

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Emilia-Romagna

BOLLETTINO UFFICIALE

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

Parte seconda - N. 90

Spedizione in abbonamento postale - Filiale di Bologna
art. 2, comma 20/c - Legge 662/96

Euro 3,69

Anno 36

26 settembre 2005

N. 134

**PRODUZIONE, ORGANIZZAZIONE E VENDITA
VIAGGI, SOGGIORNI E SERVIZI TURISTICI**

NORMATIVA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
LEGGE REGIONALE 31 MARZO 2003, N. 7

(segue documento fotografato)

LEGGI E REGOLAMENTI REGIONALI

LEGGE REGIONALE 31 marzo 2003, n. 7

DISCIPLINA DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE, ORGANIZZAZIONE E VENDITA VIAGGI, SOGGIORNI E SERVIZI TURISTICI. ABROGAZIONE DELLA L.R. 26 LUGLIO 1997, N. 23 (DISCIPLINA DELLE ATTIVITÀ DELLE AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO)

*IL CONSIGLIO REGIONALE HA APPROVATO
IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE PROMULGA*

la seguente legge:

TITOLO I – NORME GENERALI

- Art. 1 – Finalità
- Art. 2 – Definizione e attività distintive delle agenzie di viaggio e turismo
- Art. 3 – Attività accessorie delle agenzie di viaggio e turismo
- Art. 4 – Competenze della Provincia
- Art. 5 – Apertura ed esercizio delle agenzie di viaggio e turismo
- Art. 6 – Apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggio e turismo
- Art. 7 – Uffici biglietteria
- Art. 8 – Contenuto dell'autorizzazione
- Art. 9 – Requisiti strutturali
- Art. 10 – Requisiti professionali
- Art. 11 – Chiusura temporanea dell'agenzia
- Art. 12 – Elenco delle agenzie di viaggio e turismo

TITOLO II – TUTELA DELL'UTENTE DELLE AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

- Art. 13 – Deposito cauzionale
- Art. 14 – Garanzia assicurativa
- Art. 15 – Pacchetti turistici, programmi di viaggio e opuscoli informativi
- Art. 16 – Agenzie sicure in Emilia-Romagna
- Art. 17 – Fondo di garanzia danni

TITOLO III – ATTIVITÀ DI ALTRI SOGGETTI

- Art. 18 – Associazioni senza scopo di lucro
- Art. 19 – Attività di organizzazione di viaggi in forma non professionale

- Art. 20 – Commercializzazione di servizi turistici
- Art. 21 – Servizi di prenotazione turistica negli IAT

TITOLO IV – SOSPENSIONE E REVOCA DELL'AUTORIZZAZIONE. SANZIONI AMMINISTRATIVE

- Art. 22 – Sospensione e revoca dell'autorizzazione
- Art. 23 – Sanzioni amministrative

TITOLO V – DISPOSIZIONI FINANZIARIE, TRANSITORIE E FINALI

- Art. 24 – Abrogazioni
- Art. 25 – Norma transitoria
- Art. 26 – Norma finanziaria

TITOLO I NORME GENERALI

Art. 1 Finalità

1. La presente legge disciplina l'esercizio delle attività di produzione, organizzazione e vendita di viaggi, soggiorni e servizi turistici in forma professionale e non professionale, in base all'articolo 117 della Costituzione, ai sensi della Legge 15 marzo 1997, n. 59 (Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa), del DLgs 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997, n. 59), della Legge 29 marzo 2001, n. 135 (Riforma della legislazione nazionale del turismo) e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 settembre 2002.

2. L'azione regionale in materia di organizzazione di viaggio e turismo si informa ai principi dell'articolo 2 della L.R. 21 aprile 1999, n. 3 (Riforma del sistema regionale e locale) ed ai seguenti principi:

- a) sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, ai sensi dell'articolo 118, primo comma della Costituzione;
- b) semplificazione dell'azione amministrativa;
- c) completezza, omogeneità delle funzioni, unicità della responsabilità amministrativa;
- d) integrazione tra i diversi livelli di governo, mediante le necessarie forme di cooperazione e procedure di raccordo e concertazione;
- e) salvaguardia e tutela del consumatore.

3. La Regione sostiene la qualificazione delle attività di organizzazione di viaggio e turismo con l'obiettivo di rafforzare l'affidabilità e di innalzare gli standard di qualità dei servizi offerti alla clientela.

Art. 2

Definizione e attività distintive delle agenzie di viaggio e turismo

1. Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni e intermediazione, con o senza vendita diretta al pubblico, nei predetti servizi, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti. Le predette attività possono essere svolte congiuntamente o disgiuntamente.

Art. 3

Attività accessorie delle agenzie di viaggio e turismo

1. Le agenzie di viaggio e turismo possono svolgere in forma non esclusiva e nel rispetto delle specifiche norme di settore che le regolano, oltre alle attività distintive di cui all'articolo 2, anche le seguenti attività accessorie:

- a) la prenotazione, la vendita di biglietti per conto delle imprese nazionali ed estere che esercitano trasporti ferroviari, automobilistici, marittimi ed aerei e altri tipi di trasporto;
- b) l'accoglienza dei clienti nei porti, aeroporti, stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto e, in ogni caso, l'informazione e l'assistenza ai propri clienti;
- c) la prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione, ovvero la vendita di buoni di credito per detti servizi emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;
- d) l'attività di informazione e pubblicità di iniziative turistiche nonché l'attività di educazione al viaggio e al turismo responsabile, di sensibilizzazione al rispetto della persona e dell'ambiente naturale anche attraverso la distribuzione di appositi materiali informativi;
- e) l'assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari;
- f) l'inoltro, il ritiro e il deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- g) la prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto;
- h) il rilascio ed il pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio di valuta;
- i) le operazioni di emissione, in nome e per conto di imprese di assicurazione, di polizze a garanzia dell'annullamento del viaggio, degli infortuni ai viaggiatori e dei danni alle cose trasportate;
- j) la distribuzione e la vendita di pubblicazioni utili al turismo, quali guide, piante, opere illustrative, video e cd rom turistici nonché di souvenir, magliette e altri articoli inerenti l'attività delle agenzie di viaggio;
- k) la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni;
- l) l'organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche;
- m) ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici.

Art. 4

Competenze della Provincia

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera c) della L.R.

4 marzo 1998, n. 7 (Organizzazione turistica regionale – Interventi per la promozione e commercializzazione turistica – Abrogazione delle Leggi regionali 5 dicembre 1996, n. 47, 20 maggio 1994, n. 22, 25 ottobre 1993, n. 35, e parziale abrogazione della L.R. 9 agosto 1993, n. 28) le Province esercitano le funzioni amministrative relative alle agenzie di viaggio e turismo.

2. La Provincia territorialmente competente esercita le seguenti funzioni:

- a) vigilanza e controllo sulle agenzie di viaggio e turismo e sulle attività di cui agli articoli 18, 19, 20 e 21;
- b) applicazione delle sanzioni amministrative;
- c) riconoscimento della qualifica di Uffici di informazione, accoglienza e assistenza ai turisti (IAT).

3. La Regione e le Province sono tenute a fornirsi reciprocamente e a richiesta informazioni, dati statistici ed ogni altro elemento utile allo svolgimento delle rispettive funzioni.

Art. 5

Apertura ed esercizio delle agenzie di viaggio e turismo

1. L'apertura di agenzie di viaggio e turismo e l'esercizio delle relative attività sono soggetti ad un'unica autorizzazione rilasciata dalla Provincia nel cui territorio ha sede l'agenzia.

2. Il rilascio o il diniego dell'autorizzazione è disposto a seguito dell'istruttoria effettuata dalla Provincia stessa nei tempi stabiliti dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modificazioni sulla base della domanda presentata dal soggetto interessato, corredata dalla relativa documentazione comprovante il possesso dei requisiti di cui al comma 3 nonché dal progetto di utilizzazione dei locali, da una relazione tecnico illustrativa e dalle planimetrie. La domanda e la relativa documentazione devono essere conformi al modello e alle modalità stabilite dalla Provincia competente con apposito atto. La domanda deve indicare anche la denominazione prescelta per l'istituenda agenzia.

3. L'autorizzazione è rilasciata a seguito di apposita istruttoria che accerti:

- a) il possesso dei requisiti strutturali e professionali di cui agli articoli 9 e 10;
- b) il possesso dei requisiti di onorabilità e di capacità finanziaria, comprovati nelle forme e nei modi di cui all'articolo 3 del DLgs 23 novembre 1991, n. 392 (Attuazione della Direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, a norma dell'art. 16 della Legge 29 dicembre 1990, n. 428 – Legge comunitaria 1990) o mediante dichiarazione sostitutiva di certificazione ove consentita dalla normativa vigente;
- c) l'avvenuta riabilitazione nel caso in cui il soggetto sia stato sottoposto a procedura fallimentare.

4. Per il rilascio della autorizzazione a persone fisiche o a persone giuridiche straniere non appartenenti a Stati membri dell'Unione Europea, sono fatte salve le norme previste dall'articolo 58 del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616 (Attuazione della delega di cui all'art. 1 della Legge 22 luglio 1975, n. 382).

5. La Provincia può rilasciare autorizzazioni all'apertura di agenzie di viaggio e turismo per periodi che non copro-

no l'intero arco dell'anno solare nelle località in cui la frequentazione turistica ha carattere stagionale.

6. La Provincia accerta che la denominazione prescelta non sia uguale o tale da confondersi con altre già operanti sul territorio nazionale, fermo restando che non può, in ogni caso, essere adottata la denominazione di Comuni e Regioni italiani.

Art. 6

Apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggio e turismo

1. L'apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggio e turismo, anche da parte di agenzie con sede principale in altre regioni, è soggetta a preventiva comunicazione da presentare alla Provincia nel cui territorio siano ubicati i locali che si intendono adibire a sede secondaria o filiale.

2. La comunicazione deve indicare espressamente:

- la denominazione e la ragione sociale, la sede e gli estremi del provvedimento di autorizzazione dell'agenzia di viaggio principale;
- l'ubicazione, il titolo di utilizzo e la destinazione d'uso dei locali di esercizio della sede secondaria;
- il titolare, persona fisica o giuridica; per le società la comunicazione deve indicare espressamente l'esatta denominazione e ragione sociale e il legale rappresentante della medesima;
- la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia principale precisando se diversa dal titolare o dal legale rappresentante, nonché l'eventuale responsabile o referente della filiale o sede secondaria;
- gli estremi del deposito cauzionale già versato nella Regione in cui ha sede l'agenzia principale, qualora tale deposito cauzionale sia previsto dalla normativa della stessa Regione.

3. La modifica di uno degli elementi indicati al comma 2 deve essere comunicata alla Provincia, entro dieci giorni dal suo verificarsi, al fine di consentire lo svolgimento delle procedure di cui al comma 4.

