti, con sopra riprodotto il simbolo della attestazione di eccellenza turistica con l'indicazione del biennio di conferimento, idonei a segnalare adeguatamente il possesso della predetta attestazione da parte dell'impresa di ristorazione.

5. È autorizzato l'inserimento delle denominazioni delle imprese, cui sia stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica di cui ai commi che precedono nel portale Italia.it.

Commento

Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, il Codice istituisce l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro di cucina italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

Ai medesimi fini è altresì istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro dell'ospitalità italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

L'impresa di ristorazione ed alberghiera alla quale è stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica può utilizzarla, per un biennio, anche a fini promozionali o pubblicitari. Trascorso il biennio il titolare dell'autorizzazione conserva il diritto di indicarla nel proprio logo e nella propria insegna, con la precisazione del biennio di riferimento.

È autorizzata la realizzazione di vetrofanie ed altri oggetti, con sopra riprodotto il simbolo della attestazione di eccellenza turistica con l'indicazione del biennio di conferimento, idonei a segnalare adeguatamente il possesso della predetta attestazione da parte dell'impresa di ristorazione.

Le imprese alle quali è attribuita tale attestazione sono inserite nel portale www.Italia.it

ART. 60 (Attestazione Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia)

1. È istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone che, per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi, hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione e diffusione dell'immagine dell'Italia nel mondo.
2. A tali fini, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina, con proprio decreto sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalità organizzative e procedurali idonee al conferimento dell'attestazione, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilità individuati con riferimento ai parametri di cui al comma 1. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno.

Commento

È istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il "Made in Italy" in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici.

ART. 61 (Caratteristiche dell'attestazione)

1. L'attestazione di cui all'articolo 60 comprende tre livelli crescenti: stella di bronzo, stella d'argento e stella d'oro.
2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato.
3. Il contingente annuale di attestazioni è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

Commento

L'attestazione comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.

Il numero annuale di attestazioni è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

ART. 62
(Modalità di attribuzione)

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro delegato, sul quale è acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

2. L'accertamento dei titoli per il conferimento dell'attestazione è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro dallo stesso delegato e composta:

a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che la presiede;

b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;

c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia, ove esistente;

d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo - ENIT o da un suo delegato;

e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di adeguata esperienza nel settore turistico.

3. La partecipazione alla Commissione di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

Commento

Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, composta da:

- Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che la presiede;
- Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;
- Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia, ove esistente;

- Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo - ENIT o da un suo delegato;
- Tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di adeguata esperienza nel settore turistico.

ART. 63
(Istituzione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero)

1. È istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il Made in Italy in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici per il nostro Paese.

Commento

L'art. 63 riguarda l'istituzione dell'attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero, destinata a premiare le persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il Made in Italy in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici.

ART. 64
(Caratteristiche dell'attestazione)

1. L'attestazione di cui all'articolo 63 comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.

2. Ciascuna medaglia è raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

3. Il contingente annuale di attestazione è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

Commento

L'attestazione comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.

Il numero annuale di attestazioni è fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

ART. 65
(Modalità di attribuzione)

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri.

2. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato e composta:

a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato che la presiede;
b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;

c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia;

d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo-ENIT o da un suo delegato;

e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico;

f) da un membro designato dal Ministero degli affari esteri fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico.

3. La partecipazione alla Commissione, di cui al comma 2, è a titolo gratuito.

Commento

Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri.

L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, composta da:

- Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato che la presiede;
- Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo o da un suo delegato;
- Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia;
- Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo-ENIT o da un suo delegato;
- Tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico;

- Un membro designato dal Ministero degli affari esteri fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalità nel settore turistico.

CAPO III

**LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
E LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
CARTA DEI SERVIZI**

ART. 66

(Standard dell'offerta di servizi turistici pubblici sul territorio nazionale)

1. Al fine di aumentare la qualità e la competitività dei servizi turistici pubblici sul territorio nazionale le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito delle attività istituzionali adottano la carta dei servizi turistici da esse erogati.

2. Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalità e quali standard di qualità si intendono garantire.

3. Le carte dei servizi di cui al comma 1 sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo.

4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con 30 proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

Commento

Il testo stabilisce a carico delle amministrazioni pubbliche l'adozione di Carte dei Servizi turistici dalle stesse erogati.

Si tratta di una carta che non fissa degli obblighi ma di una raccomandazione e di un documento informativo che possa consentire al consumatore-turista la consapevolezza:

- dei servizi di cui si può, in quel dato territorio, usufruire;
- degli standard di qualità ragionevoli accolti dall'amministrazione;
- della verifica del rispetto degli standard accolti;
- della ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

Il richiamo è alla Carta dei diritti del turista, redatta, al livello nazionale, nel 2011, in attuazione di quanto disposto dall'art. 4 della legge 29 marzo 2001, n. 135, la quale riassume le disposizioni di maggiore interesse per il turista ed altre informazioni essenziali, articolandole in relazione ai vari aspetti o alle fasi del viaggio.

Nella prima sezione vengono fornite le informazioni di carattere preliminare, più importanti per il viaggiatore nella fase dell'organizzazione del viaggio, mentre nelle sezioni successive si focalizzano specifici aspetti della fruizione di servizi turistici. Qui si trovano infatti una serie di utili informazioni su: ospitalità nelle strutture ricettive, pacchetti turistici, mobilità con dettaglio sui vari tipi di trasporto (aereo, ferroviario, marittimo, su gomma), nautica da diporto, turismo culturale, turismo accessibile e molto altro.

In definitiva, quindi, la Carta è una specie di patto tra l'utente e l'erogatore del servizio pubblico; essa deve contenere gli indicatori di qualità (la cui definizione è preliminare) e gli standard al fine di creare un rapporto di fiducia tra l'utente e l' esercente il servizio turistico che serva sia per migliorare il servizio stesso, sia per instaurare meccanismi premiali e di promozione dell'eccellenza turistica italiana.

ART. 67

(Composizione delle controversie in materia di turismo)

1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, è disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale se ciò è previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.

2. Resta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

Commento

Nel caso di controversie, il turista può scegliere di ricorrere alle ADR (Alternative Dispute Resolution), le cosiddette risoluzioni alternative per le controver-

sie quali ad esempio la negoziazione, la mediazione e la conciliazione.

Con la legge 29 marzo 2001, n. 135, il legislatore italiano ha voluto riorganizzare e regolamentare il settore del turismo, ipotizzando anche nel settore un ruolo primario alle Camere di commercio nella gestione e risoluzione delle controversie mediante il ricorso alla conciliazione ed all'arbitrato.

Le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, singolarmente o in forma associata, ai sensi della legge 29 dicembre 1993, n. 580 "*costituiscono commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti*".

Per rispondere alle esigenze dei turisti-consumatori, le Camere di Commercio si sono attivate attraverso l'istituzione di una figura, il rappresentante del turista.

Il rappresentante del turista è una persona a cui i turisti possono dare formale mandato di rappresentarli nella procedura conciliativa, in relazione alla controversia insorta, qualora non possono o non vogliono tornare nel luogo dove è sorta la controversia per essere presenti all'incontro di conciliazione.

Se per vari motivi le parti non arrivano ad un accordo sereno attraverso la conciliazione, il danneggiato potrà comunque rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il risarcimento dei danni.

5

5

Scheda di approfondimento⁵⁵

La mediazione civile e commerciale

Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie vertenti su diritti disponibili ad opera delle parti, attuando, al contempo, la direttiva dell'Unione europea n. 52 del 2008. Il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 (decreto "del fare", convertito in legge 9 agosto 2013 n. 98) ha ripristinato il procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale nelle materie elencate dall'articolo 5, comma 1 del d.lgs. 28/2010.

⁵⁵ Tratta da sito ufficiale del Ministero della Giustizia - http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_7_11.wp

- In tal modo sono state riportate in vigore le disposizioni dichiarate incostituzionali con sentenza n. 272/2012 della Corte costituzionale e sono state introdotte altresì nuove norme che si indicano sinteticamente di seguito: è stato inserito un criterio di competenza territoriale per la presentazione della domanda;
- la procedura di mediazione può procedere solo a seguito del consenso delle parti raccolto in un incontro preliminare di programmazione;

Gli avvocati iscritti all'albo sono di diritto mediatori. Gli avvocati iscritti ad organismi di mediazione devono essere formati in materia di mediazione e frequentare corsi di aggiornamento teorico-pratici.

Il registro degli organismi di mediazione

La mediazione può svolgersi presso enti pubblici o privati, che sono iscritti nel registro tenuto presso il Ministero della giustizia e che erogano il servizio di mediazione nel rispetto della legge, del regolamento ministeriale e del regolamento interno di cui sono dotati, approvato dal Ministero della giustizia.

Tipi di mediazione

Dal punto di vista del metodo e dei rapporti con il processo, il decreto legislativo distingue due tipi di mediazione:

- facoltativa, cioè scelta dalle parti;
- obbligatoria (ex lege o per ordine del giudice), quando per poter procedere davanti al giudice, le parti debbono aver tentato senza successo la mediazione.

Mediazione preventiva obbligatoria

La mediazione, rispetto ad alcune materie elencate nell'articolo 5 del d.lgs. n. 28 del 2010, si pone come condizione di procedibilità per l'avvio del processo (tuttavia, occorre sottolineare che l'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice non oltre la prima udienza).

Si tratta, usualmente, dei casi in cui il rapporto tra le parti è destinato, per le più diverse ragioni, a prolungarsi nel tempo, anche oltre la definizione

della singola controversia, ovvero dei casi di rapporti particolarmente conflittuali, rispetto ai quali, anche per la natura della lite, è quindi particolarmente più fertile il terreno della composizione stragiudiziale.

La mediazione torna obbligatoria per 4 anni (cioè fino al 2017) in materia di:

- ✓ condominio
- ✓ diritti reali
- ✓ divisione
- ✓ successioni ereditarie
- ✓ patti di famiglia
- ✓ locazione
- ✓ comodato
- ✓ affitto di aziende
- ✓ risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità
- ✓ contratti assicurativi, bancari e finanziari

In questi casi, la parte che intende agire in giudizio ha l'onere di tentare la mediazione, con l'assistenza di un avvocato, che deve, chiaramente e per iscritto, informare il proprio assistito, sia della possibilità di procedere alla mediazione e delle relative agevolazioni fiscali che dei casi in cui il procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Il giudice, qualora rilevi la mancata allegazione del documento all'atto introduttivo del giudizio, informa la parte della facoltà di chiedere la mediazione.

In ogni altra materia la mediazione potrà essere avviata dalle parti su base volontaria, sia prima che durante il processo.

La mediazione disposta dal giudice è prevista anche dalla direttiva comunitaria 2008/52/Ce e si affianca senza sostituirla alla conciliazione giudiziale.

Durata della mediazione

Il procedimento di mediazione ha una **durata massima stabilita dalla legge di tre mesi**, trascorsi i quali il processo può iniziare o proseguire.

Il tempo impiegato per il procedimento di mediazione non è computabile ai fini della verifica della durata ragionevole del processo, ai sensi della L. 89/2011.

Procedimento di mediazione

- La mediazione si introduce con una semplice **domanda all'organismo nel luogo del giudice territorialmente competente** per la controversia, contenente l'indicazione dell'organismo investito, delle parti, dell'oggetto della pretesa e delle relative ragioni.
- Le parti possono scegliere liberamente l'organismo. In caso di più domande, la mediazione si svolgerà davanti all'organismo presso cui è stata presentata la prima domanda.
- Presentata la domanda presso l'organismo di mediazione, è designato un mediatore ed è fissato un primo **incontro di programmazione**, in cui il mediatore verifica con le parti la possibilità di proseguire il tentativo di mediazione (non oltre trenta giorni dal deposito della domanda).
- La domanda e la data dell'incontro sono comunicate all'altra parte, anche a cura dell'istante.

Le parti devono partecipare alla procedura di mediazione, già dal primo incontro, con l'**assistenza di un avvocato**.

- Per la mediazione obbligatoria, il mancato accordo in sede di primo incontro di programmazione vale come tentativo di mediazione esperito ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale. In caso di mancato accordo, i costi della mediazione sono gratuiti.
- Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione, il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo comma, del codice di procedura civile.

Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, il giudice condanna la parte costituita, che non partecipa al procedimento senza giustificato motivo, al pagamento di una somma pari al contributo unificato.

Conciliazione

- Il mediatore cerca un **accordo** di definizione della controversia.
- Se la conciliazione riesce, il mediatore redige processo verbale, sottoscritto dalle parti e dallo stesso mediatore, al quale è allegato il testo dell'accordo.
- Se l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una **proposta di conciliazione**. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze sulle spese processuali previste dall'articolo 13 del d.lgs. 28/2010.
- In qualunque momento del procedimento, su concorde richiesta delle parti, il mediatore formula una proposta di conciliazione.