4. Decorsi quindici giorni dall'inoltro della comunicazione alla Provincia l'attività può essere avviata. La Provincia, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione, verifica la sussistenza dei requisiti previsti dalla presente legge. In caso di esito negativo, la Provincia vieta la prosecuzione dell'attività, fino alla eliminazione delle irregolarità riscontrate.

5. A seguito di positivo accertamento la Provincia invia copia della comunicazione di cui al comma 1 all'ente competente al rilascio dell'autorizzazione all'apertura dell'agenzia principale.

Art. 7

Uffici biglietteria

1. Non è soggetta alla disciplina della presente legge l'apertura al pubblico degli uffici delle compagnie aeree e di navigazione, nonché delle altre imprese di trasporto operanti nel territorio regionale, purché l'attività delle stesse si limiti alla emissione e alla vendita dei biglietti della compagnia rappresentata e non comporti anche l'organizzazione di viaggi, soggiorni, crociere, gite ed escursioni comprendenti prestazioni e servizi resi oltre il servizio di trasporto; in tal caso dette imprese devono essere munite dell'autorizzazione di cui all'articolo 5.

2. Non sono soggetti alla disciplina della presente legge gli uffici la cui attività si limita alla vendita di biglietti ferroviari, ovvero delle linee di navigazione marittima, lacuale o fluviale operanti all'interno del territorio regionale.

Art. 8

Contenuto dell'autorizzazione

1. L'autorizzazione di cui all'articolo 5 deve indicare espressamente:

- la denominazione dell'agenzia di viaggio e turismo;
- il titolare, persona fisica o giuridica; per le società l'autorizzazione deve indicare espressamente l'esatta denominazione e ragione sociale e il legale rappresentante della medesima;
- l'attività autorizzata di cui all'articolo 2;
- le altre attività che l'agenzia intende esercitare, di cui all'articolo 3;
- la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia, precisando se essa è diversa dal titolare o legale rappresentante;
- l'ubicazione, il titolo di utilizzo e la destinazione d'uso della sede dell'esercizio.

2. Ogni modificazione degli elementi di cui al comma 1, lettere a) e b), salvo quanto previsto al comma successivo, comporta il rilascio di una nuova autorizzazione.

3. Ogni modifica degli elementi previsti al comma 1, lettera b) relativamente al solo legale rappresentante, quando questi non coincida con la proprietà, nonché degli elementi di cui al comma 1, lettere c), d), e) e f), comporta il solo aggiornamento della autorizzazione.

4. In ogni caso la Provincia procede al rilascio della nuova autorizzazione o all'aggiornamento della autorizzazione medesima, previa verifica dei presupposti previsti dalla presente legge in relazione alla sola modifica richiesta.

Art. 9

Requisiti strutturali

1. Le agenzie di viaggio e turismo e le loro filiali o sedi devono possedere i seguenti requisiti strutturali:

- locali indipendenti ed escludenti altre attività;
- insegne visibili dell'attività dell'impresa;
- attrezzature tecnologiche adeguate alle attività autorizzate.

Art. 10

Requisiti professionali

1. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, la persona fisica titolare dell'impresa individuale o il rappresentante legale in caso di società, oppure in loro vece, il preposto alla direzione tecnica dell'agenzia, deve risultare in possesso dei necessari requisiti professionali.

2. Il possesso dei suddetti requisiti professionali è dimostrato dall'essere nelle condizioni previste dall'articolo 4 del DLgs n. 392 del 1991 o dall'aver frequentato apposito percorso formativo abilitante.

3. La Giunta regionale determina i criteri e le modalità dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico nonché i termini per l'effettuazione degli stessi.

4. La responsabilità di direzione tecnica dell'agenzia di viaggio e turismo, di norma, è assunta dal titolare dell'autorizzazione.

5. Qualora la persona fisica o il rappresentante legale titolare dell'autorizzazione non presti con carattere di continuità ed esclusività la propria attività nell'agenzia di viaggio o non possieda le caratteristiche professionali di cui al comma 2 la responsabilità di direzione tecnica è assunta, a pena di revoca dell'autorizzazione, da un direttore tecnico abilitato che presti attività continuativa.

Art. 11

Chiusura temporanea dell'agenzia

1. Il titolare che intenda procedere alla chiusura temporanea di una sede principale, secondaria o filiale di agenzia ne deve informare, indicandone i motivi, il periodo e la durata, la Provincia di competenza. Tale informazione deve altresì essere fornita agli utenti mediante comunicazione esposta nei locali dell'agenzia almeno trenta giorni prima del termine di decorrenza del periodo di chiusura.

2. Il termine di chiusura non può essere superiore a sei mesi all'anno. È ammessa una sola proroga per un periodo non superiore a tre mesi, in base a comprovate ragioni, da concedersi con provvedimento della Provincia di competenza.

3. Nel caso in cui la chiusura avvenga senza l'avviso di cui al comma 1 o che l'ufficio non sia riaperto decorso il termine di proroga, la Provincia determina l'avvio del procedimento di revoca dell'autorizzazione.

Art. 12

Elenco delle agenzie di viaggio e turismo

1. L'elenco delle agenzie di viaggio e turismo operanti sul territorio regionale è pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale della Regione e trasmesso all'organo governativo competente ai fini dell'aggiornamento dell'elenco nazionale delle agenzie di viaggio e turismo.

2. La Provincia dà tempestiva comunicazione alla Regione e all'organo governativo di cui al comma 1 dell'avvenuto rilascio di nuove autorizzazioni, dell'apertura o chiusura di filiali o sedi secondarie, ovvero delle modifiche di elementi relativi all'organizzazione dell'agenzia o della filiale o sede secondaria, nonché dei casi di sospensione, revoca o decadenza dell'attività.

TITOLO II

TUTELA DELL'UTENTE DELLE AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

Art. 13

Deposito cauzionale

1. Entro trenta giorni dalla data di comunicazione del rilascio dell'autorizzazione di cui all'articolo 5 o entro la data di effettivo inizio dell'attività, qualora l'apertura avvenga in data successiva alla comunicazione, il titolare dell'istituenda agenzia di viaggio e turismo deve versare alla Provincia, pena decadenza dalla autorizzazione stessa, un deposito cauzionale nella misura di 43.038,07 Euro.

2. Il deposito cauzionale, purché sia garantita senza alcuna limitazione l'immediata disponibilità delle somme, può essere costituito anche da fidejussione bancaria irrevocabile o polizza fidejussoria assicurativa o ogni altra idonea garanzia preventivamente approvata dalla Provincia.

3. Il deposito cauzionale è istituito a garanzia delle obbligazioni assunte dalla agenzia di viaggio e turismo e a garanzia dei danni eventualmente arrecati in conseguenza dell'attività dell'agenzia.

4. Il deposito cauzionale è vincolato per tutto il periodo di esercizio dell'agenzia. Lo svincolo della cauzione, su domanda dell'interessato, è disposto dalla Provincia non prima di centottanta giorni dalla data di cessazione dell'attività, previa verifica per accertare l'inesistenza di pendenze in corso nei confronti del titolare dell'autorizzazione di agenzia di viaggio che ha cessato l'attività, che possano comportare rivalsa sulla cauzione a suo tempo costituita dalla agenzia stessa.

5. Nel caso in cui il deposito cauzionale sia ridotto rispetto alla sua consistenza originaria per effetto dell'applicazione del comma 3, esso deve essere reintegrato nella misura di cui al comma 1 entro il termine di sessanta giorni dal ricevimento della diffida ad adempiervi da parte della Provincia, a pena della decadenza dalla autorizzazione.

Art. 14

Garanzia assicurativa

1. Le agenzie di viaggio e turismo sono tenute a stipulare, a pena di decadenza dell'autorizzazione, polizze assicurative di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio e soggiorno nonché a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, nella osservanza delle disposizioni previste in materia dalla Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) di cui alla Legge 27 dicembre 1977, n. 1084 (Ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970), nonché dalla Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, relativa ai viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" così come recepita dal DLgs 17 marzo 1995, n. 111 (Attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso").

2. Le agenzie di viaggio e turismo inviano annualmente alla Provincia competente per territorio la documentazione comprovante l'avvenuta copertura assicurativa dell'attività autorizzata.

3. Dalla polizza di assicurazione obbligatoria di responsabilità civile viene accantonata la quota destinata al fondo di garanzia nazionale, di cui all'articolo 6 del decreto del Ministro dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato 23 luglio 1999, n. 349 (Regolamento recante norme per la gestione ed il funzionamento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico), 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 un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzazione.

Art. 15

Pacchetti turistici, programmi di viaggio e opuscoli informativi

1. I programmi concernenti viaggi, crociere, gite ed escursioni, con o senza prestazioni relative al soggiorno, prodotti e organizzati da agenzie di viaggio e turismo, sia per il territorio nazionale che per l'estero, devono conte-

nere, ai fini della loro pubblicazione e diffusione sotto forma di opuscolo ufficiale, indicazioni precise ed esplicite su:

- a) soggetto produttore e organizzatore;
- b) date di svolgimento;
- c) durata complessiva e numero dei pernottamenti;
- d) quote di partecipazione con l'indicazione del prezzo globale corrispondente a tutti i servizi con menzione di quelli esclusi, ed eventuale acconto da versare all'atto d'iscrizione nonché le scadenze per il versamento del saldo;
- e) qualità e quantità dei servizi forniti, con riferimento all'albergo o altro tipo di alloggio, al numero dei pasti, ai trasporti, alle presenze di accompagnatori e guide e a quant'altro è compreso nella quota di partecipazione; in particolare, per quanto concerne i mezzi di trasporto, devono essere indicate le tipologie e le caratteristiche dei vettori, e per quanto concerne l'albergo o altro tipo di alloggio, devono essere indicate l'ubicazione, la categoria o classificazione o livello di comfort;
- f) termini per le iscrizioni e per le relative rinunce;
- g) condizioni di rimborso di quote pagate, sia per rinuncia o per recesso del cliente, che per annullamento del viaggio da parte dell'agenzia, o per cause di forza maggiore o per altro motivo prestabilito;
- h) periodo di validità del programma;
- i) estremi della garanzia assicurativa di cui all'articolo 14 con l'indicazione dei rischi coperti;
- j) numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto per effettuare il viaggio e la data massima entro la quale deve essere comunicato l'eventuale annullamento all'utente dei servizi turistici;
- k) estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- l) misure igieniche e sanitarie richieste nonché le informazioni di carattere generale in materia di visti e passaporti necessarie all'utente dei servizi turistici per fruire delle prestazioni previste dai programmi di viaggio;
- m) dichiarazione che il contratto è sottoposto alle disposizioni della presente legge e della Direttiva n. 90/314/CEE, così come recepita dal DLgs n. 111 del 1995;
- n) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia danni di cui all'articolo 17;
- o) avvertenze obbligatorie previste dall'articolo 16 della Legge 3 agosto 1998, n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù).

2. Il riferimento ai predetti programmi deve essere citato nei documenti di viaggio. Il programma costituisce l'elemento di riferimento della promessa di servizi a tutti i fini di accertamento dell'esatto adempimento. A tal scopo il programma è posto a disposizione dei consumatori. Le agenzie di viaggio e turismo sono tenute a far pervenire alla Provincia bozza delle pubblicazioni di cui al presente articolo. Eventuali rilievi della Provincia relativi alla regolarità delle pubblicazioni devono pervenire all'agenzia di viaggio interessata entro venti giorni dal ricevimento della bozza di stampa, fatta salva ogni ulteriore e successiva verifica in ordine alla corrispondenza tra le pubblicazioni stesse e le prestazioni effettuate. Trascorso tale termine senza rilievi da parte della Provincia, la diffusione si intende autorizzata. La pubblicità dei programmi, in qualsiasi forma realizzata, deve contenere l'esplicito riferimento ai corrispondenti programmi inviati alla Provincia.

3. I programmi, ed opuscoli relativi all'offerta al pubblico di singoli servizi turistici, ovvero i relativi contratti ove previsti, devono contenere gli elementi pertinenti allo specifico servizio offerto indicati nella Convenzione internazionale sui contratti di viaggio (CCV) di cui alla Legge n. 1084 del 1977 e successive integrazioni e modifiche.

4. Il programma di viaggio deve indicare gli organismi ai quali il turista può rivolgersi in caso di eventuali controversie e il numero telefonico per l'assistenza o numero verde, che può essere predisposto sia dall'organizzazione del viaggio ovvero sia anche dagli organismi di tutela del turista promossi da associazione/i dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori utenti istituito con Legge 30 luglio 1998, n. 281 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti).

5. I programmi di viaggio oggetto del presente articolo, quando diffusi per via telematica, sono soggetti alla disciplina prevista dall'articolo 18 del DLgs 31 marzo 1998, n. 114 (Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4 della Legge 15 marzo 1997, n. 59) che regola le vendite per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione nonché alla disciplina del DLgs 22 maggio 1999, n. 185 sui diritti del consumatore nei contratti conclusi a distanza.

Art. 16

Agenzie sicure in Emilia-Romagna

1. Le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione.

2. Le modalità di accesso e di gestione dell'elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta, garantendo in ogni caso la consultazione degli organismi a tutela del turista o delle rappresentanze regionali delle associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998.

Art. 17

Fondo di garanzia danni

1. La Regione costituisce un fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" di cui all'articolo 16, fruitori dei servizi turistici di cui all'articolo 15, quando tali danni non siano imputabili ai soggetti di cui all'articolo 2 né al prestatore del servizio.

2. Il fondo può essere costituito presso un organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale, che associ almeno sei consorzi e cooperative di garanzia del settore terziario, individuato dalla Giunta regionale sulla base dei seguenti requisiti:

- a) essere beneficiari di contributi di Enti pubblici locali;
- b) associare direttamente o attraverso i consorzi fidi di primo grado aderenti, a parità di condizione, qualunque operatore turistico che ne faccia richiesta;
- c) consentire la nomina del Presidente del Collegio sindacale da parte della Regione Emilia-Romagna;
- d) prevedere nel proprio statuto la preventiva comunica-

zione alla Regione Emilia-Romagna dei motivi e delle cause di scioglimento.

3. I rapporti tra la Regione e il soggetto incaricato della gestione del fondo sono regolati da un'apposita convenzione, approvata dalla Giunta regionale, che disciplina:
 - a) le modalità di trasferimento delle risorse finanziarie necessarie per la costituzione del fondo;
 - b) le modalità e le procedure di gestione del fondo;
 - c) le modalità di concessione del risarcimento del danno ai clienti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco di cui all'articolo 16;
 - d) le verifiche che la Regione può svolgere in ordine all'utilizzo del fondo.
4. Per l'assegnazione del risarcimento di cui al comma 3, lettera c), il soggetto incaricato della gestione del fondo, si avvale del parere di un Comitato composto:
 - a) da un rappresentante del soggetto incaricato della gestione del fondo, che lo presiede;
 - b) da quattro rappresentanti le categorie del settore delle agenzie di viaggio;
 - c) da un rappresentante degli organismi a tutela del turista o delle associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;
 - d) da un rappresentante della Regione Emilia-Romagna.
5. Le procedure, i criteri e le modalità di designazione dei componenti il Comitato sono stabiliti dalla Giunta regionale.

TITOLO III ATTIVITÀ DI ALTRI SOGGETTI

Art. 18

Associazioni senza scopo di lucro

1. Le associazioni senza scopo di lucro che operano a livello nazionale, regionale o provinciale sono autorizzate ad esercitare le attività di organizzazione di viaggi esclusivamente per i propri associati, che risultino iscritti da almeno tre mesi, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi internazionali di collaborazione. Tale previsione non si applica a membri di organi statutari delle associazioni, eletti entro il termine di cui sopra.
2. Le associazioni sono tenute ad inviare, alla Provincia competente per territorio, entro il 31 marzo di ogni anno il programma delle singole iniziative previste; sono tenute, altresì, a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni a detti programmi e comunque prima dell'inizio dell'attività.
3. Le associazioni senza scopo di lucro devono stipulare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti ai soci dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del DLgs n. 111 del 1995.
4. Nei programmi delle iniziative devono essere precisate le condizioni di annullamento del viaggio, la dicitura che trattasi di iniziativa riservata esclusivamente agli associati e gli estremi della garanzia assicurativa.

Art. 19

Attività di organizzazione di viaggi in forma non professionale

1. Gli enti, le associazioni e i comitati aventi finalità po-

litiche, culturali, religiose, sportive e sociali non rientranti nelle previsioni di cui all'articolo 18, che promuovono, senza scopo di lucro ed esclusivamente a favore dei propri associati, appartenenti o iscritti, l'effettuazione di viaggi, possono promuovere e pubblicizzare al loro interno, con divieto di qualsiasi forma di diffusione al pubblico, i viaggi stessi raccogliendo le adesioni e le quote di partecipazione.

2. Tali viaggi devono avere una durata non superiore a cinque giorni salvo una durata superiore in coincidenza di manifestazioni o ricorrenze particolari di cui deve essere data preventiva comunicazione alla Provincia, indicando la data di svolgimento, il numero preventivato di partecipanti, l'itinerario e i motivi del viaggio. In ogni caso non si possono effettuare gite, nell'anno solare, per un periodo complessivo superiore a cinquanta giorni.

3. Per tutte le iniziative di cui al comma 2, gli organismi organizzatori devono stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti agli iscritti dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del DLgs n. 111 del 1995.

Art. 20

Commercializzazione di servizi turistici

1. Non sono soggette alla specifica disciplina della presente legge le imprese fornitrici di singoli servizi turistici, la cui attività sia disciplinata dalle relative normative di settore.

2. I fornitori di un singolo servizio turistico attinente a viaggi e soggiorni, con particolare riguardo ai trasporti e alla ricettività, possono esercitare le attività di prenotazione e commercializzazione del proprio prodotto:

- a) direttamente, attraverso la propria organizzazione strutturale;
- b) mediante affidamento della gestione delle suddette attività ad un organismo associativo, consortile, cooperativo o societario, costituito dall'aggregazione di fornitori del singolo medesimo servizio turistico;
- c) mediante affidamento della gestione di specifiche attività di prenotazione e vendita del singolo e medesimo servizio, con apposito contratto di concessione ad imprenditori abilitati allo svolgimento di tali attività.

3. Per i soggetti indicati al comma 2 è espressamente escluso l'esercizio delle attività proprie di agenzia di viaggio indicate all'articolo 2.

4. I raggruppamenti di cui all'articolo 13, comma 6 della L.R. n. 7 del 1998 possono esercitare l'attività di commercializzazione solo ed esclusivamente per la vendita integrata dei singoli servizi turistici forniti dalle imprese aderenti ai medesimi raggruppamenti nell'ambito dei progetti presentati e ritenuti ammissibili ai sensi dell'articolo 13, comma 5 della L.R. n. 7 del 1998. L'esercizio di tale attività comporta l'obbligo di stipulare apposita polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti ai soci dalla partecipazione all'attività svolta, così come previsto dall'articolo 20 del DLgs n. 111 del 1995. Per tali raggruppamenti è espressamente escluso l'esercizio delle attività proprie di agenzia di viaggio indicate all'articolo 2.

5. Le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano in tutti i casi in cui si configuri l'attività di commercializzazione di pacchetti turistici, così come definiti dall'articolo 2 del DLgs n. 111 del 1995.

Art. 21

Servizi di prenotazione turistica negli IAT

1. Ai fini del riconoscimento della qualifica di IAT, le Province competenti per territorio verificano la rispondenza dei servizi erogati dagli uffici di informazione e accoglienza turistica agli standard di qualità definiti con apposito atto della Giunta regionale, conformemente a quanto stabilito dalle disposizioni statali, ed agli eventuali standard integrativi che le Province stesse possono definire, in rapporto alle peculiarità dell'offerta e dei prodotti turistici del loro territorio.

2. L'attività relativa ai servizi di accoglienza e di informazione turistica, di cui all'articolo 14 della L.R. n. 7 del 1998, svolta presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, riconosciuti IAT ai sensi del comma 1, può comprendere la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna. La presenza di questo servizio deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio.

3. La prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive può essere effettuata, presso gli IAT di cui al comma 2, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna, soltanto da agenzie di viaggio e turismo, secondo quanto previsto, per l'affidamento del servizio, dal comma 4.

4. I soggetti di cui al comma 3 sono selezionati dal Comune o dalla Provincia competente per territorio a seguito di procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi, nonché delle specifiche indicazioni da prevedersi nelle direttive applicative di cui all'articolo 5, comma 4 della L.R. n. 7 del 1998.

5. L'effettuazione dei servizi di prenotazione da parte di un'agenzia di viaggi e turismo non la esclude dall'eventuale affidamento dei servizi di cui all'articolo 14, comma 5 della L.R. n. 7 del 1998.

6. La sola prenotazione del pernottamento in strutture ricettive può essere effettuata direttamente dal personale addetto agli IAT, di cui all'articolo 14, commi 1, 3, 4 e 5 della L.R. n. 7 del 1998, esclusivamente a favore di turisti che accedono agli IAT, in forma di "last minute" e per strutture ricettive del territorio comunale di competenza.