Efficacia esecutiva della mediazione

Quando tutte le parti sono assistite da un avvocato, il **verbale di accordo**, sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati, costituisce **titolo esecutivo** per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, oltre che per l'iscrizione di ipoteca giudiziale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale, su istanza di parte, è omologato dal tribunale, e costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica, oltre che per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Gratuità della mediazione

La mediazione è gratuita per i **soggetti che avrebbero beneficiato del gratuito patrocinio** nel giudizio in tribunale (soggetti meno abbienti) quando la mediazione è condizione di procedibilità ex lege della domanda giudiziale (cioè nei casi previsti dall'art. 5, comma 1, del D.Lgs. 28/2010), ovvero quando la mediazione è disposta dal giudice.

A tal fine, la parte deve depositare, presso l'organismo, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui firma può essere autenticata dal mediatore. Nessuna spesa in caso di mancato accordo.

Quando il primo incontro di programmazione tra le parti e il mediatore si conclude con un mancato accordo, non è dovuto alcun compenso per l'organismo di mediazione.

Scheda riassuntiva composizione controversie	
Mediazione	La procedura è disciplinata dal D.Lgs 28/2010 ⁵⁶
Procedibilità della domanda	La mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale (o arbitrale) se previsto da una specifica clausola del contratto di fornitura dei servizi turistici
Approvazione	Questa clausola (quella relativa all'obbligatorietà della mediazione) deve essere appositamente approvata per iscritto dal turista
Negoziazione volontaria	Il turista può, comunque, ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica
Associazioni dei consumatori	Il turista può avvalersi anche delle Associazioni dei consumatori nella procedura di conciliazione
Norme applicabili	La procedura di conciliazione è regolata dagli artt. 140 e 141 del D. Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) ⁵⁷

5657

ART. 68⁵⁸**ART. 69⁵⁹****SCHEDA SINTETICA TITOLO VII**

Art.	Oggetto	Sintesi
54	Indirizzo e vigilanza dello Stato	Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato adotta gli atti di indirizzo e esercita la vigilanza
55	Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo	Il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo è la struttura di supporto delle politiche governative nel settore turistico
56	Conferenza nazionale del turismo	È rielaborata la disciplina della Conferenza alla luce delle nuove competenze statali in materia di turismo
57	ENIT – Agenzia nazionale del turismo	Questo articolo contiene la disciplina dell'ENIT
58	Comitato permanente di promozione del turismo in Italia	Questo articolo contiene la disciplina del Comitato permanente di promozione del turismo in Italia
59	Attestazione di eccellenza turistica nel settore eno-gastronomico ed alberghiero	Sono istituiti due tipi di attestazioni di eccellenza turistica: maestro di cucina italiana e maestro dell'ospitalità italiana
60	Medaglia al merito del turismo	Istituisce l'attestazione di medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia
61	Caratteristiche dell'attestazione	Questo articolo individua le caratteristiche della medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia
62	Modalità di attribuzione	L'articolo disciplina le modalità di attribuzione della medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia
63	Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero	Istituisce l'attestazione di medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero
64	Caratteristiche dell'attestazione	Questo articolo individua le caratteristiche della medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero
65	Modalità di attribuzione	L'articolo disciplina le modalità di attribuzione della medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero
66	Standard dell'offerta dei servizi turistici pubblici	L'articolo impone alle amministrazioni pubbliche di adottare la Carta dei servizi turistici
67	Composizione delle controversie in materia di turismo	Questo articolo interviene in materia di composizione delle controversie nel settore del turismo

56 Per il D. Lgs 28/2010, Appendice normativa, cfr pag. 203

57 Per gli artt. 140 e 141 del Codice del Consumo, cfr pag. 220 - 222

58 Articolo dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

59 Articolo dichiarato incostituzionale con sentenza della Corte Costituzionale 2 aprile 2012, n. 80

LA GIURISPRUDENZA DEL CONSUMATORE

DANNO DA VACANZA ROVINATA

- *Tribunale di Arezzo, sentenza n. 110 del 30 gennaio 2014*

Il Tribunale di Arezzo è tornato sul tema del danno da vacanza rovinata, confermando quel consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui **la prova del danno** in questione è validamente fornita mediante la dimostrazione dell'inadempimento del contratto di pacchetto turistico.

Nel caso di specie, gli attori chiedevano il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali per avere la parte convenuta messo a disposizione un appartamento per uso vacanze non corrispondente a quanto da essi richiesto.

Alla luce delle prove testimoniali (i testimoni riferivano che l'appartamento veniva consegnato in precarie condizioni igieniche, che gli utensili da cucina erano arrugginiti o rotti e che non furono effettuati gli interventi di riparazione e/o sostituzione richiesti a più riprese dagli attori) e dei risultati della consulenza tecnica d'ufficio (la superficie del locale in cui era presente un letto a castello era di 4,2 mq e non di 8 mq, cioè lo spazio minimo necessario per qualificare un vano come camera da letto singola), il Tribunale ha ritenuto sussistere la responsabilità del prestatore del servizio turistico che assume un'obbligazione di risultato e, che nel caso di specie, aveva fornito un alloggio non conforme alle richieste e a quanto ragionevolmente poteva attendere un turista di media aspettativa.

Essendosi il convenuto reso inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti e non avendo il convenuto dimostrato che l'inadempimento fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, il Tribunale lo ha condannato al risarcimento del **danno patrimoniale**.

Quanto al **danno non patrimoniale**, secondo il giudice di merito, la prova del danno da vacanza rovinata è intrinseca nella dimostrazione dell'inadempimento e gli stati psichici dell'attore sono desumibili dalla mancata realizzazione dello scopo vacanziero.

- *Tribunale di Salerno, II sezione, sentenza del 12 marzo 2013*

Il danno non patrimoniale "da vacanza rovinata", quale pregiudizio conseguente alla lesione dell'interesse del turista di godere pienamente del viaggio organizzato come occasione di piacere e di riposo, è risarcibile, sebbene non vengano in ri-

lievo lesioni dell'integrità psicofisica tutelate dall'art. 32 Cost. o diritti inviolabili della persona di rilevanza costituzionale, in quanto la risarcibilità di tale danno è espressamente prevista dalla legge, in particolare dal D.Lgs. n. 206/2005.

- **Tribunale di Napoli, sentenza n. 2195 del 18 febbraio 2013**

La vicenda riguarda la richiesta di risarcimento promossa da un gruppo di cittadini che nel Natale del 2009 non aveva potuto trascorrere la vacanza a Zanzibar (Tanzania) secondo le condizioni assicurate, al momento dell'acquisto del pacchetto turistico, dal tour operator.

La pubblicità del pacchetto turistico prevedeva, infatti, il soggiorno in un resort a 4 stelle con spa, palestra, piscina e giochi d'acqua.

Nulla di quanto garantito contrattualmente veniva messo a disposizione dei turisti i quali, poiché la struttura non era ancora terminata, erano stati trasferiti, per alcuni giorni, in un altro albergo, qualitativamente inferiore rispetto alla struttura prenotata all'acquisto del pacchetto turistico, risultato privo di servizi come la spa, il frigo bar, il telefono, la cassaforte, la televisione e il collegamento wifi.

Al momento del trasferimento presso il resort inizialmente prenotato, anche pure questo si era rivelato di qualità assai scadente ed inferiore rispetto a quanto pubblicizzato nel catalogo: niente spa, né giochi d'acqua, spiaggia senza docce e ombrelloni e invasa dalle alghe.

Circostanze tutte conosciute dall'operatore turistico – come si è evinto dalle prove in atti nel corso del giudizio – che ben avrebbe potuto avvisare i viaggiatori e scegliere con anticipo la soluzione alternativa più idonea alle loro aspettative.

Al rientro in Italia, uno dei partecipanti alla vacanza ha promosso una causa per ottenere il risarcimento dei danni subiti nei confronti del tour operator. All'azione si sono successivamente aggregati altri partecipanti. Il Tribunale ha constatato l'esistenza di un inadempimento contrattuale che il tour operator non è stato in grado di giustificare, rendendo così naturale la condanna al risarcimento.

Tale inesatto adempimento ha dato luogo alla fattispecie della **c.d. "vacanza rovinata"**, rappresentata dal disagio apprezzabile e dalla serie di affezioni del viaggiatore per non aver potuto godere pienamente della vacanza come occasione di svago e di riposo conformemente alle proprie aspettative ovvero come stress e minor godimento della vacanza.

Per il Tribunale, infatti, *"non vi è dubbio che le circostanze in questione siano idonee a diminuire in misura apprezzabile l'utilità che può trarsi dal soggiorno nella località turistica in questione, sicché esse integrano gli estremi dell'inadempimento contrattuale a carico della società venditrice e organizzatrice"*,

motivo per cui è stato riconosciuto un risarcimento pari ad euro 1.300 per ciascun viaggiatore.

- **Tribunale di Aosta, sentenza del 15 febbraio 2013**

È fondata la domanda risarcitoria inerente il danno per vacanza rovinata, con restituzione della caparra versata al momento della prenotazione, laddove risulti accertato che, contrariamente agli accordi contrattuali assunti tra le parti, la camera d'albergo assegnata all'attore non permetteva allo stesso, portatore di handicap fisico, di fruire in modo adeguata del locale bagno a causa dell'inadeguato posizionamento del WC e della presenza di arredi all'interno della camera assegnatagli, che impediva lo spostamento e la rotazione della carrozzina, altrimenti possibile solo con la rimozione degli arredi medesimi o la riduzione delle dimensioni del letto matrimoniale, violando così in maniera rilevante le dotazioni al servizio della camera, in violazione dei pregressi accordi contrattuali. Dette circostanze, accertate con apposita perizia, evidenziano con chiarezza le difficoltà per l'istante di fruire dei servizi, in violazione degli accordi pregressi con la convenuta. Ne consegue che quest'ultima deve essere dichiarata inadempiente ed il contratto stipulato inter parte risolto per tale causa. Alla risoluzione del contratto segue la condanna alla restituzione della caparra ricevuta, maggiorata degli interessi legali sino all'effettivo saldo.

- **Corte di Cassazione, sentenza n. 7256 dell'11 maggio 2012**

La Corte di Cassazione ha riconosciuto il danno da vacanza rovinata per gli sposi che avevano richiesto un risarcimento dopo la luna di miele trascorsa su un atollo della Polinesia. Oggetto della richiesta degli sposi il fatto che il luogo e la vacanza acquistati dal tour operator non corrispondevano a quanto riportato sul catalogo.

La Suprema Corte ha ribadito il concetto di **"irripetibilità del viaggio di nozze"** e pertanto la richiesta del danno da vacanza rovinata era più che legittima.

A nulla sono valse le tesi del tour operator che ha fatto prima leva sul fatto che il viaggio di piacere non rientra tra gli interessi costituzionalmente rilevanti e, successivamente, sulla soglia minima di tollerabilità della lesione subita.

Al riguardo, la Cassazione ha ribadito che la legislazione di settore relativa ai pacchetti turistici emanata in attuazione della direttiva comunitaria di tutela del consumatore ha reso rilevante l'interesse del turista al pieno godimento del viaggio organizzato, come occasione di piacere o riposo, mentre sulla seconda tesi ha ribadito che il giudizio sul superamento della soglia minima di lesione è implicito nella sentenza di merito in considerazione della irripetibilità della vicenda trattata, ovvero viaggio di nozze.

- **Corte di Cassazione, sentenza n. 4372 del 20 marzo 2012**

Secondo la Corte di Cassazione anche il solo fatto di non aver potuto eseguire delle immersioni subacquee in vacanza può dare diritto al risarcimento del **danno da vacanza rovinata**. La vicenda riguardava un sub che aveva prenotato una settimana di viaggio a Creta per poter effettuare delle immersioni subacquee. Al momento della prenotazione aveva specificamente richiesto di poter effettuare delle immersioni che costituivano **il motivo principale della vacanza**; senonché, giunto in loco, constatava che in quel periodo le immersioni erano vietate.

Inizialmente il giudice di pace aveva riconosciuto il risarcimento danni sulla base del fatto che il tour operator non aveva avvisato il cliente del vigente divieto di immersioni subacquee.

Successivamente, in grado d'appello, il tribunale di Genova, riformando la sentenza del giudice di pace, aveva negato il diritto risarcitorio ed il caso era, quindi, finito in Cassazione.

La Cassazione ha accolto il ricorso, evidenziando che l'omissione di informazioni rilevanti (nella specie il divieto di effettuare immersioni) costituisce **“violazione di natura contrattuale”**.

CONTRATTO D'ALBERGO ED ALTRE FATTISPECIE CONTRATTUALI

- **Corte di Cassazione, VI sezione, sentenza n. 21419 del 18 settembre 2013**
Il **contratto di albergo**, costituente un accordo atipico o misto, con cui l'albergatore si impegna a fornire al cliente, dietro corrispettivo, una serie di prestazioni eterogenee, quali la locazione di alloggio, la fornitura di servizi o il deposito, è soggetto alla disciplina generale dei contratti dei consumatori quanto all'individuazione del giudice inderogabilmente competente, da individuarsi in quello del luogo della residenza (o del domicilio) del consumatore, ove il cliente persona fisica lo abbia stipulato per la soddisfazione di sue esigenze della vita quotidiana, estranee all'esercizio della propria eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Ciò vale anche nell'ipotesi in cui non possa configurarsi un contratto di pacchetto turistico, essendo la disciplina relativa a quest'ultima speciale ed ulteriore rispetto a quella generale dei contratti del consumatore.