TITOLO IV
SOSPENSIONE E REVOCA
DELL'AUTORIZZAZIONE.
SANZIONI AMMINISTRATIVE

Art. 22

Sospensione e revoca dell'autorizzazione

1. La Provincia dispone la sospensione dell'autorizzazione all'apertura e all'esercizio delle agenzie di viaggio e turismo per un periodo da un minimo di sette giorni ad un massimo di sei mesi:

- a) qualora vengano esercitate attività difformi da quelle autorizzate;
- b) qualora non vengano rispettati i termini temporali per le licenze a carattere stagionale di cui all'articolo 5, comma 5;
- c) qualora vengano accertate irregolarità amministrative, ovvero gravi e ripetute violazioni delle norme previste dalla Direttiva n. 90/314/CEE recepita con DLgs n. 111 del 1995 e dalla Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, relativa alle clausole abusive

nei contratti stipulati con i consumatori, recepita con l'articolo 25 della Legge 6 febbraio 1996, n. 52 (Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità Europee - Legge comunitaria 1994);

- d) qualora l'agenzia non provveda al reintegro del deposito cauzionale nei termini previsti;
 - e) qualora l'agenzia non comunichi alla Provincia entro cinque giorni la cessazione per qualsiasi causa dell'attività del direttore tecnico indicato nell'autorizzazione provinciale, ovvero qualora non provveda alla sostituzione del direttore tecnico stesso entro il termine assegnato dalla Provincia;
 - f) qualora venga accertato che l'attività dell'agenzia o dei suoi responsabili risulti pregiudizievole per l'immagine dell'offerta turistica regionale in conseguenza di gravi inadempimenti che investono i rapporti con operatori turistici a livello nazionale o internazionale.
2. La Provincia dispone la revoca dell'autorizzazione:
- a) qualora, trascorso il periodo massimo di sospensione previsto al comma 1, l'agenzia non provveda all'eliminazione delle irregolarità che hanno dato causa alla sospensione medesima o non ottemperi alle disposizioni della Provincia, entro l'ulteriore termine assegnato dalla Provincia stessa a pena di revoca dell'autorizzazione;
 - b) nel caso di condanna per reati connessi all'esercizio delle attività di agenzia di viaggio e turismo.
3. La Provincia dispone, altresì, la sospensione o la revoca della autorizzazione nel caso previsto dall'articolo 23, comma 2.
4. La Provincia dispone la decadenza dall'autorizzazione nei casi previsti dalla presente legge.

Art. 23

Sanzioni amministrative

1. Fatte salve le sanzioni previste dal Codice penale ove il fatto costituisca reato, è soggetto all'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura da 500,00 Euro a 1.500,00 Euro:

- a) chiunque intraprenda e svolga in forma continuativa od occasionale le attività di cui all'articolo 2 senza aver ottenuto la preventiva autorizzazione;
 - b) chiunque svolga attività diverse da quelle autorizzate;
 - c) le associazioni di cui agli articoli 18 e 19 che effettuino attività in modo difforme da quella prevista dalla presente legge, e a favore di non associati;
 - d) chiunque pubblici o diffonda programmi di viaggio in contrasto con le norme contenute nella presente legge o non rispetti i contenuti dei propri programmi nell'esecuzione dei contratti di viaggio;
 - e) i fornitori o loro rappresentanti dei pacchetti turistici o dei singoli servizi turistici che diffondano i programmi ed opuscoli o sottoscrivano contratti in violazione delle disposizioni di cui alla Direttiva n. 93/13/CEE recepita ed attuata con Legge n. 52 del 1996.
2. In caso di recidiva nelle violazioni di cui al comma 1, lettere b), d) ed e), l'autorizzazione provinciale può essere sospesa per un periodo da un minimo di sette giorni ad un massimo di sei mesi e successivamente revocata.
3. Ogni rapporto di accertata violazione delle norme della presente legge regionale è presentato alla Provincia competente per territorio, alla quale sono devoluti i pro-

venti delle sanzioni amministrative dalla Provincia stessa irrogate.

TITOLO V DISPOSIZIONI FINANZIARIE, TRANSITORIE E FINALI

Art. 24 Abrogazioni

1. La L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo) è abrogata.
2. L'articolo 92 della L.R. 21 aprile 1999, n. 3 (Riforma del sistema regionale e locale) è abrogato.
3. Il riferimento agli articoli 10 e 16 della L.R. n. 23 del 1997 contenuto nella Tabella A di cui all'articolo 2 della L.R. 13 novembre 2001, n. 38 (Adeguamento dell'ordinamento regionale all'introduzione dell'Euro) è abrogato.
4. La L.R. 10 dicembre 2001, n. 46 (Modifiche alla L.R. 26 luglio 1997, n. 23 "Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo") è abrogata.

Art. 25 Norma transitoria

1. Nella fase di prima applicazione, entro centottanta

giorni dall'approvazione della presente legge, i titolari dell'autorizzazione di cui all'articolo 8 devono regolarizzare la loro posizione relativamente a quanto previsto dall'articolo 13, presentando apposita domanda alla Provincia.

Art. 26 Norma finanziaria

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione dell'articolo 17 si fa fronte mediante l'istituzione, nella parte spesa del bilancio regionale, di apposita unità previsionale di base e relativo capitolo che sarà dotato della necessaria disponibilità in sede di approvazione della legge annuale di bilancio ai sensi di quanto disposto dall'articolo 37 della L.R. 15 novembre 2001, n. 40 (Ordinamento contabile della Regione Emilia-Romagna, abrogazione delle L.R. 6 luglio 1977, n. 31 e 27 marzo 1972, n. 4) con apposito atto della Giunta regionale.

La presente legge regionale sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare come legge della Regione Emilia-Romagna.

Bologna, 31 marzo 2003

VASCO ERRANI

LAVORI PREPARATORI

Progetto di legge d'iniziativa della Giunta regionale: deliberazione n. 1994 del 28 ottobre 2002; oggetto consiliare n. 3531 (VII legislatura);

- pubblicato nel Supplemento Speciale del Bollettino Ufficiale della Regione n. 206 in data 8 novembre 2002;
- assegnato alla V Commissione consiliare permanente "Turismo Cultura Scuola Formazione" in sede referente e in sede consultiva alla Commis-

sione II "Attività produttive".

Testo licenziato dalla Commissione referente con atto n. 1 dell'11 marzo 2003, con preannuncio di richiesta di relazione orale in aula della consigliera Babini;

- approvato dal Consiglio regionale nella seduta del 26 marzo 2003, atto 102/03.

AVVERTENZA - Il testo della legge viene pubblicato con l'aggiunta delle note redatte dal Servizio Affari legislativi e legali al solo scopo di facilitarne la lettura. (Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 466 del 17 settembre 1985)

NOTE

NOTE ALL'ART. 1

Comma 1

1) Il testo dell'art. 117 della Costituzione è il seguente:

«Art. 117

La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie:

- a) politica estera e rapporti internazionali dello Stato; rapporti dello Stato con l'Unione Europea; diritto di asilo e condizione giuridica dei cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea;
- b) immigrazione;
- c) rapporti tra la Repubblica e le confessioni religiose;
- d) difesa e Forze armate; sicurezza dello Stato; armi, munizioni ed esplosivi;
- e) moneta, tutela del risparmio e mercati finanziari; tutela della concorrenza; sistema valutario; sistema tributario e contabile dello Stato; perequazione delle risorse finanziarie;
- f) organi dello Stato e relative leggi elettorali; referendum statali; elezione del Parlamento Europeo;
- g) ordinamento e organizzazione amministrativa dello Stato e degli enti pubblici nazionali;
- h) ordine pubblico e sicurezza, ad esclusione della Polizia amministrativa locale;
- i) cittadinanza, stato civile e anagrafi;
- l) giurisdizione e norme processuali; ordinamento civile e penale; giustizia amministrativa;
- m) determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale;
- n) norme generali sull'istruzione;
- o) previdenza sociale;
- p) legislazione elettorale, organi di governo e funzioni fondamentali di Comuni, Province e Città metropolitane;
- q) dogane, protezione dei confini nazionali e profilassi internazionale;

r) pesi, misure e determinazione del tempo; coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'Amministrazione statale, regionale e locale; opere dell'ingegno;

s) tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali.

Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: rapporti internazionali e con l'Unione Europea delle Regioni; commercio con l'estero; tutela e sicurezza del lavoro; istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche e con esclusione della istruzione e della formazione professionale; professioni; ricerca scientifica e tecnologica e sostegno all'innovazione per i settori produttivi; tutela della salute; alimentazione; ordinamento sportivo; protezione civile; governo del territorio; porti e aeroporti civili; grandi reti di trasporto e di navigazione; ordinamento della comunicazione; produzione, trasporto e distribuzione nazionale dell'energia; previdenza complementare e integrativa; armonizzazione dei bilanci pubblici e coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario; valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali; casse di risparmio, casse rurali, aziende di credito a carattere regionale; enti di credito fondiario e agrario a carattere regionale. Nelle materie di legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato.

Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato.

Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, nelle materie di loro competenza, partecipano alle decisioni dirette alla formazione degli atti normativi comunitari e provvedono all'attuazione e all'esecuzione degli accordi internazionali e degli atti dell'Unione Europea, nel rispetto delle norme di procedura stabilite dalle leggi dello Stato, che disciplina le modalità di esercizio del potere sostitutivo in caso di inadempienza.

La potestà regolamentare spetta allo Stato nelle materie di legislazione esclusiva, salva delega alle Regioni. La potestà regolamentare spetta alle Regioni in ogni altra materia. I Comuni, le Province e le Città metropolitane hanno potestà regolamentare in ordine alla disciplina dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite.

Le leggi regionali rimuovono ogni ostacolo che impedisce la piena parità degli uomini e delle donne nella vita sociale, culturale ed economica e promuovono la parità di accesso tra donne e uomini alle cariche elettive.

La legge regionale ratifica le intese della Regione con altre Regioni per il migliore esercizio delle proprie funzioni, anche con individuazione di organi comuni.

Nelle materie di sua competenza la Regione può concludere accordi con Stati e intese con enti territoriali interni ad altro Stato, nei casi e con le forme disciplinate da leggi dello Stato.».

2) Il DPCM 13 settembre 2002 concerne **Recupero dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico.**

Comma 2

3) Il testo dell'art. 2 della L.R. n. 3 del 1999 è il seguente:

«Art. 2 - Principi

1. La presente legge si ispira ai principi generali definiti dal presente articolo.
2. Nel ripartire le funzioni fra i livelli del governo territoriale e nel disciplinare, ove occorra, le funzioni, essa persegue i seguenti obiettivi:
 - a) la valorizzazione dell'autonomia della società civile e delle formazioni sociali, in attuazione del principio di sussidiarietà;
 - b) la razionalizzazione dell'assetto e dell'organizzazione delle funzioni;
 - c) la valorizzazione dell'apparato organizzativo esistente, affidando, ove possibile, le ulteriori nuove funzioni a strutture già esistenti;
 - d) l'affidamento a soggetti esterni all'Amministrazione di attività che possono più utilmente essere svolte in tale forma sulla base di una valutazione obiettiva dei criteri di efficacia, efficienza e qualità.
3. Nella distribuzione di funzioni e competenze tra i diversi livelli istituzionali, si ispira alla piena applicazione dei principi di sussidiarietà ed adeguatezza, perseguendo l'obiettivo dell'integrazione del sistema regionale e locale, sulla base del principio di collaborazione e nel pieno rispetto dell'autonomia costituzionale garantita agli enti del sistema locale.
4. Nel disciplinare i procedimenti amministrativi:
 - a) regola le forme di semplificazione e di accelerazione dei procedimenti, anche attraverso lo sviluppo delle modalità di concertazione dell'azione amministrativa;
 - b) agevola l'esercizio delle attività private mediante l'eliminazione di veicoli procedurali.
5. Nella revisione e nel completamento della legislazione regionale:
 - a) provvede alla abrogazione espressa delle norme superate o incompatibili;
 - b) razionalizza il quadro legislativo fissando principi e criteri per la elaborazione di testi unici o coordinati di norme;
 - c) provvede alla revisione delle norme di contabilità regionale.
6. La presente legge provvede, nei settori interessati dai conferimenti di funzioni, a disporre le modifiche sostanziali nella legislazione vigente, ovvero a fissare i principi ed i criteri generali per l'ulteriore riordino della legislazione regionale.
7. In nessun caso le norme della presente legge possono essere interpretate nel senso della attribuzione alla Regione di funzioni e compiti trasferiti, delegati o comunque attribuiti alle Province e agli Enti locali dalle disposizioni vigenti alla data di entrata in vigore della presente legge.».

4) Il testo del comma 1 dell'art. 118 della Costituzione è il seguente:

«Art. 118

Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.
omissis».

NOTA ALL'ART. 4

Comma 1

Il testo della lettera c) del comma 1 dell'art. 3 della L.R. n. 7 del 1998 è il seguente:

«Art. 3 - Funzioni delle Province

1. Alle Province è delegato l'esercizio delle funzioni amministrative relative:
 - c) alle agenzie di viaggio e turismo;
- omissis».

NOTE ALL'ART. 5

Comma 3

1) Il testo dell'art. 3 del DLgs n. 392 del 1991 è il seguente:

«Art. 3 - Requisiti di onorabilità e capacità finanziaria

1. Qualora per ottenere l'autorizzazione ad esercitare, anche in qualità di lavoratore dipendente, le attività di cui al presente decreto debbano essere fornite attestazioni comprovanti il possesso di requisiti di onorabilità o di assenza di fallimento, dovrà essere presentato un estratto del casellario giudiziale o, in mancanza di esso, un documento equipollente rilasciato da un'autorità giudiziaria o amministrativa competente del Paese di origine o di provenienza, attestante il possesso dei requisiti anzidetti.
2. Qualora l'esercizio delle attività di cui al presente decreto possa essere consentito solo previa documentazione del possesso di ulteriori e specifici requisiti di onorabilità, previsti da leggi statali o regionali, non figuranti nei documenti di cui al comma 1, è sufficiente che i cittadini degli altri Stati membri presentino un attestato rilasciato da un'autorità giudiziaria o amministrativa del Paese d'origine o provenienza da cui risulti che tali specifici requisiti sono soddisfatti.
3. Quando nel Paese di origine o di provenienza i documenti o gli attestati di cui ai commi 1 e 2 non vengano rilasciati, essi possono essere sostituiti da una dichiarazione sotto giuramento ovvero, negli Stati in cui questa non sia prevista, da una dichiarazione solenne resa dall'interessato ad un'autorità giudiziaria o amministrativa competente o ad un notaio del Paese di origine o di provenienza che rilascerà un attestato facente fede di tale giuramento o dichiarazione solenne; la dichiarazione di mancanza di fallimento può essere fatta in tal caso anche ad un organismo professionale competente del Paese di origine o di provenienza.
4. I requisiti di cui ai commi 1, 2 e 3 devono essere posseduti, quando si

tratti di impresa individuale, dal titolare di essa e, quando si tratti di società, dal legale rappresentante e, se richiesto dalla legge, dai componenti del Consiglio d'amministrazione, nonché, in ogni caso, dal direttore tecnico.

5. In sede di istruttoria per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio delle attività potrà tenersi conto di fatti specifici dei quali lo Stato italiano sia comunque venuto a conoscenza.

6. L'iscrizione, ove richiesta dalla legge, ad albi, registri, liste o altri elenchi ai fini dell'esercizio delle attività di cui al presente decreto da parte di cittadini appartenenti ad altri Stati membri, avviene alle stesse condizioni previste per i cittadini italiani.

7. Ai fini dell'accertamento della capacità finanziaria, gli attestati rilasciati dalle banche ed istituti di credito di altri Stati membri saranno ritenuti equivalenti a quelli rilasciati da banche ed istituti di credito italiani.

8. I documenti attestanti i requisiti di onorabilità e di capacità finanziaria devono essere di data non anteriore a tre mesi al momento della esibizione.».

Comma 4

2) Il testo dell'art. 58 del DPR n. 616 del 1977 è il seguente:

«Art. 58 - Competenze dello Stato

Sono di competenza dello Stato le funzioni amministrative concernenti:

- 1) il parere del Ministero delle Finanze ai fini del riconoscimento, della revoca, della determinazione del territorio relativo, della classificazione delle stazioni di cura, soggiorno e turismo, nonché della determinazione delle località di interesse turistico;
- 2) il nulla osta al rilascio della licenza per agenzia di viaggio a persone fisiche o giuridiche straniere, sentite le regioni;
- 3) la istituzione e gestione di uffici di rappresentanza, di informazione e di promozione sull'estero, nonché gli uffici turistici stranieri e di frontiera;
- 4) la vigilanza sull'organo centrale del Club Alpino italiano e dell'Automobil Club d'Italia e sull'Ente nazionale italiano per il turismo.».

NOTA ALL'ART. 10

Comma 2

Il testo dell'art. 4 del DLgs 23 novembre 1991, n. 392, concernente **Attuazione della Direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, a norma dell'art. 16 della Legge 29 dicembre 1990, n. 428 (Legge comunitaria 1990)**, è il seguente:

«Art. 4 - Capacità professionale

1. La prova del possesso di conoscenze ed attitudini generali, commerciali o professionali, richieste per l'accesso alle attività di cui al presente decreto, o per l'esercizio delle stesse, è fornita dalla certificazione dell'effettivo esercizio, in un altro Stato membro, delle attività di cui all'art. 2, comma 1.
2. La certificazione deve essere rilasciata dall'autorità od organismo competente dello Stato membro di origine o provenienza e deve, comunque, comprovare che l'attività è stata prestata:
 - a) per sei anni consecutivi a titolo di titolare indipendente con funzioni di direttore tecnico o di direttore tecnico o di dirigente con mansioni commerciali responsabile di almeno un reparto dell'agenzia di viaggio e turismo;
 - b) ovvero:
 - per tre anni consecutivi a titolo di titolare indipendente con funzioni di direttore tecnico o di direttore tecnico o di dirigente con mansioni commerciali responsabile di almeno un reparto dell'agenzia di viaggio e turismo, qualora il richiedente dimostri di aver ricevuto, per l'attività in oggetto, una precedente formazione professionale di almeno tre anni, comprovata da un certificato riconosciuto dallo Stato o giudicata pienamente valida da un organismo professionale competente;
 - per quattro anni consecutivi a titolo di titolare indipendente con funzioni di direttore tecnico o di direttore tecnico o di dirigente con mansioni commerciali responsabile di almeno un reparto dell'agenzia di viaggio e turismo, qualora il richiedente dimostri di aver ricevuto, per l'attività in oggetto, una precedente formazione professionale di almeno due anni, comprovata da un certificato riconosciuto dallo Stato o giudicata pienamente valida da un organismo professionale competente;
 - c) per tre anni consecutivi a titolo di titolare indipendente con funzioni di direttore tecnico o di direttore tecnico o di dirigente con mansioni commerciali responsabile di almeno un reparto dell'agenzia di viaggio e turismo, qualora il richiedente dimostri di aver svolto a titolo dipendente l'attività in oggetto presso un'agenzia di viaggio per almeno cinque anni;
 - d) ovvero:
 - per cinque anni consecutivi a titolo dipendente o salariato presso un'agenzia di viaggio, qualora il richiedente dimostri di aver ricevuto, per l'attività in oggetto, una precedente formazione professionale per almeno tre anni, comprovata da un certificato riconosciuto dallo Stato o giudicata pienamente valida da un organismo professionale competente;
 - per sei anni consecutivi a titolo dipendente o salariato presso un'agenzia di viaggio, qualora il richiedente dimostri di aver ricevuto, per l'attività in oggetto, una precedente formazione professionale per almeno due anni, comprovata da un certificato riconosciuto dallo Stato o giudicata pienamente valida da un organismo professionale competente.
3. Nei casi previsti alle lettere a) e c) del comma 2 l'attività non può essere stata interrotta da oltre dieci anni alla data del deposito della domanda.
4. Sono fatte salve le disposizioni che subordinino l'accesso a taluna delle attività di cui al presente decreto al suo previo esercizio nello stesso ramo di attività che l'interessato intende esercitare, ovvero al possesso della relativa, specifica formazione professionale.».

NOTA ALL'ART. 14

Comma 3

Il testo dell'art. 6 del DM n. 349 del 1999 è il seguente:

«Art. 6 - Contributo al fondo di garanzia

1. Il fondo è alimentato con le modalità di cui all'articolo 21, comma 2 del DLgs 111/95 dalla quota pari allo 0,5% sui premi delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 20, comma 1 al netto delle imposte.
2. Le somme di cui al comma 1 sono versate allo stato di previsione dell'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate allo stato di previsione della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento del Turismo.
3. Le compagnie di assicurazione versano alla competente sezione di tesoreria provinciale dello Stato, sull'apposito capitolo di bilancio, la quota dello

0,5% di cui al comma 1, entro i primi quindici giorni del mese successivo a quello in cui il premio è stato incassato, e nel mese successivo a quello di versamento trasmettono le relative quietanze al Dipartimento del Turismo.

4. Entro il 30 aprile di ciascun anno le compagnie di assicurazione trasmettono al Dipartimento del Turismo un elenco riepilogativo relativo all'anno precedente, contenente i seguenti dati:

- dati identificativi dell'organizzatore e del venditore obbligati ai sensi dell'articolo 20 del DLgs 111/95 alla stipula di assicurazioni per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 15 e 16 dello stesso DLgs 111/95;
- ammontare del premio complessivo, al netto delle tasse, della polizza di assicurazione e relativa quota dello 0,5% di competenza del fondo;
- data in cui è stato effettuato il versamento della quota dello 0,5% alla sezione di tesoreria provinciale dello Stato.

5. Il Dipartimento del Turismo, anche avvalendosi di dati e notizie richieste direttamente agli organizzatori e venditori verifica l'esattezza e la tempestività dei versamenti effettuati dalle compagnie di assicurazione alla tesoreria provinciale dello Stato, nonché la congruità dei capitali assicurati da ciascun organizzatore e venditore, in rapporto all'importanza dell'agente di viaggio e al volume delle operazioni svolte nell'ambito delle proprie attività turistiche.»