- **Corte di Cassazione, III sezione, sentenza n. 3554 del 13 febbraio 2013**
Il **contratto di ormeggio**, pur rientrando nella categoria dei contratti atipici, è sempre caratterizzato da una struttura minima essenziale (in mancanza della quale non può dirsi realizzata la detta convenzione negoziale), consistente nella semplice messa a disposizione delle strutture portuali con conseguente assegnazione di un delimitato e protetto spazio acqueo.

- **Tribunale di Modena, ordinanza del 31 gennaio 2013**
Ad un **contratto di locazione** per finalità turistiche ex art. 53 del D.Lgs. n. 79 del 2011 (codice del turismo) non è applicabile il termine di grazia previsto dall'art. 55, comma 2, della legge n. 392 del 1978 (Equo canone)

- **Tribunale di Milano, VII sezione, sentenza del 2 maggio 2012**
Mentre per l'**albergatore** sussiste la responsabilità “ex recepto” per tutte le cose portate dal cliente in albergo, per il **ristoratore o trattore** tale responsabilità, per le cose non consegnategli in custodia, deve ritenersi limitata a quelle di cui è opportuno liberarsi per il miglior godimento della prestazione (ad esempio, cappotto, cappello, ombrello ecc.), restando sotto la diretta vigilanza del cliente le altre cose che porta addosso e che non costituiscono intralcio alla consumazione del pasto e della cui sottrazione, perdita o deterioramento, ove il cliente se ne sia liberato, il ristoratore non deve quindi rispondere.

- **Tribunale di Chieti, sentenza del 22 febbraio 2012**

Il cliente può stipulare con l'albergatore un autonomo **contratto di parcheggio**, avente carattere atipico ma inquadrabile, ai fini della disciplina, nello schema generale del contratto di deposito, dal quale deriva una responsabilità "ex recepto" dell'albergatore.

TRASPORTO E BAGAGLI

- **Corte di Giustizia, Sezione Grande, sentenza del 26 febbraio 2013, C-11/11**

L'art. 7 del Regolamento (ce) n. 261/2004 dev'essere interpretato nel senso che il passeggero di un volo con una o più coincidenze che sia stato ritardato alla partenza per un lasso di tempo inferiore ai limiti stabili dall'art. 6 di detto Regolamento, ma che abbia raggiunto la sua destinazione finale con un ritardo di durata pari o superiore a 3 ore rispetto all'orario di arrivo previsto, ha diritto alla compensazione pecuniaria, dato che detta compensazione non è subordinata all'esistenza di un ritardo alla partenza e, di conseguenza, al rispetto dei presupposti stabiliti da detto art. 6.

- **Tribunale di Reggio Emilia, sentenza n. 279 del 23 febbraio 2013**

Nell'ipotesi di smarrimento del bagaglio da parte del vettore aereo, il turista-consumatore ha diritto al risarcimento, oltre che del danno patrimoniale, del danno da vacanza rovinata, il quale è da considerarsi di maggiore gravità qualora si tratti di viaggio di nozze e, quindi, di occasione assolutamente irripetibile.

- **Corte di Giustizia, III sezione, sentenza del 31 gennaio 2013, C-12/11**

Circostanze come la chiusura di una parte dello spazio aereo europeo a seguito dell'eruzione del vulcano Eyjafjallajökull costituiscono «circostanze eccezionali» ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004, che non esimono i vettori aerei dal loro obbligo di prestare assistenza previsto dagli artt.5, par. 1, lett. b), e 9 del regolamento stesso e ciò non inficia la validità di tali disposizioni. Tuttavia, un passeggero può ottenere, a titolo di compensazione pecuniaria per il mancato rispetto da parte del vettore aereo del suo obbligo di prestare assistenza, soltanto il rimborso delle somme che, alla luce delle circostanze di ciascun caso concreto, risultino necessarie, appropriate e ragionevoli al fine di ovviare all'omissione del vettore aereo nel prestare assistenza al suddetto passeggero. Tale profilo deve essere valutato dal giudice nazionale.

- **Corte di Giustizia, III sezione, sentenza del 19 luglio 2012, C-112/11**

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea, con la sentenza 19 luglio 2012 - causa C-112/11, ha stabilito che chi vende biglietti aerei su internet non può includere automaticamente nel prezzo finale del volo anche un servizio opzionale come l'assicurazione sull'annullamento del viaggio aereo.

Il Regolamento europeo n. 1008/2008, diretto a garantire una maggiore trasparenza delle tariffe dei voli in partenza dall'Unione europea, stabilisce che i

venditori di biglietti aerei hanno l'obbligo di indicare in qualsiasi momento il "prezzo definitivo", cioè il costo del volo, complessivo di tasse, diritti e supplementi indispensabili. L'art. 23 del suddetto Regolamento stabilisce che *"i supplementi di prezzo opzionali sono comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato"*.

È dunque importante partire dal caso. Un'associazione dei consumatori tedesca aveva convenuto la società ebookers.com Deutschland, che gestisce un portale Internet mediante il quale vende biglietti aerei, allo scopo di ottenere la cessazione di una prassi che prevedeva l'inclusione automatica dell'assicurazione sull'annullamento nella tariffa del volo.

Durante la procedura di prenotazione, quando il cliente sceglieva il volo, appariva infatti, in alto a destra della pagina internet, sotto il titolo "le vostre effettive spese di viaggio", l'indicazione dell'importo delle spese. Oltre alla tariffa del volo, tale indicazione includeva anche l'importo di "tasse e diritti", nonché le spese relative ad una "assicurazione sull'annullamento", automaticamente contabilizzate. Il totale di tali spese rappresentava il "prezzo complessivo del viaggio". In fondo alla pagina, il cliente veniva informato della procedura da seguire per rifiutare l'assicurazione sull'annullamento che era stata automaticamente inclusa. Tale procedura consisteva in un'operazione esplicita di rifiuto. Quando il cliente pagava, dopo aver finalizzato la sua prenotazione, la ebookers.com versava il prezzo del volo alla compagnia aerea, le tasse e i diritti alle autorità competenti, il premio assicurativo alla compagnia d'assicurazione, che era giuridicamente ed economicamente indipendente dalla compagnia aerea.

La Corte d'Appello di Colonia, in Germania, ha pertanto chiesto alla Corte di Giustizia, di stabilire se i prezzi di tali servizi forniti da terzi, fatturati al cliente dalla società che proponeva il volo unitamente alla tariffa, sotto forma di un prezzo complessivo, costituissero "supplementi di prezzo opzionali", in modo da capire se tali servizi dovessero essere proposti sulla base di un'operazione esplicita di accettazione.

La Corte, dopo aver ricordato che il diritto dell'Unione Europea mira a garantire l'informazione e la trasparenza dei prezzi dei servizi aerei e contribuisce quindi ad assicurare la tutela del cliente, osservava che i "supplementi di prezzo opzionali" sono relativi ai servizi che completano il servizio aereo stesso. Essi non sono né obbligatori né indispensabili ai fini del volo e il cliente può scegliere se accettarli o rifiutarli. È proprio perché il cliente può esercitare tale scelta che il diritto dell'Unione richiede che siffatti supplementi di prezzo debbano essere comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di ogni

procedura di prenotazione e che essi devono essere oggetto di un'operazione esplicita di accettazione.

Tale requisito è diretto ad impedire che il cliente sia indotto ad acquistare servizi complementari non indispensabili al volo stesso, a meno che non scelga espressamente di acquistarli e di pagarne il supplemento di prezzo.

La Corte si è pertanto pronunciata sul quesito, indicando che la nozione di "supplementi di prezzo opzionali" include i prezzi, in rapporto con il viaggio aereo, di prestazioni – come un'assicurazione sull'annullamento del viaggio – fornite da una parte diversa dal vettore aereo e fatturate al cliente dal venditore di tale viaggio unitamente alla tariffa del volo, sotto forma di un prezzo complessivo.

- **Corte di Giustizia, III sezione, sentenza del 12 maggio 2011, C-294/10**

L'art. 5, n. 3, del Regolamento n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio 11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il Regolamento n. 295/91, deve essere interpretato nel senso che il vettore aereo, essendo tenuto a porre in essere tutte le misure del caso al fine di ovviare a circostanze eccezionali, al momento della pianificazione del volo, deve ragionevolmente tener conto del rischio di ritardo connesso all'eventuale verificarsi di siffatte circostanze. Lo stesso, di conseguenza, deve prevedere un determinato margine di tempo che gli consenta, se possibile, di effettuare il volo interamente una volta che le circostanze eccezionali siano venute meno.

- **Tribunale di Torino, III sezione, sentenza del 20 aprile 2009**

Nel contratto di trasporto aereo, la tardiva consegna del bagaglio ed i conseguenti disagi cagionati al consumatore costituiscono circostanze che devono essere valutate dal giudice al fine dell'accoglimento della domanda risarcitoria. In particolare il giudicante, anche facendo ricorso alla prova testimoniale, documentale e presuntiva, dovrà stabilire in quale misura il disagio arrecato dal vettore abbia inciso negativamente sul valore-uomo.

- **Tribunale di Marsala, sentenza del 5 maggio 2007**

In caso di perdita del bagaglio consegnato al vettore aereo, in occasione di un viaggio tutto compreso, il consumatore può agire direttamente nei confronti del vettore che risponde del solo danno patrimoniale per lo smarrimento del bagaglio nella misura e nei limiti previsti dalla normativa applicabile al trasporto aereo.

PACCHETTI TURISTICI

- **Corte di Cassazione, sentenza n. 1033 del 17 Gennaio 2013**

In tema di tutela del consumatore - turista, al di là della pura applicazione della normativa contenuta nel recente Codice del Turismo, la Corte di Cassazione Civile ha generato un importante precedente in merito alle modalità di riproduzione fotografica delle mete di vacanza prospettate al cliente tramite cataloghi, locandine, supporti cartacei e digitali in genere.

Nel caso di specie, l'acquirente di un pacchetto vacanze "all inclusive" sottoscritto presso un'agenzia di viaggi, verificata la non conformità d'aspetto del luogo di villeggiatura rispetto alle immagini allo stesso sottoposte al fine di concludere l'affare, ha citato agenzia e tour operator al fine di ottenere il pieno ristoro del danno subito.

Lo stesso, infatti, ha prodotto in giudizio fotografie che riproducevano l'assetto del luogo di vacanza, chiedendo che queste fossero confrontate con quelle contenute nel depliant sulla base del quale era stato concluso il contratto

In tema probatorio, secondo l'articolo 2721 del codice civile, è onere del resistente disconoscere la provenienza e l'autenticità delle riproduzioni addotte in corso di causa; circostanza non verificatasi poiché per i supremi giudici il tour operator avrebbe semplicemente ammesso che, nella composizione del materiale pubblicitario, "sarebbero potute" essere state utilizzate fotografie di locations differenti rispetto a quelle di destinazione effettiva.

- **Tribunale di Lecce, I sezione, sentenza n. 53 del 7 gennaio 2013**

L'organizzatore ed il venditore di pacchetto turistico assumono, nell'ambito del rischio di impresa, un'obbligazione di risultato nei confronti dell'acquirente e, pertanto, la loro responsabilità sussiste ogniqualvolta sia ravvisabile una responsabilità contrattuale diretta del prestatore di servizi nei confronti del consumatore per il servizio reso (o non reso), e non è correlata ad un suo difetto di diligenza nella scelta del prestatore di servizi di cui si avvalga, ovvero alla possibilità di controllarne in concreto le modalità operative nell'esecuzione della prestazione.

- **Corte di Cassazione, III sezione, sentenza n. 22619 dell'11 dicembre 2012**

Sia il venditore che l'organizzatore di viaggi turistici "tutto compreso" rispondono del danno patito dal viaggiatore, in conseguenza del fatto illecito del terzo della cui opera si siano avvalsi, non a titolo di colpa "in eligendo" o "in vigilando", ma in virtù della sola assunzione legale del rischio per i danni che possano accadere al viaggiatore. (In virtù di tale principio, la S.C. ha cassato

la decisione di merito, la quale aveva escluso la responsabilità del "tour operator" per i danni patiti da un viaggiatore durante un trasferimento in taxi, offerto dall'organizzatore di viaggio, dall'aeroporto all'albergo).

- **Tribunale di Grosseto, sentenza n. 686 del 19 giugno 2012**

Ha diritto al risarcimento del danno non patrimoniale, il quale deve essere liquidato in via equitativa, il turista che ha trascorso la vigilia di Capodanno ed il 1° giorno dell'anno in aeroporto a causa di un significativo ritardo dell'aereo. Nel caso di specie, sebbene l'inadempimento del contratto concretizzatosi nel ritardo di circa 30 ore fosse imputabile al vettore aereo, gli attori avevano citato in giudizio l'organizzatore che è stato condannato al risarcimento del danno. Infatti, il volo aereo era uno dei servizi che componevano il pacchetto viaggio; di conseguenza, in virtù dell'art. 43, comma 2, Codice del Turismo, "l'organizzatore o intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti".