NOTE ALL'ART. 15

Comma 1

1) La Direttiva n. 90/314/CEE del 13 giugno 1990 concernente *Direttiva del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"*, è stata recepita dal DLgs 17 marzo 1995, n. 111 *Attuazione della Direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"*.

2) Il testo dell'art. 16 della Legge n. 269 del 1998 è il seguente:

«Art. 16 – *Comunicazione agli utenti*

1. Gli operatori turistici che organizzano viaggi collettivi o individuali in Paesi esteri hanno obbligo, per un periodo non inferiore a tre anni decorrenti dalla data di cui al comma 2, di inserire in maniera evidente nei materiali propagandistici, nei programmi o, in mancanza dei primi, nei documenti di viaggio consegnati agli utenti, nonché nei propri cataloghi generali o relativi a singole destinazioni, la seguente avvertenza: «Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'articolo . . . della Legge . . . n. . . . – La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero».

2. Quanto prescritto nel comma 1 si applica con riferimento ai materiali illustrativi o pubblicitari o ai documenti utilizzati successivamente al centottantesimo giorno dopo la data di entrata in vigore della presente legge.

3. Gli operatori turistici che violano l'obbligo di cui al comma 1 sono assoggettati alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da lire due milioni a lire dieci milioni.»

Comma 3

3) La Legge 27 dicembre 1977, n. 1084 concerne *Ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970*.

Comma 5

4) Il testo dell'art. 18 del DLgs n. 114 del 1998 è il seguente:

«Art. 18 – *Vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione*

1. La vendita al dettaglio per corrispondenza o tramite televisione o altri sistemi di comunicazione è soggetta a previa comunicazione al Comune nel quale l'esercente ha la residenza, se persona fisica, o la sede legale. L'attività può essere iniziata decorsi trenta giorni dal ricevimento della comunicazione.

2. È vietato inviare prodotti al consumatore se non a seguito di specifica richiesta. È consentito l'invio di campioni di prodotti o di omaggi, senza spese o vincoli per il consumatore.

3. Nella comunicazione di cui al comma 1 deve essere dichiarata la sussistenza del possesso dei requisiti di cui all'articolo 5 e il settore merceologico.

4. Nei casi in cui le operazioni di vendita sono effettuate tramite televisione, l'emittente televisiva deve accertare, prima di metterle in onda, che il titolare dell'attività è in possesso dei requisiti prescritti dal presente decreto per l'esercizio della vendita al dettaglio. Durante la trasmissione debbono essere indicati il nome e la denominazione o la ragione sociale e la sede del venditore, il numero di iscrizione al registro delle imprese ed il numero della partita IVA. Agli organi di vigilanza è consentito il libero accesso al locale indicato come sede del venditore.

5. Le operazioni di vendita all'asta realizzate per mezzo della televisione o di altri sistemi di comunicazione sono vietate.

6. Chi effettua le vendite tramite televisione per conto terzi deve essere in possesso della licenza prevista dall'articolo 115 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con RD 18 giugno 1931, n. 773.

7. Alle vendite di cui al presente articolo si applicano altresì le disposizioni di cui al DLgs 15 gennaio 1992, n. 50, in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.»

NOTE ALL'ART. 16

Comma 2

La Legge 30 luglio 1998, n. 281 concerne *Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*.

NOTE ALL'ART. 17

Comma 4

La Legge n. 281 del 1998 è citata alla nota all'art. 16.

NOTE ALL'ART. 18

Comma 3

Il testo dell'art. 20 del DLgs n. 111 del 1995, citato alla nota 1 all'art. 15, è il

seguente:

«Art. 20 – *Assicurazione*

1. L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 15 e 16.

2. È fatta salva la facoltà di stipulare polizze assicurative di assistenza al turista.»

NOTE ALL'ART. 19

Comma 3

Il testo dell'art. 20 del DLgs n. 111 del 1995, citato alla nota all'art. 18, è riportato alla stessa nota.

NOTE ALL'ART. 20

Comma 4

1) Il testo del comma 6 dell'art. 13 della L.R. 4 marzo 1998, n. 7, concernente *Organizzazione turistica regionale – Interventi per la promozione e commercializzazione turistica – Abrogazione della L.R. 5 dicembre 1996, n. 47, della L.R. 20 maggio 1994, n. 22, della L.R. 25 ottobre 1993, n. 35 e parziale abrogazione della L.R. 9 agosto 1993, n. 28*, è il seguente:

«Art. 13 – *Aggregazioni di prodotto di interesse regionale*
omissis

6. Ai fini del cofinanziamento di cui alla lettera b) del comma 5, per soggetti privati si intendono: i "club di prodotto", i consorzi e gli altri raggruppamenti di imprese turistiche in qualsiasi forma costituiti, anche in via temporanea. I progetti sono ammissibili a cofinanziamento anche nel caso che negli organismi sopra indicati vi sia la partecipazione, purché minoritaria, di soggetti pubblici o di diritto pubblico o di altri soggetti privati non svolgenti specifica attività di impresa turistica.

omissis».

2) Il testo del comma 5 dell'art. 13 della L.R. n. 7 del 1998, citata alla nota 1) al presente articolo, è il seguente:

«Art. 13 – *Aggregazioni di prodotto di interesse regionale*
omissis

5. Le direttive applicative del programma poliennale, di cui all'art. 5, stabiliscono i criteri e le modalità per il cofinanziamento e la presentazione alla Regione dei progetti distinguendo:

a) il cofinanziamento per i progetti di promozione e di marketing di prodotto concordati dai soggetti pubblici e privati aderenti all'Unione e da essa proposti;

b) il cofinanziamento per i progetti di commercializzazione e di promocommercializzazione finalizzati alla vendita promossi e presentati da soggetti privati aderenti all'Unione.

omissis».

3) Il testo dell'art. 20 del DLgs n. 111 del 1995, citato alla nota all'art. 18, è riportato alla stessa nota.

Comma 5

4) Il testo dell'art. 2 del DLgs n. 111 del 1995, citato alla nota all'art. 18, è il seguente:

«Art. 2 – *Pacchetti turistici*

1. I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'art. 7, lettere i) e m), che costituiscono 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 decreto.»

NOTE ALL'ART. 21

Comma 2

1) Il testo dell'art. 14 della L.R. n. 7 del 1998, citata alla nota 1) all'art. 20, è il seguente:

«Art. 14 – *Servizi di accoglienza e di informazione turistica*

1. La Regione contribuisce alla gestione da parte dei Comuni dei servizi di accoglienza turistica di cui alla lettera a) del comma 1 dell'art. 4, attraverso i Programmi turistici di promozione locale.

2. Le Province competenti per territorio verificano la rispondenza dei servizi di accoglienza di cui al comma 1 agli standard minimi di qualità stabiliti con apposito provvedimento della Giunta regionale.

3. I Comuni possono essere inseriti nella rete integrata di cui alla lettera d), del comma 1 dell'art. 2 ed essere ammessi ai cofinanziamenti regionali ai sensi della lettera b) del comma 3 dell'art. 7 qualora, oltre a fornire i servizi di accoglienza a carattere locale, assicurino servizi di redazione e diffusione delle informazioni di interesse regionale, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Giunta regionale.

4. I Comuni possono gestire i servizi di cui ai commi 1 e 3 anche in forma aggregata ovvero in collaborazione con le Province. La Regione incentiva tali aggregazioni con specifiche disposizioni da prevedersi nelle direttive applicative del Programma poliennale.

5. I Comuni possono altresì affidare la gestione di servizi di cui ai commi 1 e 3 in concessione a soggetti pubblici o privati o ad organismi associativi a capitale misto pubblico-privato che assicurino il rispetto degli standard definiti dalla Giunta regionale.»

Comma 4

2) Il testo del comma 4 dell'art. 5 della L.R. n. 7 del 1998, citata alla nota 1) all'art. 20, è il seguente:

«Art. 5 – Programmazione regionale omissis

4. Le direttive applicative del Programma poliennale sono deliberate dalla Giunta regionale. Esse indicano in particolare:

- a) i criteri e i limiti per il finanziamento delle singole attività, le priorità e le tipologie dei soggetti beneficiari degli interventi;
- b) le procedure e i termini per la presentazione delle domande e dei progetti, nonché le modalità di gestione dei contributi;
- c) le modalità, le procedure e i termini per la elaborazione del Piano annuale delle azioni di carattere generale;
- d) le modalità, le procedure e i termini relativi ai Programmi turistici di promozione locale.»

Comma 5

3) Il testo del comma 5 dell'art. 14 della L.R. n. 7 del 1998, citata alla nota 1) all'art. 20, è riportato alla nota 1) al presente articolo.

Comma 6

4) Il testo dei commi 1, 3, 4 e 5 dell'art. 14 della L.R. n. 7 del 1998, citata alla nota 1) all'art. 20, è riportato alla nota 1) al presente articolo.

NOTE ALL'ART. 22

1) La Direttiva n. 90/314/CEE e il DLgs n. 111 del 1995 sono citati alla nota 1) all'art. 15.

2) Il testo dell'art. 25 della Legge n. 52 del 1996 è il seguente:

«Art. 25 – Attuazione della Direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori

1. Dopo il Capo XIV del Titolo II del libro quarto del Codice civile, è aggiunto il seguente:

«CAPO XIV-BIS – Dei contratti del consumatore

Art. 1469-bis – Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista, che ha per oggetto la cessione di beni o la prestazione di servizi, si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. In relazione al contratto di cui al primo comma, il consumatore è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. Il professionista è la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che, nel quadro della sua attività imprenditoriale o professionale, utilizza il contratto di cui al primo comma.

Si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto o per effetto di:

- 1) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
- 2) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- 3) escludere o limitare l'opponibilità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;
- 4) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- 5) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o ne recede, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
- 6) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;
- 7) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- 8) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;
- 9) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- 10) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- 11) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire; senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- 12) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- 13) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- 14) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo di interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- 15) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;
- 16) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
- 17) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora i risultati diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;
- 18) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'allegazione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

- 19) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- 20) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. È fatto salvo il disposto dell'articolo 1355.

Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può, in deroga ai numeri 8) e 11) del terzo comma:

- 1) recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore;
- 2) modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto.

Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari il professionista può modificare, senza preavviso, sempre che vi sia un giustificato motivo in deroga ai numeri 12) e 13) del terzo comma, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo alla prestazione finanziaria originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione al consumatore che ha diritto di recedere dal contratto.

I numeri 8), 11), 12) e 13) del terzo comma non si applicano ai contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi il cui prezzo è collegato alle fluttuazioni di un corso e di un indice di borsa o di un tasso di mercato finanziario non controllato dal professionista, nonché la compravendita di valuta estera, di assegni di viaggio o di vaglia postale internazionali emessi in valuta estera.

I numeri 12) e 13) del terzo comma non si applicano alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano espressamente descritte.

Art. 1469-ter – Accertamento della vessatorietà delle clausole

La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.

La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attinge alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e di servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile.