- **Tribunale di Bologna, IV sezione, sentenza del 12 aprile 2012**

Nell'ipotesi in cui il consumatore convenga in giudizio l'organizzazione o il venditore di un pacchetto turistico per il risarcimento del danno subito in occasione della fruizione del pacchetto stesso, il giudice non può respingere la domanda sul presupposto che la responsabilità del lamentato danno debba essere ascritta al vettore del quale i convenuti si sono avvalsi, poiché l'organizzatore o il venditore del pacchetto turistico che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore.

- **Corte di Cassazione, III sezione, sentenza n. 3256 dell'8 febbraio 2012**

Ai fini della individuazione dell'ambito di applicabilità della disciplina in tema di pacchetti turistici, la causa concreta del contratto, costituita dalla finalità turistica, impedisce di considerare accessori all'alloggio altri servizi, strettamente funzionali alla finalità turistica, aggiuntivi rispetto alla ospitalità e ai tradizionali accessori; la ratio di tutela del consumatore comporta che, ai fini della prefissata combinazione e della vendita a un prezzo forfetario dell'alloggio e degli altri servizi, non rileva che la fruizione di tali altri servizi sia subordinata all'acquisto presso il villaggio di una tessera club, né il prezzo della stessa, quando, come nel caso in esame, tali altri servizi siano contenuti nel depliant e l'acquisto della tessera sia obbligatorio. Pertanto, nell'ipotesi di acquisto, da un'agenzia, del pernottamento con mezza pensione in un villaggio turistico, scelto da un catalogo con acquisto della tessera club per servizi aggiuntivi, sussistono tutte le condizioni richieste dalla legge per la configurabilità dell'acquisto di un pacchetto turistico.

PROVVEDIMENTI AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE NEL SETTORE DEL TURISMO

- ***Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – PS7245 - provvedimento del 17 febbraio 2014***

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha emesso nei confronti della compagnia aerea Ryanair, il 17 febbraio 2014, il provvedimento riportato per esteso, con il quale la compagnia è stata condannata al pagamento di una sanzione di 850.000 euro per pratica commerciale scorretta, per violazione delle disposizioni del Codice del Consumo.

La vicenda trae origine da un ricorso presentato dall'Associazione Adiconsum, la quale contestava le modalità di presentazione dell'opzione di acquisto della polizza assicurativa sul sito della compagnia aerea; in particolare, Ryanair inseriva tale opzione nella sezione relativa ai dati anagrafici del passeggero, con la conseguenza che, inserito il nome del proprio stato di residenza, il consumatore acquistava spesso, in realtà, in maniera inconsapevole, una polizza assicurativa, che andava a gravare sul prezzo finale del biglietto.

L'Antitrust ha dato ragione all'associazione, dichiarando la scorrettezza della pratica, che *“induce a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore perché ingannevole quanto al prezzo del servizio offerto e omissiva avuto riguardo ad informazioni rilevanti necessarie a valutare l'effettiva natura e convenienza del servizio assicurativo proposto ai consumatori”*.

Si tratta di un esempio di pratica commerciale scorretta, come descritta dagli artt. 20, 21, lettera b) e d), 22, 24 e 25 del Codice del Turismo, in quanto il professionista omette di fornire, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto. In particolare, appare altamente recettivo prevedere l'opzione di non acquisto del servizio assicurativo in un menù relativo alla richiesta di inserimento dello Stato di residenza del passeggero, peraltro una variabile di immediata rilevanza ed attinenza al servizio di trasporto che il consumatore è in procinto di acquistare; proprio tale richiesta appare idonea, nel contesto nel quale è inserita, a creare confusione nel consumatore dal momento che segue immediatamente la sezione “Dettagli Passeggeri” – dove vengono riportare con particolare enfasi istruzioni su come fornire in modo corretto alcuni dati sensibili (i nomi dei passeggeri) – così da sembrare che tale richiesta sia strettamente connessa a questo tipo di informazioni ed assolutamente indispensabile da fornire.

L'Autorità ha pertanto contestato a Ryanair il meccanismo di deselegione dell'opzione di acquisto della polizza che il consumatore deve effettuare, risultato particolarmente macchinoso e poco trasparente, in considerazione del fatto che l'accesso avviene tramite una ‘tendina’ della scelta del Paese di residenza, sotto la dicitura **“Non mi assicurare”**, posizionata, all'interno di un elenco di 21 nazioni, fra i paesi Netherlands e Norway.

Inoltre, il Regolamento (CE) n. 1008/2008 prevede che *“I supplementi di prezzo opzionali sono comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base di un esplicito consenso dell'interessato (opt-in)”*. Secondo l'Autorità *“la particolare modalità di selezione architettata da Ryanair non appare rispettare le condizioni di manifestazione di un esplicito consenso (opt-in) trattandosi invece di un meccanismo complesso caratterizzato da molteplici aspetti di ingannevolezza, che rendono altamente difficile la scelta di non acquisto, assimilabile a un meccanismo di opt-out”*. L'esplicito consenso dell'interessato all'acquisto di un servizio opzionale previsto dalla normativa di riferimento citata, si tramuta, nel caso in esame, in modo subdolo e ingannevole, in un obbligo imposto al consumatore di esplicitare un consenso *a contrario*, ovvero a ricercare una voce di “non acquisto” della polizza assicurativa in una tendina avente un oggetto ed un contenuto sostanzialmente diverso.

- ***Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - PS8426 - provvedimento n. 24502 del 12 agosto 2013***

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con provvedimento n. 24502 del 12 agosto 2013, ha sanzionato la compagnia aerea spagnola Volotea.

Il procedimento, aperto a seguito di una segnalazione di una associazione dei consumatori, riguardava le modalità di indicazione del prezzo dei biglietti aerei offerti da Volotea tramite il proprio sito *internet* in lingua italiana www.volotea.com/it, con specifico riferimento all'assenza di un'immediata, chiara e completa informazione in merito alla presenza, entità e natura di un onere aggiuntivo ed economicamente apprezzabile rispetto al prezzo del biglietto stesso richiesto dal professionista nel corso del processo di prenotazione *on line*, in funzione della carta di credito/debito utilizzata dal consumatore per il pagamento della transazione (di seguito il *“credit card surcharge”* o *“CCS”*, applicato in tutti i casi di pagamento con uno strumento diverso dalla carta Visa Debito).

In particolare nel periodo luglio-novembre 2012, un'associazione dei consumatori, nonché singoli consumatori, avevano segnalato il sistema di prenotazione

on line presente sul sito *internet* del professionista, lamentando che solo al termine dell'iter di prenotazione di un biglietto aereo, al momento della scelta tra le carte di credito/debito accettate per il pagamento (Visa, Mastercard etc.), veniva addebitato al consumatore un importo aggiuntivo - pari a 15 euro per transazione - sul prezzo del servizio di trasporto aereo acquistato.

Con riguardo alla natura del supplemento carta di credito, Volotea precisava che, sin dall'inizio della commercializzazione dei propri biglietti aerei in Italia, aveva previsto due distinte categorie di prezzo: una "tutto incluso" ed una scontata nel caso di acquisti con carta di debito Visa.

A sostegno della propria tesi, citava l'articolo 3, comma 3, del Decreto Legislativo n. 11/2010 sugli strumenti di pagamento, in quanto la stessa normativa consente al "beneficiario di applicare al pagatore una riduzione del prezzo del bene venduto o del servizio prestato per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento".

Il professionista riteneva, inoltre, che non fosse corretto l'utilizzo del termine "supplemento di prezzo" con riferimento alla differenza tra le due tariffe, ma che la stessa andasse propriamente qualificata come "Servizio di Vendita", in quanto direttamente legata ai costi sostenuti nei confronti dei circuiti delle carte e ai costi amministrativi per la gestione del sistema.

Poiché la pratica commerciale era stata diffusa attraverso *internet*, in data 5 luglio 2013, veniva richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la quale riteneva che la pratica commerciale fosse scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare il comportamento economico del consumatore medio, attraverso l'omissione di informazioni che attengono ad aspetti essenziali del servizio offerto.

Infatti, rilevava l'AGCOM che "da un iniziale prezzo "appetibile" rispetto a altre offerte sul mercato, solo alla fine dell'iter di prenotazione del biglietto aereo è richiesto da parte della compagnia Volotea al consumatore l'esborso di un prezzo significativamente superiore che include un onere aggiuntivo - di valore, in taluni casi, superiore al costo del biglietto aereo offerto in promozione -, non consentendo allo stesso di valutare la reale convenienza economica di quanto proposto".

A seguito della procedura di esame, l'Antitrust ha dichiarato la scorrettezza delle modalità di presentazione delle tariffe offerte per il servizio di trasporto aereo passeggeri dal vettore Volotea ai consumatori.

Il sistema di prenotazione *on line* presente sul sito *internet* in lingua italiana di Volotea non risultava conforme ai richiamati principi di trasparenza e completezza informativa che prescrivono in ogni caso il divieto di scorporo dal prezzo del biglietto aereo, comunque reclamizzato, delle voci di costo che non riguardano servizi diversi da quello del trasporto passeggeri, restando nella piena libertà della impresa riconoscere sconti e riduzioni di prezzo al verificarsi di particolari situazioni quali, ad esempio, l'utilizzo di un particolare strumento di pagamento che il professionista intenda favorire per motivi di efficienza o convenienza economica.

Nel sito *internet* di Volotea, infatti, la prima indicazione del prezzo dei biglietti aerei veniva presentata, sia in *home page* che all'inizio del processo di prenotazione e acquisto *on line*, sempre al netto dell'importo del supplemento per pagamento con carta di credito che veniva reso noto al consumatore ed automaticamente aggiunto soltanto nel corso dell'iter di prenotazione e acquisto a seconda della scelta tra le carte di credito/debito accettate per il pagamento della transazione o lo strumento *Pay Pal*.

Pertanto, in conformità al parere reso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'Autorità Garante della Concorrenza ha dichiarato la scorrettezza della pratica ed ha sanzionato la società Volotea per 35.000 €

- **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - provvedimento n. 24459 del 24 luglio 2013**

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con delibera n. 22120, del 16 febbraio 2011, aveva accertato e sanzionato la scorrettezza di tre distinte pratiche commerciali, poste in essere negli anni 2008-2010, da eDreams S.r.l.

La prima delle contestazioni riguardava la prospettazione, non rispondente al vero, della disponibilità di voli e alberghi sul sito *internet* www.edreams.it, a prezzi particolarmente vantaggiosi; la seconda, la predisposizione, non rispondente ai canoni di correttezza e buona fede, di un sistema di pagamento dei servizi suscettibile di determinare dei blocchi ingiustificati di disponibilità di somme, per periodi prolungati, senza informarne gli utenti; la terza, la divulgazione di informazioni ingannevoli circa le modalità di assistenza fornite ai consumatori mediante un numero telefonico a tariffazione maggiorata.

In merito al primo punto, l'Autorità ha accertato che la promozione delle offerte di voli aerei e pacchetti viaggio, realizzata dalla società mediante il sito *internet* www.edreams.it, risultava ingannevole a causa dell'omissione, sin dal primo contatto, dell'indicazione dei limiti di disponibilità delle offerte e delle voci di costo già conoscibili *ex ante* (quale il costo di gestione della pratica da parte

di eDreams e quello connesso all'utilizzo, da parte dei consumatori, di distinte tipologie di carte di credito/debito per l'esecuzione del pagamento), così che il prezzo complessivo della transazione risultava percepibile solo al termine della procedura di prenotazione, cioè solamente quando veniva richiesto al consumatore l'inserimento dei dati relativi allo strumento di pagamento prescelto.

A seguito della sanzione, eDreams aveva trasmesso la relazione con cui illustrava le modifiche che avrebbe apportato al proprio sito *internet*. Tali modifiche, con riferimento al profilo in questione, prevedevano l'inserimento di una scheda ("gif") denominata "Prezzo chiaro" nella homepage del sito, al fine di indicare le componenti di costo non comprese nel prezzo pubblicizzato, quali il *range* di valori per il compenso richiesto da eDreams per i propri servizi, il costo addebitato per l'utilizzo della carta di pagamento e l'informativa sui possibili oneri aggiuntivi (quali, ad esempio, supplementi bagagli e assicurazione viaggio).

Successivamente, il professionista ha posticipato più volte a data di ultimazione delle modifiche da apportare sul proprio sito *internet* (da novembre 2011 a gennaio 2012, che era stata indicata come data ultima).

Tuttavia, a seguito di un controllo effettuato, in data 5 novembre 2012, sul sito *internet* emergeva che, nella schermata del processo di prenotazione, a fianco del riquadro in cui veniva indicato il prezzo per passeggero, era stato collocato il termine "Dettaglio", cliccando sul quale si apriva una finestra che riportava il medesimo prezzo con l'avvertenza "*Tasse aeroportuali, commissioni per prenotazione e pagamento con carta di credito inclusi nel prezzo. Possono applicarsi eventuali supplementi per i bagagli trasportati o per altri servizi opzionali selezionati*".

Alla luce di ciò, l'Autorità aveva ritenuto che il comportamento posto in essere da eDreams costituisse inottemperanza al suo precedente provvedimento, in quanto la veste grafica della homepage, anche con le modifiche proposte, non risultava ancora idonea a garantire ai consumatori una chiara percezione, sin dal contatto iniziale, del costo globale delle offerte disponibili.

Sulla base di ulteriori segnalazioni pervenute a partire dal 15 febbraio 2013 e dei rilievi d'ufficio svolti dall'Autorità in data 10 luglio 2013, emergevano ancora profili di scorrettezza.

L'Autorità ha pertanto deliberato, con provvedimento n. 24459 del 24 luglio 2013, di contestare alla società eDreams S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per aver reiteratamente inottemperato alla delibera dell'Autorità n. 22120 del 16 febbraio 2011 ed ha avviato il procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

LA MODULISTICA DEL CONSUMATORE

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER BAGAGLIO SMARRITO⁶⁰

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____

(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Nome, Cognome – Volo (indicazioni identificativi sul volo) – Risarcimento per smarrimento bagaglio

Spett. le Compagnia,

con la presente Vi segnalo lo smarrimento del bagaglio riscontrato in occasione del volo (indicare numero, data, luogo di partenza/destinazione e/o tratta del volo).

Il giorno (indicare la data) arrivato/a all'aeroporto di (luogo) non mi è stata riconsegnata la valigia (indicare tipo) regolarmente imbarcata sul volo sopra menzionato.

Mi sono quindi recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (property irregularity report) che allego in copia alla presente, assieme alla etichetta bagaglio (TAG) consegnatami al check in ed al biglietto aereo e/o alla carta di imbarco.

Ad oggi, però, il bagaglio smarrito non mi è stato ancora consegnato, né ho ottenuto un Vostro riscontro a tal proposito malgrado i solleciti fatti per rintracciare detto bagaglio (indicare gli ulteriori contatti telefonici o via lettera intervenuti con la compagnia aerea), né ho ricevuto l'assistenza dal vostro personale di terra sia in aeroporto per rintracciare il mio bagaglio, sia successivamente (specificare gli eventuali disagi subiti in conseguenza).

Al fine di una quantificazione del danno Vi specifico di seguito il contenuto della valigia:

⁶⁰ Tratto da Centro Europeo Consumatori Italia - [http://ecc.adiconsum.org/ecc.php?s=Lettere per reclami&lang=it](http://ecc.adiconsum.org/ecc.php?s=Lettere%20per%20reclami&lang=it)

elenco degli oggetti contenuti nella valigia smarrita, possibilmente allegando copia degli scontrini o una stima di quanto contenuto nella valigia e del valore degli oggetti o degli eventuali testimoni). Il valore complessivo di quanto contenuto è pari a circa euro: (indicare la cifra).

A seguito dello smarrimento della valigia ho dovuto sostenere delle spese per acquistare i beni di prima necessità o gli ulteriori beni comunque necessari: (indicare i beni acquistati), dei quali Vi allego in copia le relative ricevute di pagamento e/o gli scontrini degli acquisti effettuati. Vi allego, inoltre, copia degli scontrini e/o delle ricevute delle ulteriori spese effettuate in conseguenza dello smarrimento della valigia (ad esempio il costo del taxi per tornare presso l'aeroporto per rintracciare il bagaglio o per chiedere informazioni sullo stesso).

Vi chiedo di risarcire il danno quantificabile in euro (ammontare del danno risultante dalla distinta) subito per via della situazione come descritta sopra.

Vogliate accreditare il suddetto importo di Euro (ammontare della somma) entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato in calce.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Distinti saluti

Nome e Cognome
Firma

Dati bancari:

impresa italiana: BBAN

Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)

Allegati: (elencare documenti allegati)

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER BAGAGLIO DANNEGGIATO

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____
(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Richiesta di risarcimento per danneggiamento bagaglio – Passeggero (indicare proprie generalità) - Numero del volo: _____ - Data del volo di andata, aeroporto _____ - Data del volo di ritorno, aeroporto _____

Spett. le Compagnia,

con la presente Vi segnalo il danneggiamento del bagaglio riscontrato in occasione del volo (indicare numero, data, luogo di partenza/destinazione e/o tratta del volo), alla consegna dello stesso (nel caso la consegna sia avvenuta successivamente all'arrivo in aeroporto del volo indicare anche la data dell'effettiva avvenuta riconsegna).

In data ____ arrivato/a all'aeroporto di _____ ho constatato che il mio bagaglio e parte del rispettivo contenuto mi sono stati riconsegnati danneggiati. Mi sono quindi recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (Property Irregularity Report) che allego in copia alla presente, assieme all'etichetta bagaglio (TAG) consegnatami al check in, al biglietto aereo ed alla carta d'imbarco.

Sinora non mi è pervenuto alcun riscontro da parte Vostra (indicare gli ulteriori contatti telefonici o via lettera) né ho ricevuto l'assistenza dal vostro personale di terra pure dovutami (specificare gli eventuali disagi subiti in conseguenza).

Al fine di consentire una quantificazione del danno specificare il tipo e l'entità del danneggiamento riscontrato sul bagaglio e/o su parte del rispettivo contenuto: descrizione del danneggiamento e quantificazione del danno (fare un elenco dettagliato del danno riportato dal bagaglio subito dei beni danneggiati, specificare se si è stati costretti a comprare una nuova valigia e quantificare il danno subito).

In caso di danneggiamento della valigia: Allego alla presente copia del preventivo delle spese di riparazione/della fattura dell'avvenuta riparazione/della fattura-scontrino di una valigia equivalente.

Il valore complessivo del danno sopra descritto è di circa € ...

Vi chiedo, pertanto, di risarcire il danno quantificabile in € (ammontare del danno risultante dalla distinta), subito per via della situazione sopra descritta.

Vogliate accreditare il suddetto importo di € (ammontare della somma) entro e non oltre 150 giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato in calce.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Distinti saluti

Nome e Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:

- copia biglietto aereo;
- copia modello PIR;
- copia tagliando bagaglio (TAG);
- copia scontrini/ ricevute comprovanti le spese sostenute a seguito del disservizio.

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER RITARDATA CONSEGNA BAGAGLIO

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____
(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Richiesta di risarcimento per ritardata consegna bagaglio – Passeggero (indicare proprie generalità) - Numero del volo: _____ - Data del volo di andata, aeroporto _____ - Data del volo di ritorno, aeroporto _____

Spett. le Compagnia,

con la presente Vi segnalo il ritardo nella consegna del bagaglio riscontrato in occasione del volo (indicare numero, data, luogo di partenza/destinazione e/o tratta del volo).

In data _____ arrivato/a all'aeroporto di _____ non mi è stato riconsegnata la mia valigia (indicare tipo) regolarmente imbarcata sul volo sopra menzionato.

Mi sono quindi recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (Property Irregularity Report) che allego in copia alla presente, assieme all'etichetta bagaglio (TAG) consegnatami al check in, al biglietto aereo ed alla carta d'imbarco.

Ovviamente, in attesa della mia valigia, sono stato/a costretto/a a comprare beni di prima necessità. Le relative spese risultano dalla seguente distinta: (elenco dettagliato delle spese allegando ai fini probatori copia degli scontrini e/o delle ricevute di pagamento).

Solo dopo _____ giorni (indicare il tempo intercorso fino all'effettiva riconsegna del bagaglio) sono stata informato/a del ritrovamento del mio bagaglio.

È possibile chiedere anche il rimborso delle spese di trasporto sostenute (ad esempio quelle relative al taxi eventualmente usato) per ritirare il bagaglio all'aeroporto o al deposito, nel caso in cui il bagaglio non vi sia stato riconsegnato dal personale di terra della compagnia aerea all'indirizzo indicato.

Vi chiedo, pertanto, di risarcire il danno quantificabile in € (ammontare del danno risultante dalla distinta) subito per via della situazione sopra descritta.

Vi prego di accreditare il suddetto importo di € (ammontare della somma) entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Cordiali saluti

Nome e Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:

- copia biglietto aereo;
- copia modello PIR;
- copia tagliando bagaglio (TAG);
- copia scontrini/ ricevute comprovanti le spese sostenute a seguito del disservizio.

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER RITARDO VOLO ⁶¹

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____
(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Richiesta di risarcimento per ritardata consegna bagaglio – Passeggero (indicare proprie generalità) - Numero del volo: _____ - Data del volo di andata, aeroporto _____ - Data del volo di ritorno, aeroporto _____

Spett. le Compagnia,

con la presente Vi segnalo il ritardo nella consegna del bagaglio riscontrato in occasione del volo (indicare numero, data, luogo di partenza/destinazione e/o tratta del volo).

In data _____ arrivato/a all'aeroporto di _____ non mi è stato riconsegnata la mia valigia (indicare tipo) regolarmente imbarcata sul volo sopra menzionato.

Mi sono quindi recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (Property Irregularity Report) che allego in copia alla presente, assieme all'etichetta bagaglio (TAG) consegnatami al check in, al biglietto aereo ed alla carta d'imbarco.

⁶¹ La presente lettera tipo può essere utilizzata per richieste di indennizzo basate sul Regolamento 261/2004/CE, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione volo o ritardo prolungato.

Nel caso in cui il volo in questione abbia subito un ritardo superiore alle 2 ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km, di 3 ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km o di 4 ore per le tratte restanti, il passeggero ha diritto a ricevere adeguata assistenza (pasti, bevande, telefonate e - ove necessario - pernottamento in hotel e trasferimenti da e per l'aeroporto). Nel caso in cui il ritardo superi le 5 ore il passeggero ha, inoltre, diritto a richiedere il rimborso del biglietto qualora non voglia più utilizzarlo.

Attenzione: in base alla recente sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 19 novembre 2009 (procedimenti riuniti C 402/07 e C 432/07), i passeggeri di voli ritardati possono reclamare il diritto alla compensazione pecuniaria (previsto dall'art. 7 del Regolamento 261/2004) quando - a causa di tale ritardo - subiscano una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ossia quando giungono alla loro destinazione finale tre ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto dal vettore aereo.

Nella prassi il vettore aereo tende a risarcire in primo luogo i danni materiali comprovati, quali ad esempio il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato, delle spese alimentari sostenute durante l'attesa o conseguenti alla mancata assistenza da parte del vettore aereo.

Ovviamente, in attesa della mia valigia, sono stato/a costretto/a a comprare beni di prima necessità. Le relative spese risultano dalla seguente distinta: (elenco dettagliato delle spese allegando ai fini probatori copia degli scontrini e/o delle ricevute di pagamento).

Solo dopo _____ giorni (indicare il tempo intercorso fino all'effettiva riconsegna del bagaglio) sono stata informato/a del ritrovamento del mio bagaglio.

È possibile chiedere anche il rimborso delle spese di trasporto sostenute (ad esempio quelle relative al taxi eventualmente usato) per ritirare il bagaglio all'aeroporto o al deposito, nel caso in cui il bagaglio non vi sia stato riconsegnato dal personale di terra della compagnia aerea all'indirizzo indicato.

Vi chiedo, pertanto, di risarcire il danno quantificabile in € (ammontare del danno risultante dalla distinta) subito per via della situazione sopra descritta.

Vi prego di accreditare il suddetto importo di € (ammontare della somma) entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Cordiali saluti

Nome e Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:

- copia biglietto aereo;
- copia modello PIR;
- copia tagliando bagaglio (TAG);
- copia scontrini/ ricevute comprovanti le spese sostenute a seguito del disservizio.

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER NEGATO IMBARCO

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____
(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Richiesta di risarcimento per negato imbarco – Passeggero (indicare proprie generalità) - Numero del volo: _____ - Data del volo di andata, aeroporto _____ - Data del volo di ritorno, aeroporto _____

Spett.le Compagnia,

in data _____ ho prenotato un volo da _____ con destinazione _____ per il giorno _____ con ritorno il _____. Purtroppo non mi sono potuto imbarcare su tale volo per eccesso di prenotazioni.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:

1) scegliere tra il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) o al prezzo pagato per il volo alternativo

2) una compensazione pecuniaria pari a €:

a) per tratte fino a 1500 km: € 250 (ovvero € 125 se il volo alternativo proposto arriva a destinazione con un ritardo inferiore a 2 ore)

b) per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte da 1500 a 3500 km: € 400 (€ 200 se il ritardo non supera le 3 ore)

c) per tutti gli altri voli: € 600 (€ 300 se il ritardo non supera le 4 ore)

3) spese sostenute per la mancata assistenza in aeroporto: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, due telefonate, fax, o messaggi elettronici, eventuale pernottamento e trasferimenti da/per l'aeroporto.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € ... mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo distinti saluti

Nome e Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:

- copia del biglietto aereo e della ricevuta di pagamento;
- copia delle carte di imbarco dell'eventuale volo alternativo ed eventuale copia della ricevuta di pagamento;
- copia ricevute spese sostenute per la mancata assistenza;
- copia dei documenti comprovanti ulteriori danni reclamati.