Non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero che siano riproduzioni di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione Europea o l'Unione Europea.

Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.

Nel contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano stati oggetto di specifica trattativa con il consumatore.

Art. 1469-quater – Forma e interpretazione

Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile.

In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

Art. 1469-quinquies – Inefficacia

Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 1469-bis e 1469-ter sono inefficaci mentre il contratto rimane efficace per il resto.

Sono inefficaci le clausole che, quantunque oggetto di trattativa, abbiano per oggetto o per effetto di:

- 1) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
- 2) escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- 3) prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

L'inefficacia opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria d'inefficacia delle clausole dichiarate abusive.

È inefficace ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente articolo, laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione Europea.

Art. 1469-sexies – Azione inibitoria

Le associazioni rappresentative dei consumatori e dei professionisti e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente capo.

L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis e seguenti del Codice di procedura civile.

Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.»

NOTA ALL'ART. 23

Comma 1

La Direttiva n. 93/13/CEE del 5 aprile 1993 concernente *«Direttiva del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori»* è stata recepita ed attuata con Legge 6 febbraio 1996, n. 52 concernente *«Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità Europee – Legge comunitaria 1994»*.

NOTE ALL'ART. 24

Comma 2

1) Il testo dell'art. 92 della L.R. n. 3 del 1999 era il seguente:
«Art. 92 – *Modifiche alla L.R. n. 23 del 1997*

1. La lett. b) del comma 3 dell'art. 5 della L.R. 26 luglio 1977, n. 23, recante *Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo*, è abrogata.

Comma 3

2) Il riferimento agli articoli 10 e 16 della L.R. 26 luglio 1997, n. 23, concernente *Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo* contenuto nella Tabella A di cui all'art. 2 (Importi contenuti in leggi e regolamenti regionali) della L.R. n. 38 del 2001, era il seguente:

Tabella A

Legge	Titolo	Disposizioni modificate
<i>omissis</i> L.R. 26 luglio 1997, n. 23	Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo	Art. 10: – alla lettera a) del comma 1, la locuzione «Lire quattrocento milioni» è sostituita dalla locuzione «206.582,76 Euro»; – alla lettera b) del comma 1, la locuzione «Lire duecentocinquanta milioni» è sostituita dalla locuzione «129.114,22 Euro»;

– alla lettera c) del comma 1, la locuzione «Lire centocinquanta milioni» è sostituita dalla locuzione «77.468,53 Euro».

Art. 16:

– al comma 1, la locuzione «da Lire 3.000.000 a Lire 18.000.000» è sostituita dalla locuzione «da 1.549 Euro a 9.296 Euro»;
– al comma 2, la locuzione «da Lire 1.500.000 a Lire 3.000.000» è sostituita dalla locuzione «da 774 Euro a 1.549 Euro»

omissis».

NOTA ALL'ART. 26

Comma 1

Il testo dell'art. 37 della L.R. n. 40 del 2001 è il seguente:

«Art. 37 – *Leggi che autorizzano spese continuative o ricorrenti*

1. Le leggi regionali che prevedono attività od interventi a carattere continuativo o ricorrente determinano di norma solo gli obiettivi da raggiungere e le procedure da seguire, rinviando alla legge di bilancio la determinazione dell'entità della relativa spesa.

2. In presenza di leggi del tipo indicato al comma 1, le relative procedure preliminari ed istruttorie ed, in generale, tutti gli adempimenti previsti dalla legge che non diano luogo alla assunzione di impegni di spesa da parte della Regione, possono essere posti in essere sulla base delle leggi medesime anche prima che sia determinata l'entità della spesa da eseguire.».

DIRETTORI TECNICI

Determinazione dei criteri delle modalità e dei termini per l'effettuazione dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di Agenzia di viaggio

Delibera di Giunta n. 1764 del 16/9/2003

(segue documento fotografato)

Estratto dal Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna – parte seconda – n. 153 del 15 ottobre 2003

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 settembre 2003, n. 1764

Determinazione dei criteri delle modalità e dei termini per l'effettuazione dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggio

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 settembre 2003, n. 1764

Determinazione dei criteri delle modalità e dei termini per l'effettuazione dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggio

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Richiamati:

- la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed in particolare:
 - l'art. 10 - commi 1 e 2 - nei quali è disposto che il possesso dei requisiti necessari per esercitare la direzione tecnica di una agenzia di viaggio è dimostrato dall'essere nelle condizioni previste dall'art. 4 del DLgs 23 novembre 1991, n. 392, o dall'aver frequentato apposito percorso formativo abilitante;
 - il comma 3, dello stesso articolo 10 laddove stabilisce che la Giunta regionale determina i criteri e le modalità dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico nonché i termini per l'effettuazione degli stessi;
 - visti:
 - la L.R. 1 febbraio 2000, n. 4 "Norme per la disciplina delle professioni turistiche di accompagnamento";
 - la L.R. n. 12 del 30/6/2003 "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro";
 - gli "Indirizzi per il sistema formativo integrato dell'istruzione, della formazione professionale, dell'orientamento e delle politiche del lavoro - Biennio 2003/2004", approvati con deliberazione del Consiglio regionale n. 440 del 19/12/2002 (proposta della Giunta regionale n. 2359 del 2/12/2002);
 - la propria deliberazione n. 177 del 10 febbraio 2003 "Direttive regionali in ordine alle tipologie di azione e alle regole per l'accreditamento degli organismi di formazione professionale", in cui si definisce una nuova e articolata classificazione delle tipologie d'azione programmabili sui piani di formazione professionale regionali e provinciali;
 - la propria deliberazione n. 1475 dell'1 agosto 1997 "Direttive attuative per la formazione professionale e l'orientamento - Triennio 1997/1999" e successive modifiche e integrazioni, con particolare riferimento al Cap. II "La certificazione dei percorsi formativi e delle competenze acquisite";
 - la propria deliberazione n. 1093 del 6 luglio 1998 avente ad oggetto "Disposizioni per la preparazione professionale e per la effettuazione delle prove d'esame per direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo in attuazione della L.R. 23/97, ed in attuazione delle direttive regionali adottate con delibera di Giunta regionale 1475/97";
 - la propria deliberazione n. 1992 dell'1 ottobre 2001, avente per oggetto "Modalità attuative per l'organizzazione dei percorsi formativi, per l'abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento";
- considerato che nelle more dell'emanazione degli atti regolamentari della succitata L.R. 12/03, nella descrizione della professione del direttore tecnico di agenzia di viaggi si fa riferimento al profilo dei compiti e competenze di cui al documento regionale "Direttore tecnico di agenzia di viaggio - profilo tipo e standard formativi" allegato in estratto alla succitata delibera di Giunta regionale 1093/98;
- preso atto:
- che le forze sociali interessate al settore e gli assessorati provinciali competenti negli incontri del 28 novembre 2002 e 12 dicembre 2002, la cui documentazione è conservata agli atti del Servizio turismo e qualità aree turistiche, hanno confermato la validità dei compiti e competenze del direttore tecnico di agenzia di viaggio riportate nel documento di cui al

punto precedente e nell'Allegato A), parte integrante e sostanziale del presente atto;

- della composizione della commissione d'esame e delle modalità attuative per l'organizzazione dei percorsi formativi per l'abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento di cui alla delibera 1092/01;

ritenuto necessario, in accordo con le parti sociali e gli assessorati provinciali competenti, di rivedere, in analogia a quanto previsto per le professioni turistiche di accompagnamento, di dover procedere all'approvazione di nuove modalità e criteri per l'attuazione dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico, secondo quanto riportato nell'Allegato A) parte integrante e sostanziale del presente atto;

vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore generale Attività produttive, Commercio e Turismo dott. Uber Fontanesi e, per quanto di competenza, dal Direttore generale Cultura, Formazione e Lavoro dott.ssa Cristina Balboni ai sensi dell'art. 37, quarto comma della L.R. 43/01 e della deliberazione della Giunta regionale 447/03;

su proposta degli Assessori competenti per materia;

a voti unanimi e palesi, delibera:

1) di confermare, nelle more dell'emanazione degli atti regolamentari della L.R. 12/03, la descrizione del profilo dei compiti e delle competenze del direttore tecnico di agenzia di viaggio, allegata in estratto alla delibera 1093/98 e riportate nell'Allegato A), parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

2) di procedere per la definizione della composizione della commissione d'esame in analogia a quanto previsto nella delibera 1992/01, per le altre professioni turistiche regolamentate;

3) di approvare, in attuazione dell'art. 10 della L.R. 7/03, l'Allegato A, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione: Allegato A - "Modalità attuative per l'organizzazione dei percorsi formativi per l'abilitazione all'esercizio della professione di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, in attuazione della L.R. 7/03";

4) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

ALLEGATO A

Modalità attuative per l'organizzazione dei percorsi formativi per l'abilitazione all'esercizio della professione di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, in attuazione della L.R. 7/03

Premessa

La normativa sul direttore tecnico di agenzia di viaggio fa riferimento a direttive comunitarie, leggi e decreti legislativi nazionali, leggi regionali.

Le fonti normative di disciplina della figura professionale di direttore tecnico sono le seguenti:

- Legge 27 dicembre 1977, n. 1084 "Ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970", relativa agli obblighi generali degli organizzatori ed intermediari di viaggi;
- DLgs 23 novembre 1991, n. 392 "Attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, a norma dell'art. 16 della Legge 29 dicembre 1990, n. 428 (Legge comunitaria 1990)" ed in particolare l'art. 4 che definisce le condizioni attestanti l'avvenuto svolgimento effettivo dell'attività di esercizio di agenzia di viaggio e turismo ai sensi dell'art. 2, primo comma, perché possa essere comprovato il possesso di conoscenze e attitudini generali, commerciali o professionali nei termini previsti dal decreto.

L'attività di cui sopra può essere stata svolta, con le modalità ivi precisate:

- a titolo di titolare indipendente con funzioni di direttore tecnico o a titolo di direttore tecnico o di dirigente con mansioni commerciali responsabile di almeno un reparto dell'agenzia di viaggio e turismo;
- a titolo dipendente o salariato presso un'agenzia di viaggio;
- DLgs 17 marzo 1995, n. 111 "Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti 'tutto compreso'", relativo alla disciplina delle figure dell'organizzatore di viaggio e del venditore;
- Legge 29 maggio 2001, n. 135 "Riforma della legislazione nazionale del turismo";
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 settembre 2002 "Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico";
- L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)".

Tale normativa riconosce alla figura del direttore tecnico un ruolo fondamentale per la continuità ed il regolare svolgimento della vita aziendale, e richiede che lo svolgimento dell'attività di direzione tecnica sia consentito previo accertamento del possesso dei requisiti professionali e delle competenze richiesti; inoltre attribuisce un valore prevalente alla professionalità acquisita sul lavoro, ma anche alla specifica preparazione ottenuta attraverso la formazione professionale.