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER CANCELLAZIONE DEL VOLO

Mittente

Nome - indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le _____
(Nome e indirizzo della Compagnia Aerea)

OGGETTO: Richiesta di risarcimento per cancellazione volo – Passeggero (indicare proprie generalità) - Numero del volo: _____ - Data del volo di andata, aeroporto _____ - Data del volo di ritorno, aeroporto _____

Spett.le Compagnia,

in data ... ho prenotato ... un volo da ... con destinazione ... per il giorno ... con ritorno il ...

Non ho potuto però imbarcarmi su tale volo a causa della cancellazione dello stesso, comunicatami solamente ... (indicare quante ore o giorni prima siete stati informati) prima della partenza.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:

1) scegliere tra il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) ed un volo alternativo

2) una compensazione pecuniaria pari a €:

per tratte fino a 1500 km: € 250 (ovvero € 125 se il volo alternativo proposto arriva a destinazione con un ritardo inferiore a 2 ore)

per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km: € 400 (€ 200 se il ritardo non supera le 3 ore)

per tutti gli altri voli: € 600 (€ 300 se il ritardo non supera le 4 ore)

3) assistenza all'aeroporto: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, due telefonate, fax, o messaggi elettronici, eventuale pernottamento e trasferimenti da/per l'aeroporto.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € ... mediante bonifico bancario entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo distinti saluti.

Nome e Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:

- copia del biglietto aereo e della ricevuta di pagamento;
- copia delle carte di imbarco dell'eventuale volo alternativo ed eventuale copia della ricevuta di pagamento;
- copia ricevute spese sostenute per la mancata assistenza;
- copia dei documenti comprovanti ulteriori danni reclamati.

RECLAMO AUTONOLEGGIO

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le Ditta _____

(Nome ed indirizzo della Ditta di autonoleggio)

OGGETTO: Nome, Cognome – Data del noleggio – Auto noleggiata – Reclamo

Il/ La sottoscritto/a, nato/a ail e residente in....., via,ha noleggiato (indicare la modalità ad es. on line) una vettura con la Vostra Società, con ritiro e riconsegna a(indicare il luogo del ritiro e della riconsegna della vettura indicato dal contratto), per il periodo(data del ritiro/ riconsegna della vettura), numero di contratto:, pagando l'importo di euro

Purtroppo, dopo alcuni giorni/ mesi (indicare il tempo trascorso) dalla riconsegna della vettura, si è visto addebitare la somma di euro(importo dell'addebito) sulla propria carta di credito, senza alcuna preventiva richiesta o spiegazione circa l'eventuale causale dell'addebito effettuato.

Precisa di non averVi neppure mai autorizzato ad effettuare addebiti sulla propria carta di credito, lasciata a garanzia fino alla conclusione del contratto, successivamente all'avvenuta riconsegna della vettura.

Altresì, precisa che il veicolo è stato riconsegnato nelle identiche condizioni in cui è stato ritirato all'inizio del periodo del noleggio ed anche che, il Vostro personale, all'atto della riconsegna del veicolo non ha riscontrato alcun tipo di danno e neppure ha provveduto ad effettuare alcun tipo di contestazione per danni riportati dal veicolo (specificare diverse e/ o ulteriori causali dell'addebito in caso di differenti motivi es. pieno del carburante mancante, oppure inserire motivi del reclamo nel caso di addebito effettuato per presunti giorni extra di noleggio, ecc.)

Tutto ciò premesso, Vi chiede il rimborso immediato della somma pari ad euro, illegittimamente addebitata sulla mia carta di credito.

In attesa di un cortese ed urgente riscontro, porgo distinti saluti

Nome e Cognome
Firma

Si allegano i seguenti documenti:

(allegare tutti quelli necessari per illustrare il caso e comprovare l'addebito effettuato del quale si chiede il rimborso).

RECLAMO PACCHETTO TURISTICO

Mittente

Nome – indirizzo

Luogo e data

Raccomandata a.r.

Spett.le Tour Operator

(Nome ed indirizzo del Tour Operator)

OGGETTO: Nome, Cognome – Contratto di Riferimento - Reclamo per variazioni significative del pacchetto turistico sulla base dell'art. 49 D.Lgs. 79/2011 ("Codice del Turismo")

Il sottoscritto, per il tramite dell'agenzia di viaggi (nome) aveva prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (inizio) a (fine) in località (indicare) presso la struttura alberghiera (indicazione dell'albergo).

Con la presente sono costretto a segnalare i seguenti vizi riscontrati in tale struttura:

Esempi:

- Camera singola invece di camera doppia;
- Rumore intollerabile dovuto a cantiere aderente, discoteca;
- Divario da quanto promesso/indicato nel catalogo (es. distanza da centro, spiaggia);
- Camera "con vista mare" non era tale;
- Spettacoli e altre manifestazioni di divertimento promessi mancavano (spettacoli serali soppressi, gare sportive sopresse, mancata animazione bambini);
- Situazione igienica intollerabile (carente pulizia della stanza, segni di muffa in bagno, polvere sotto il letto);
- Insetti in camera.

Allego copia del materiale fotografico e/o della documentazione in mio possesso al fine di comprovare la situazione riscontrata: (elenco dei documenti allegati).

- A causa di tali circostanze ho dovuto sostenere ulteriori spese che sono quantificabili come segue:

distinta delle spese sostenute (es. spese di trasporto alla spiaggia, sovrapprezzo per la nuova stanza)

oppure

- A causa di tali circostanze la prestazione come promessa non è stata adempiuta regolarmente e Vi chiedo per ciò di restituirmi, previa riduzione del prezzo, parte dell'importo da me corrisposto.

Per di più non ho potuto trascorrere il mio periodo di vacanze in modo sereno e tranquillo; pertanto Vi chiedo di risarcire il danno subito per via del mancato godimento di parte delle mie vacanze e quantificabile in € ... a titolo di risarcimento per vacanza rovinata.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € ... mediante bonifico bancario entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo distinti saluti.

Nome e Cognome
Firma

Dati bancari:
impresa italiana: IBAN
Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)

Allegati: (lista dei documenti allegati)

ISTANZA DI AMMISSIONE AL FONDO DI GARANZIA DEL CONSUMATORE DI PACCHETTO TURISTICO⁶²

(ai sensi dell'art. 51 del Codice del Turismo)

Mittente
Nome ed Indirizzo

Luogo e data
Raccomandata a.r.

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo
Ufficio per lo sviluppo del turismo e la gestione degli interventi
Servizio IV "Assistenza alla domanda turistica e Vigilanza"
Via della Ferratella in Laterano, 51
00184 ROMA

Il/La sottoscritto/a..... nato/a a
....., prov....., il.....
e residente/i in prov , via
.....
c.a.p. codice fiscale.....
tel..... fax..... e mail

PREMESSO CHE

In data ha stipulato con l'Agenzia di Viaggi e Turismo.....,
con sede inprov
via n.....
un contratto di viaggio avente per oggetto il pacchetto turistico
denominato
destinazione.....,
periodo dal*al*....., *per la somma di euro* *e di non averne potuto fruire a causa di*..... (indicare se trattasi di insolvenza o di dichiarazione di fallimento)

⁶² Tratta da http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/fondo_nazionale_garanzia.html

CHIEDE

di poter fruire del Fondo Nazionale di Garanzia istituito ai sensi dell'art. 51 del Codice del Turismo e che gli venga rimborsata la seguente somma :

euro

Allega:

- 1) Contratto di acquisto del pacchetto turistico in originale;
- 2) Documenti comprovanti i pagamenti effettuati;
- 3) Copia fotostatica del seguente documento di identità:.....;
- 4) Eventuali deleghe (3)
- 5) Altri documenti ritenuti utili

Nome e Cognome

Firma

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 Torino

MODULO DI RECLAMO

Il presente modulo deve essere utilizzato per inoltrare all'Autorità un reclamo ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 di attuazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

A pena di inammissibilità del reclamo, i campi contrassegnati con asterisco devono essere compilati in tutte le loro parti.

Il presente modulo deve essere corredato della copia di un documento di identità, in corso di validità, del passeggero e di chi per esso presenta il reclamo e deve essere presentato a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) o, quando sarà operativo, mediante l'apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Ha già presentato reclamo all'impresa ferroviaria da almeno 30 giorni? (*)

SI' NO

(A pena di improcedibilità, allegare al presente modulo il reclamo presentato all'impresa ferroviaria corredato della ricevuta di avvenuta consegna dello stesso, e della documentazione ivi acclusa).

Ha ricevuto risposta? (*)

SI' NO

(Allegare copia della/e risposta/e)

Commenti

Dati di chi presenta il reclamo (*):

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Codice fiscale (per chi ne è titolare):			
Documento d'identità (se persona fisica):			
C.A.P.:	Città:	Paese:	
Email:			
Telefono:	Nr.:1	Nr. 2:	

Dati del passeggero (se diverso da chi presenta il reclamo) (*):

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Codice fiscale (per chi ne è titolare):			
Documento d'identità (se persona fisica):			
C.A.P.:	Città:	Paese:	
Email:			
Telefono:	Nr.:1	Nr. 2:	

Dettagli del viaggio (*):

Vettore/Impresa ferroviaria:	
Agenzia di viaggio/tour operator/Canale di acquisto (se pertinente):	
Codice di prenotazione/Numero Biglietto (se applicabile):	PNR:
Numero del treno:	
Stazione di Partenza:	Stazione di Arrivo:
Stazioni intermedie (se pertinente):	
Orario programmato di partenza:	
Ora ___ Giorno ___ Mese ___ Anno _____	
Orario programmato di ritorno:	
Ora ___ Giorno ___ Mese ___ Anno _____	

Motivi del reclamo ai sensi del Regolamento (CE) 1371/2007 (*):

- trasporto di bicicletta
- clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto
- informazioni sulla soppressione di servizi
- informazioni relative al viaggio
- modalità di vendita dei biglietti
- informazioni di viaggio e di prenotazione
- assicurazione minima
- pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero
- ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- mancata assistenza al viaggiatore
- inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta
- mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- trattamento dei reclami
- qualità del servizio
- informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

Descrizione del problema (*) (in carattere maiuscolo se compilato a mano)

Commenti

Passeggeri con necessità di assistenza particolare (passeggeri disabili o a mobilità ridotta)

In caso di mancata assistenza, indicare:
<input type="checkbox"/> se la richiesta di assistenza è stata notificata all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione almeno 48 ore prima dell'orario previsto di partenza: <input type="checkbox"/> SI' <input type="checkbox"/> NO
<input type="checkbox"/> in caso affermativo, se il passeggero si è presentato di persona alla stazione o al punto designato al più tardi all'orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce assistenza (massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza): <input type="checkbox"/> SI' <input type="checkbox"/> NO

Allegati (eventuali elementi di prova)

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante):

Luogo: Data:

INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai sensi del d.lgs. 17 aprile 2014, n. 70. Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima Autorità. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

Letta l'informativa autorizzo, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti in indirizzo al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante):

Luogo: Data:

Commenti

- 1) _____
 2) _____
 3) _____

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante):

Luogo: Data:

INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai soli fini dei procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità di Regolazione dei

Trasporti ai sensi del d.lgs. 17 aprile 2014, n. 70. Le informazioni sul Titolare e sul Responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web della medesima Autorità. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al Titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.

Letta l'informativa autorizzo, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti in indirizzo al trattamento e alla diffusione, ai fini di cui all'informativa, dei dati personali riportati nel presente formulario.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

FIRMA DEL PASSEGGERO (se diverso dal reclamante):

Luogo: Data:

APPENDICE NORMATIVA

D. Lgs 28/2010

Decreto legislativo 4 Marzo 2010, n. 28.

Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali

(come modificato dalla sentenza della Corte Costituzionale 272/2012 e dal Decreto legge 21 giugno 2013, n. 69)

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 60 della legge 19 giugno 2009, n. 69, recante delega al Governo in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali;

Vista la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 28 ottobre 2009;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 19 febbraio 2010;

Sulla proposta del Ministro della giustizia;

E m a n a

il seguente decreto legislativo:

Art. 1 Definizioni

1. Ai fini del presente decreto legislativo, si intende per:

a) mediazione: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;

- b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- c) conciliazione: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- d) organismo: l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto;
- e) registro: il registro degli organismi istituito con decreto del Ministro della giustizia ai sensi dell'articolo 16 del presente decreto, nonché, sino all'emanazione di tale decreto, il registro degli organismi istituito con il decreto del Ministro della giustizia 23 luglio 2004, n. 222.

Art. 2

Controversie oggetto di mediazione

1. Chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto.
2. Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.

Capo II

DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

Art. 3

Disciplina applicabile e forma degli atti

1. Al procedimento di mediazione si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti.
2. Il regolamento deve in ogni caso garantire la riservatezza del procedimento ai sensi dell'articolo 9, nonché modalità di nomina del mediatore che ne assicurano l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.
3. Gli atti del procedimento di mediazione non sono soggetti a formalità.
4. La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo.

Art. 4

Accesso alla mediazione⁶³

1. La domanda di mediazione relativa alle controversie di cui all'articolo 2 è presentata mediante deposito di un'istanza presso un organismo. In caso di più domande relative alla stessa controversia, la mediazione si svolge davanti all'organismo presso il quale è stata presentata la prima domanda. Per determinare il tempo della domanda si ha riguardo alla data della ricezione della comunicazione.
2. L'istanza deve indicare l'organismo, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa.
3. All'atto del conferimento dell'incarico, l'avvocato è tenuto a informare l'assistito della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione disciplinato dal presente decreto e delle agevolazioni fiscali di cui agli articoli 17 e 20. L'avvocato informa altresì l'assistito dei casi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'informazione deve essere fornita chiaramente e per iscritto. In caso di violazione degli obblighi di informazione, il contratto tra l'avvocato e l'assistito è annullabile. Il documento che contiene l'informazione è sottoscritto dall'assistito e deve essere allegato all'atto introduttivo dell'eventuale giudizio. Il giudice che verifica la mancata allegazione del documento, se non provvede ai sensi dell'articolo 5, comma 1, informa la parte della facoltà di chiedere la mediazione.

⁶³ Questa norma deve essere coordinata con l'art. 12 il quale prevede che l'accordo per essere omologato e valere da titolo esecutivo, deve essere sottoscritto dagli avvocati che assistono la parte in mediazione. Infatti, la parte può presentare domanda di mediazione senza l'assistenza dell'avvocato che invece è obbligatoria all'atto della sottoscrizione dell'accordo. È quindi necessario che nella domanda di mediazione sia inserito il nome del legale per la sottoscrizione dell'eventuale accordo. Si propone quindi la seguente modifica: «L'istanza deve indicare l'organismo, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa nonché l'avvocato designato per la sottoscrizione del verbale di accordo di cui all'art. 12».

Art. 5**Condizione di procedibilità e rapporti con il processo⁶⁴**

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni.

⁶⁴ L'indicazione dell'organismo di mediazione da parte del giudice non ha alcuna giustificazione, in quanto gli organismi di mediazione sono soggetti che operano in regime di mercato e, quindi, la scelta deve essere rimessa alle parti, per le quali invece deve essere agevolata la scelta senza incorrere in ulteriori costi, semplicemente potendo adire un organismo con sede nello stesso luogo ove si svolge la controversia, ovvero, nel luogo che può essere scelto dalle stesse parti che, per esempio, possono nutrire fiducia verso organismi di comprovata qualità e competenza. Inoltre, la norma così come formulata, contrasta con la previsione dell'art. 4, comma 2, dove l'indicazione dell'organismo è a cura della parte istante. Inoltre, ad evitare sovrapposizioni con altre norme del codice, come l'art. 185 bis, è opportuno che se il giudice ha provveduto ai sensi dell'art. 185 bis nel giudizio non può più disporre il procedimento di mediazione.

Poi, in appello, l'esperimento del procedimento di mediazione non ha alcuna giustificazione, considerato che il giudizio di appello ha già il meccanismo del "filtro" per la deflazione del contenzioso.

È quindi senz'altro auspicabile l'introduzione della seguente modifica: «se il giudice non ha già provveduto ai sensi dell'art. 185 bis c.p.c. e fermo quanto previsto dal comma 1 e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti può disporre l'esperimento del procedimento di mediazione che deve svolgersi davanti ad un organismo avente sede nel circondario del tribunale o nella sede della corte di appello ovvero in quello indicato di comune accordo dalle parti; il tal caso l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Il provvedimento di cui al periodo precedente ed è adottato...»

2. Fermo quanto previsto dal comma 1 e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può *disporre l'esperimento del procedimento di mediazione; il tal caso l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Il provvedimento di cui al periodo precedente indica l'organismo di mediazione ed è adottato* prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa. Il giudice fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6 e, quando la mediazione non è già stata avviata, assegna contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione.

3. Lo svolgimento della mediazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti urgenti e cautelari, né la trascrizione della domanda giudiziale.

4. *I commi 1 e 2 non si applicano:*

- a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione;
- b) nei procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile;
- b-bis) nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile;
- c) nei procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura civile;
- d) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
- e) nei procedimenti in camera di consiglio;
- f) nell'azione civile esercitata nel processo penale.

5. Fermo quanto previsto dal comma 1 e salvo quanto disposto dai commi 3 e 4, se il contratto, lo statuto ovvero l'atto costitutivo dell'ente prevedono una clausola di mediazione o conciliazione e il tentativo non risulta esperito, il giudice o l'arbitro, su eccezione di parte, proposta nella prima difesa, assegna alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione e fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo il giudice o l'arbitro fissa la successiva udienza quando la mediazione o il tentativo di conciliazione sono iniziati, ma non conclusi. La domanda è presentata davanti all'organismo indicato dalla clausola, se iscritto nel registro, ovvero, in mancanza, davanti ad un altro organismo iscritto, fermo il rispetto del criterio di cui all'articolo 4, comma 1. In ogni caso, le parti possono concordare, successivamente al contratto o allo

statuto o all'atto costitutivo, l'individuazione di un diverso organismo iscritto.

6. Dal momento della comunicazione alle altre parti, la domanda di mediazione produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda di mediazione impedisce altresì la decadenza per una sola volta, ma se il tentativo fallisce la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza, decorrente dal deposito del verbale di cui all'articolo 11 presso la segreteria dell'organismo.

Art. 6 **Durata**

1. Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a tre mesi.
2. Il termine di cui al comma 1 decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della e, anche nei casi in cui il giudice dispone il rinvio della causa ai sensi del quarto o del quinto periodo del comma 1 dell'articolo 5 ovvero ai sensi del comma 2 dell'articolo 5, non è soggetto a sospensione feriale.

Art. 7 **Effetti sulla ragionevole durata del processo**

1. Il periodo di cui all'articolo 6 e il periodo del rinvio disposto dal giudice ai sensi dell'articolo 5, commi 1 e 2, non si computano ai fini di cui all'articolo 2 della legge 24 marzo 2001, n. 89.

Art. 8 **Procedimento**

1. All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa un primo incontro di programmazione, in cui il mediatore verifica con le parti le possibilità di proseguire il tentativo di mediazione, non oltre trenta giorni dal deposito della domanda. La domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, anche a cura della parte istante. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, l'organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari.
2. Il procedimento si svolge senza formalità presso la sede dell'organismo di mediazione o nel luogo indicato dal regolamento di procedura dell'organismo.
3. Il mediatore si adopera affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia.

4. Quando non può procedere ai sensi del comma 1, ultimo periodo, il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali. Il regolamento di procedura dell'organismo deve prevedere le modalità di calcolo e liquidazione dei compensi spettanti agli esperti.

5. Dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione, il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'articolo 116, secondo comma, del codice di procedura civile. Il giudice condanna la parte costituita che, nei casi previsti dall'articolo 5, non ha partecipato al procedimento senza giustificato motivo, al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio.

Art. 9 **Dovere di riservatezza**

1. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Art. 10 **Inutilizzabilità e segreto professionale**

1. Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio.
2. Il mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Al mediatore si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del codice di procedura penale in quanto applicabili.

Art. 11 Conciliazione

1. Se è raggiunto un accordo amichevole, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. Quando l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. In ogni caso, il mediatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento. *Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13.*
2. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
3. Se è raggiunto l'accordo amichevole, di cui al comma 1, ovvero se tutte le parti aderiscono alla proposta del mediatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato. L'accordo raggiunto, anche a seguito della proposta, può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.
4. Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con l'indicazione della proposta; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Nello stesso verbale, il mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.
5. Il processo verbale è depositato presso la segreteria dell'organismo e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

Art. 12 Efficacia esecutiva ed esecuzione⁶⁵

1. Il verbale di accordo sottoscritto dagli avvocati che assistono tutte le parti e, il cui contenuto non è contrario all'ordine pubblico o a norme imperative, è omologato, su istanza di parte e previo accertamento anche della regolarità formale, con decreto del presidente del tribunale nel cui circondario ha sede l'organismo. Nelle controversie transfrontaliere di cui all'articolo 2 della direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, il verbale è omologato dal presidente del tribunale nel cui circondario l'accordo deve avere esecuzione.
2. Il verbale, di cui al comma 1, costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Art. 13 Spese processuali

1. Quando il provvedimento che definisce il giudizio corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice esclude la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, e la condanna al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente relative allo stesso periodo, nonché al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto. Resta ferma l'applicabilità degli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile. Le disposizioni, di cui al presente comma, si applicano altresì alle spese per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4.
2. Quando il provvedimento che definisce il giudizio non corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice, se ricorrono gravi ed

⁶⁵ La previsione dell'omologa da parte del presidente del tribunale è del tutto superflua e va abolita, per le seguenti ragioni: 1) la presenza obbligatoria degli avvocati per mezzo della loro sottoscrizione del verbale di accordo è già garanzia di regolarità formale anche sotto il profilo del rispetto dell'ordine pubblico e delle norme imperative; 2) la circostanza che all'omologa sia competente per territorio il tribunale ove ha sede l'organismo, anche in vista della revisione della geografia giudiziaria che amplierà i confini dei circondari, rende macchinoso e costoso il relativo procedimento tutte le volte in cui (e saranno i casi di maggior frequenza) le parti raggiungeranno l'accordo avanti ad un organismo che non ha sede nella città sede del tribunale del circondario. In tali casi, le parti saranno costrette ad attivare la procedura e a portarla a termine, sopportando i relativi costi, anche di trasferta, presso la sede del tribunale sebbene abbiano raggiunto l'accordo in altra città del circondario. Per cui si propone la seguente modifica della norma vigente: «Il verbale di accordo è sottoscritto dagli avvocati che assistono tutte le parti. Gli avvocati verificano, prima della sottoscrizione, che il contenuto non è contrario all'ordine pubblico o a norme imperative».

eccezionali ragioni, può nondimeno escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto di cui all'articolo 8, comma 4. Il giudice deve indicare esplicitamente, nella motivazione, le ragioni del provvedimento sulle spese di cui al periodo precedente.

3. Salvo diverso accordo, le disposizioni precedenti non si applicano ai procedimenti davanti agli arbitri.

Art. 14 **Obblighi del mediatore**

1. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

2. Al mediatore è fatto, altresì, obbligo di:

a) sottoscrivere, per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità secondo le formule previste dal regolamento di procedura applicabile, nonché gli ulteriori impegni eventualmente previsti dal medesimo regolamento;

b) informare immediatamente l'organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione;

c) formulare le proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative;

d) corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'organismo.

3. Su istanza di parte, il responsabile dell'organismo provvede alla eventuale sostituzione del mediatore. Il regolamento individua la diversa competenza a decidere sull'istanza, quando la mediazione è svolta dal responsabile dell'organismo.

Art. 15 **Mediazione nell'azione di classe**

1. Quando è esercitata l'azione di classe prevista dall'articolo 140-bis del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, la conciliazione, intervenuta dopo la scadenza del termine per l'adesione, ha effetto anche nei confronti degli aderenti che vi abbiano espressamente consentito.

Capo III **ORGANISMI DI MEDIAZIONE**

Art. 16

Organismi di mediazione e registro. Elenco dei formatori

1. Gli enti pubblici o privati, che diano garanzie di serietà ed efficienza, sono abilitati a costituire organismi deputati, su istanza della parte interessata, a gestire il procedimento di mediazione nelle materie di cui all'articolo 2 del presente decreto. Gli organismi devono essere iscritti nel registro.

2. La formazione del registro e la sua revisione, l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, l'istituzione di separate sezioni del registro per la trattazione degli affari che richiedono specifiche competenze anche in materia di consumo e internazionali, nonché la determinazione delle indennità spettanti agli organismi sono disciplinati con appositi decreti del Ministro della giustizia, di concerto, relativamente alla materia del consumo, con il Ministro dello sviluppo economico. Fino all'adozione di tali decreti si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni dei decreti del Ministro della giustizia n. 23 luglio 2004, n. 222 e n. 23 luglio 2004, n. 223. A tali disposizioni si conformano, sino alla medesima data, gli organismi di composizione extragiudiziale previsti dall'articolo 141 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni.

3. L'organismo, unitamente alla domanda di iscrizione nel registro, deposita presso il Ministero della giustizia il proprio regolamento di procedura e il codice etico, comunicando ogni successiva variazione. Nel regolamento devono essere previste, fermo quanto stabilito dal presente decreto, le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati. Al regolamento devono essere allegate le tabelle delle indennità spettanti agli organismi costituiti da enti privati, proposte per l'approvazione a norma dell'articolo 17. Ai fini dell'iscrizione nel registro il Ministero della giustizia valuta l'idoneità del regolamento.

4. La vigilanza sul registro è esercitata dal Ministero della giustizia e, con riferimento alla sezione per la trattazione degli affari in materia di consumo di cui al comma 2, anche dal Ministero dello sviluppo economico.

4-bis. Gli avvocati iscritti all'albo sono di diritto mediatori.

5. Presso il Ministero della giustizia è istituito, con decreto ministeriale, l'elenco dei formatori per la mediazione. Il decreto stabilisce i criteri per l'iscrizione, la sospensione e la cancellazione degli iscritti, nonché per lo svolgimento

dell'attività di formazione, in modo da garantire elevati livelli di formazione dei mediatori. Con lo stesso decreto, è stabilita la data a decorrere dalla quale la partecipazione all'attività di formazione di cui al presente comma costituisce per il mediatore requisito di qualificazione professionale.

6. L'istituzione e la tenuta del registro e dell'elenco dei formatori avvengono nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti, e disponibili a legislazione vigente, presso il Ministero della giustizia e il Ministero dello sviluppo economico, per la parte di rispettiva competenza, e, comunque, senza nuovi o maggiori oneri per il bilancio dello Stato.

Art. 17

Risorse, regime tributario e indennità

1. In attuazione dell'articolo 60, comma 3, lettera o), della legge 18 giugno 2009, n. 69, le agevolazioni fiscali previste dal presente articolo, commi 2 e 3, e dall'articolo 20, rientrano tra le finalità del Ministero della giustizia finanziabili con la parte delle risorse affluite al «Fondo Unico Giustizia» attribuite al predetto Ministero, ai sensi del comma 7 dell'articolo 2, lettera b), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, e dei commi 3 e 4 dell'articolo 7 del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 luglio 2009, n. 127.

2. Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura.

3. Il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di 50.000 euro, altrimenti l'imposta è dovuta per la parte eccedente.

4. «Fermo quanto previsto dai commi 5 e 5-bis del presente articolo, con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, sono determinati:

a) l'ammontare minimo e massimo delle indennità spettanti agli organismi pubblici, il criterio di calcolo e le modalità di ripartizione tra le parti;

b) i criteri per l'approvazione delle tabelle delle indennità proposte dagli organismi costituiti da enti privati;

c) le maggiorazioni massime delle indennità dovute, non superiori al venticinque per cento, nell'ipotesi di successo della mediazione;

d) le riduzioni minime delle indennità dovute nelle ipotesi in cui la mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5, comma 1, ovvero è prescritta dal giudice ai sensi dell'articolo 5, comma 2.

5. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'articolo 5, comma 1, ovvero è prescritta dal giudice ai sensi dell'articolo

5, comma 2, all'organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 30 maggio 2002, n. 115. A tale fine la parte è tenuta a depositare presso l'organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, se l'organismo lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato.

5-bis. Quando, all'esito del primo incontro di programmazione con il mediatore, il procedimento si conclude con un mancato accordo, l'importo massimo complessivo delle indennità di mediazione per ciascuna parte, comprensivo delle spese di avvio del procedimento, è di 80 euro, per le liti di valore sino a 1.000 euro; di 120 euro, per le liti di valore sino a 10.000 euro; di 200 euro, per le liti di valore sino a 50.000 euro; di 250 euro, per le liti di valore superiore.

6. Il Ministero della giustizia provvede, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, al monitoraggio delle mediazioni concernenti i soggetti esonerati dal pagamento dell'indennità di mediazione. Dei risultati di tale monitoraggio si tiene conto per la determinazione, con il decreto di cui all'articolo 16, comma 2, delle indennità spettanti agli organismi pubblici, in modo da coprire anche il costo dell'attività prestata a favore dei soggetti aventi diritto all'esonero.

7. L'ammontare dell'indennità può essere rideterminato ogni tre anni in relazione alla variazione, accertata dall'Istituto Nazionale di Statistica, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, verificatasi nel triennio precedente.

8. Alla copertura degli oneri derivanti dalle disposizioni dei commi 2 e 3, valutati in 5,9 milioni di euro per l'anno 2010 e 7,018 milioni di euro a decorrere dall'anno 2011, si provvede mediante corrispondente riduzione della quota delle risorse del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera b) del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, che, a tale fine, resta acquisita all'entrata del bilancio dello Stato.

9. Il Ministro dell'economia e delle finanze provvede al monitoraggio degli oneri di cui ai commi 2 e 3 ed in caso si verificano scostamenti rispetto alle previsioni di cui al comma 8, resta acquisito all'entrata l'ulteriore importo necessario a garantire la copertura finanziaria del maggiore onere a valere sulla stessa quota del Fondo unico giustizia di cui al comma 8.

Art. 18**Organismi presso i tribunali**

1. I consigli degli ordini degli avvocati possono istituire organismi presso ciascun tribunale, avvalendosi di proprio personale e utilizzando i locali loro messi a disposizione dal presidente del tribunale. Gli organismi presso i tribunali sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

Art. 19**Organismi presso i consigli degli ordini professionali e presso le camere di commercio**

1. I consigli degli ordini professionali possono istituire, per le materie riservate alla loro competenza, previa autorizzazione del Ministero della giustizia, organismi speciali, avvalendosi di proprio personale e utilizzando locali nella propria disponibilità.

2. Gli organismi di cui al comma 1 e gli organismi istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono iscritti al registro a semplice domanda, nel rispetto dei criteri stabiliti dai decreti di cui all'articolo 16.

Capo IV**DISPOSIZIONI IN MATERIA FISCALE E INFORMATIVA****Art. 20****Credito d'imposta**

1. Alle parti che corrispondono l'indennità ai soggetti abilitati a svolgere il procedimento di mediazione presso gli organismi è riconosciuto, in caso di successo della mediazione, un credito d'imposta commisurato all'indennità stessa, fino a concorrenza di euro cinquecento, determinato secondo quanto disposto dai commi 2 e 3. In caso di insuccesso della mediazione, il credito d'imposta è ridotto della metà.

2. A decorrere dall'anno 2011, con decreto del Ministro della giustizia, entro il 30 aprile di ciascun anno, è determinato l'ammontare delle risorse a valere sulla quota del «Fondo unico giustizia» di cui all'articolo 2, comma 7, lettera b), del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni,

dalla legge 13 novembre 2008, n. 181, destinato alla copertura delle minori entrate derivanti dalla concessione del credito d'imposta di cui al comma 1 relativo alle mediazioni concluse nell'anno precedente. Con il medesimo decreto è individuato il credito d'imposta effettivamente spettante in relazione all'importo di ciascuna mediazione in misura proporzionale alle risorse stanziata e, comunque, nei limiti dell'importo indicato al comma 1.

3. Il Ministero della giustizia comunica all'interessato l'importo del credito d'imposta spettante entro 30 giorni dal termine indicato al comma 2 per la sua determinazione e trasmette, in via telematica, all'Agenzia delle entrate l'elenco dei beneficiari e i relativi importi a ciascuno comunicati.

4. Il credito d'imposta deve essere indicato, a pena di decadenza, nella dichiarazione dei redditi ed è utilizzabile a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al comma 3, in compensazione ai sensi dell'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, nonché, da parte delle persone fisiche non titolari di redditi d'impresa o di lavoro autonomo, in diminuzione delle imposte sui redditi. Il credito d'imposta non dà luogo a rimborso e non concorre alla formazione del reddito ai fini delle imposte sui redditi, né del valore della produzione netta ai fini dell'imposta regionale sulle attività produttive e non rileva ai fini del rapporto di cui agli articoli 61 e 109, comma 5, del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917.

5. Ai fini della copertura finanziaria delle minori entrate derivanti dal presente articolo il Ministero della giustizia provvede annualmente al versamento dell'importo corrispondente all'ammontare delle risorse destinate ai crediti d'imposta sulla contabilità speciale n. 1778 «Agenzia delle entrate - Fondi di bilancio».

Art. 21**Informazioni al pubblico**

1. Il Ministero della giustizia cura, attraverso il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con i fondi previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150, la divulgazione al pubblico attraverso apposite campagne pubblicitarie, in particolare via internet, di informazioni sul procedimento di mediazione e sugli organismi abilitati a svolgerlo.

Capo V
ABROGAZIONI, COORDINAMENTI E DISPOSIZIONI
TRANSITORIE

Art. 22

**Obblighi di segnalazione per la prevenzione del sistema finanziario
a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo**

1. All'articolo 10, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, dopo il numero 5) è aggiunto il seguente: «5-bis) mediazione, ai sensi dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69».

Art. 23

Abrogazioni

1. Sono abrogati gli articoli da 38 a 40 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, e i rinvii operati dalla legge a tali articoli si intendono riferiti alle corrispondenti disposizioni del presente decreto.

2. Restano ferme le disposizioni che prevedono i procedimenti obbligatori di conciliazione e mediazione, comunque denominati, nonché le disposizioni concernenti i procedimenti di conciliazione relativi alle controversie di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile. I procedimenti di cui al periodo precedente sono esperiti in luogo di quelli previsti dal presente decreto.

Art. 140 Codice del Consumo

1. I soggetti di cui all'articolo 139 sono legittimati nei casi ivi previsti ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al tribunale:

a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;

b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;

c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

2. Le associazioni di cui al comma 1, nonché i soggetti di cui all'articolo 139, comma 2, possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio, a norma dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580, nonché agli altri organismi di composizione extragiudiziale per la composizione delle controversie in materia di consumo a norma dell'articolo 141. La procedura è, in ogni caso, definita entro sessanta giorni.

3. Il processo verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal rappresentante dell'organismo di composizione extragiudiziale adito, è depositato per l'omologazione nella cancelleria del tribunale del luogo nel quale si è svolto il procedimento di conciliazione.

4. Il tribunale, in composizione monocratica, accertata la regolarità formale del processo verbale, lo dichiara esecutivo con decreto. Il verbale di conciliazione omologato costituisce titolo esecutivo.

5. In ogni caso l'azione di cui al comma 1 può essere proposta solo dopo che siano decorsi quindici giorni dalla data in cui le associazioni abbiano richiesto al soggetto da esse ritenuto responsabile, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, la cessazione del comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e degli utenti.

6. Il soggetto al quale viene chiesta la cessazione del comportamento lesivo ai sensi del comma 5, o che sia stato chiamato in giudizio ai sensi del comma 1, può attivare la procedura di conciliazione di cui al comma 2 senza alcun pregiudizio per l'azione giudiziale da avviarsi o già avviata. La favorevole conclusione,

anche nella fase esecutiva, del procedimento di conciliazione viene valutata ai fini della cessazione della materia del contendere.

7. Con il provvedimento che definisce il giudizio di cui al comma 1 il giudice fissa un termine per l'adempimento degli obblighi stabiliti e, anche su domanda della parte che ha agito in giudizio, dispone, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro da 516 euro a 1.032 euro, per ogni inadempimento ovvero giorno di ritardo rapportati alla gravità del fatto. In caso di inadempimento degli obblighi risultanti dal verbale di conciliazione di cui al comma 3 le parti possono adire il tribunale con procedimento in camera di consiglio affinché, accertato l'inadempimento, disponga il pagamento delle dette somme di denaro. Tali somme di denaro sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze al fondo da istituire nell'ambito di apposita unità previsionale di base dello stato di previsione del Ministero delle attività produttive, per finanziare iniziative a vantaggio dei consumatori.

8. Nei casi in cui ricorrano giusti motivi di urgenza, l'azione inibitoria si svolge a norma degli articoli da 669-bis a 669-quaterdecies del codice di procedura civile.

9. Fatte salve le norme sulla litispendenza, sulla continenza, sulla connessione e sulla riunione dei procedimenti, le disposizioni di cui al presente articolo non precludono il diritto ad azioni individuali dei consumatori che siano danneggiati dalle medesime violazioni. 10. Per le associazioni di cui all'articolo 139 l'azione inibitoria prevista dall'articolo 37 in materia di clausole vessatorie nei contratti stipulati con i consumatori, si esercita ai sensi del presente articolo. 11. Resta ferma la giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo in materia di servizi pubblici ai sensi dell'articolo 133, comma 1, lettera c) del codice del processo amministrativo. 12. Restano salve le procedure conciliative di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Art. 141 Codice del Consumo

1. Nei rapporti tra consumatore e professionista, le parti possono avviare procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica.
2. Il Ministro dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministro della giustizia, con decreto di natura non regolamentare, detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione europea gli organismi di cui al predetto elenco ed assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.
3. In ogni caso, si considerano organi di composizione extragiudiziale delle controversie ai sensi del comma 2 quelli costituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 4 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.
4. Non sono vessatorie le clausole inserite nei contratti dei consumatori aventi ad oggetto il ricorso ad organi che si conformano alle disposizioni di cui al presente articolo.
5. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

APPUNTI


APPUNTI

Programma Generale di intervento 2013/2014 della Regione Siciliana
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico



Pubblicazione realizzata con la consulenza
del Centro di Ricerca DET della Fondazione Rosselli

Avv. Maria Castri
Avv. Alessandro Palmigiano
Dott.ssa Rosa Guttuso

Progetto grafico, impaginazione e design  www.os2.it

Il Codice del Turismo

a cura di:

Avv. Maria Castri
Avv. Alessandro Palmigiano
Dott.ssa Rosa Guttuso