Per l'accesso al ruolo di direttore tecnico sono previsti due percorsi paralleli:

- il primo costituito dal riconoscimento, ai sensi dell'art. 4 del DLgs 392/91, della capacità professionale acquisita con l'esperienza lavorativa presso un'agenzia di viaggio, eventualmente integrata da una precedente formazione professionale;
- il secondo rappresentato dall'aver frequentato, ai sensi dell'art. 10, commi 1 e 2 della L.R. 7/03, apposito percorso formativo abilitante.

Descrizione della professione di direttore tecnico dell'agenzia di viaggio e turismo

Sulla base di quanto riportato per estratto in allegato alla delibera di Giunta regionale 1093/98, è direttore tecnico chi, per attività professionale:

- cura che l'agenzia venga sempre rifornita di ogni segnalazione riguardante tariffe, disposizioni, manuali di vendita, programmi, ecc.. Ciò sia nel campo dei trasporti che in quello turistico-escursionistico, come pure in campo alberghiero e di ricettività in generale. Egli tutela affinché il materiale in uscita (programmi, quotazioni, preventivi, documenti di viaggio, informazioni) venga curato nel rispetto delle regole, contratti, accordi, convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi;
- elabora strategie complesse d'intervento, contribuendo alla definizione del prodotto turistico, mediante ricerche di mercato ed azioni pubblicitarie miranti alla vendita del proprio prodotto. Programma e gestisce il proprio prodotto turistico allo scopo di cogliere anche i minimi cambiamenti di mercato capaci di convogliare la domanda acquisita e potenziale, ciò con capacità di analisi e di intervento. Egli interviene con professionalità in particolari situazioni da dirimere, adoperandosi per la positiva risoluzione delle stesse;
- elabora, progetta tipologie di servizi turistici da erogare, in relazione alle dimensioni e all'organizzazione della agenzia e al target di clientela individuato (produzione e/o commercializzazione di servizi);
- individua e seleziona le compagnie fornitrici di servizi assicurativi, di trasporto (aereo, marittimo, terrestre, ferroviario), alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento in relazione alla produzione dei diversi itinerari turistici da offrire alla clientela;

- coordina e/o gestisce le attività amministrativo-contabili (movimento contabile, situazione economica e di bilancio, verifica previsione di budget), in relazione alle dimensioni e all'organizzazione dell'agenzia;
- contribuisce all'organizzazione dell'agenzia adoperandosi affinché la stessa sia fornita di mezzi di lavoro moderni (strumenti informatici, CRS, impianti e sistemi tecnologici), efficienti e comunque rispondenti alle esigenze operative; si adopera inoltre affinché l'agenzia disponga di personale, addetto ai vari servizi, altamente qualificato e preparato alle mansioni in cui dovrà operare, nel rispetto delle norme contrattuali e sindacali che regolano i rapporti con i collaboratori;
- si rapporta con i livelli superiori dell'organizzazione o con la proprietà rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti;
- predispone ed eventualmente stipula contratti per le necessità operative dell'Adv con i vettori e i fornitori di servizi in genere, salvaguardando sempre l'utilità economica dell'iniziativa;
- promuove stili relazionali e modalità di organizzazione del lavoro orientati alla customer satisfaction. Segue attentamente l'immagine esterna ed interna dell'agenzia, curando anche le pubbliche relazioni e gli aspetti pubblicitari. Crea una rete di affezionata clientela, ha rapporti con i fornitori dei servizi, con i vettori, sia in Italia che all'estero, sempre improntati a cortesia e correttezza;
- mantiene i contatti con le autorità turistiche preposte, con le associazioni di categoria e con le organizzazioni nazionali ed internazionali utili per l'andamento complessivo dell'attività;
- partecipa alle iniziative che coinvolgono il "prodotto turistico" (convegni, congressi, fiere, manifestazioni in genere) intervenendo per l'arricchimento della propria professionalità e apportando il contributo della propria esperienza sia nella fase di preparazione che in quella successiva di programmazione;
- stabilisce rapporti professionali con le locali autorità turistiche, intervenendo, quando richiesto, in qualità di consulente/esperto per favorire il miglioramento della qualità turistica del territorio;
- egli tutela l'interesse dell'agenzia di viaggi in cui opera, rivestendo la precisa figura di collaboratore diretto del proprietario.

Profilo delle competenze necessarie per esercitare il ruolo di direttore tecnico

Competenze di base

- B1 Possiede abilità produttive (parlare e scrivere) e ricettive (ascoltare e leggere) ad un livello di complessità medio-alta, legate alle attività del tempo libero, ai divertimenti, alla salute, agli usi e costumi, al lavoro in genere, in lingua inglese e in almeno un'altra lingua straniera;
- B2 definisce un'organizzazione, ne individua il modello di funzionamento, i processi, le principali specificità e criticità, e la colloca nell'ambito di una tipologia. Analizza l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individua le relazioni che lo strutturano e descrive le strategie organizzative.

Competenze tecnico-professionali

- TP1 Valuta gli aspetti normativi nazionali e comunitari, ne riconosce la ricaduta su tutta l'attività dell'agenzia, dovendo rispondere civilmente e penalmente dell'operato dell'agenzia.
- TP2 Riconosce gli aspetti distintivi delle diverse categorie di fornitori e ne individua le caratteristiche salienti in rapporto al tipo di servizio e alle garanzie di affidabilità e sicurezza che ciascuno è in grado di offrire.
- TP3 Adotta le forme contrattuali più idonee alla tipologia di fornitore e al servizio prestato.
- TP4 Si avvale e/o utilizza sistemi informativi per la gestione dei processi, delle procedure e della documentazione e dei flussi informativi inerenti tutte le attività dell'agenzia di viaggi.

- TP5 Analizza il fenomeno turistico in termini tecnico-organizzativi e ne valuta la ricaduta sull'economia (flussi turistici e poli geografici).
- TP6 Analizza la domanda e l'offerta turistica attuale e potenziale, ne identifica le variabili e le componenti di tipo socio-economico, psicologico e culturale e ne valuta la ricaduta sull'attività corrente e potenziale dell'agenzia.
- TP7 Identifica i modelli prevalenti di organizzazione aziendale nell'ambito del settore turistico e riconosce principali ruoli e funzioni in esso presenti.
- TP8 Individua le caratteristiche dei processi aziendali e ricostruisce le relazioni e i flussi informativi e finanziari ad essi connessi, con particolare riferimento alla produzione e commercializzazione del prodotto turistico.
- TP9 Indirizza i flussi turistici verso poli geografici, sulla base delle tendenze socio culturali e delle esigenze dei potenziali clienti.
- TP10 Intrattiene colloqui telefonici e comunicazioni scritte in lingua inglese e in almeno un'altra lingua straniera relativamente agli ambiti di sua competenza e alle variazioni che possono intervenire, sia con la clientela che con i fornitori.
- TP11 È aggiornato sulla situazione sanitaria e valutaria nazionale e internazionale e sui servizi d'emergenza nelle località turistiche, per fornire le necessarie informazioni ai clienti dell'agenzia.
- TP12 Conosce il contratto di lavoro degli operatori del settore.
- TP13 Utilizza le procedure fondamentali per la pianificazione del budget e il controllo di gestione dell'agenzia di viaggio; organizza i centri di costo dell'attività, effettua una valutazione degli ammortamenti e dei flussi finanziari e i trasferimenti di danaro in campo nazionale e internazionale.
- TP14 Conosce gli elementi del marketing-mix e le procedure per la stesura di un piano di marketing.

Competenze trasversali

- T1 Diagnostica situazioni inerenti il proprio ambito di lavoro e pianifica strategie di azione per far fronte a problemi tecnico-operativi, relazionali, organizzativi.
- T2 Sviluppa soluzioni creative e strategie innovative per affrontare sia situazioni note che inconsuete e per fronteggiare mutamenti nelle condizioni di lavoro.
- T3 Comunica con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici).
- T4 Lavora in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi.
- T5 Concerta e negozia con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo.

1. Programmazione delle attività formative

La programmazione delle attività formative potrà essere sia il frutto di un'azione coordinata degli Assessorati provinciali alla Formazione professionale e al Turismo, che frutto di un'iniziativa specifica da parte della Regione stessa al fine di quantificare le attività da porre in essere e stabilire termini e modalità di raccordo per la raccolta delle pre-iscrizioni nonché la emanazione degli avvisi pubblici di chiamata dei progetti.

2. Cofinanziamento pubblico

Le attività formative per il direttore tecnico di agenzie di viaggio fanno riferimento alla tipologia di azione "Percorsi professionalizzanti anche normati da specifiche leggi", pertanto di norma non usufruiscono di finanziamento pubblico a carico del FSE; tuttavia potrà essere valutato l'inserimento di questi percorsi nell'ambito dell'offerta formativa a catalogo continua e permanente, finanziabile attraverso voucher individuali.

3. Soggetti proponenti

Si riconoscono idonei a candidare progetti da inserire nell'offerta a catalogo di cui al precedente art. 2 per la realizza-

zione dei percorsi formativi per la figura di direttore tecnico di agenzia di viaggio, gli enti di FP accreditati, nell'ambito della formazione continua.

4. Modalità attuative

Coloro che intendono candidarsi ai percorsi formativi abilitanti all'esercizio della professione di direttore tecnico di agenzia di viaggio, dovranno presentare domanda al Servizio Turismo della Provincia competente nel cui territorio è ubicato il comune di residenza del candidato che provvederà, nel caso in cui il corso sia organizzato direttamente dalla Regione Emilia-Romagna, ad inoltrarle al Servizio Turismo regionale.

Nella domanda, completa delle generalità, del domicilio e dell'eventuale recapito, il candidato dovrà attestare i seguenti dati:

- cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'UE o residenza in Italia da almeno tre anni;
- residenza in una provincia della regione Emilia-Romagna;
- possesso del titolo di studio necessario per l'accesso al corso;
- esperienza lavorativa necessaria per l'accesso al corso;
- seconda lingua straniera in cui il candidato intende sostenere la prova d'esame;
- assenza di condanne e procedimenti penali in corso a proprio carico.

5. Accesso ai percorsi formativi

L'ammissione alle attività formative è subordinata alla verifica dei requisiti richiesti per l'accesso ai percorsi formativi, di cui al successivo art. 6.

I candidati dovranno dimostrare la competenza linguistica della lingua inglese e della seconda lingua al Livello Independent User - B2 Threshold del modello di valutazione delle competenze linguistiche del Consiglio d'Europa (Common European Framework).

La valutazione del possesso di tale competenza linguistica dovrà avvenire su base documentale.

6. Caratteristiche dei percorsi

Le attività formative devono prevedere, oltre alle lezioni teoriche (con docenze dirette, videoconferenze assistite da un tutor,...), esercitazioni pratiche, simulazioni, analisi di casi reali, produzione di elaborati individuali o di gruppo, visite guidate, stage.

Durata

PERCORSO A

Durata minima: 50 ore

Requisiti dei partecipanti:

- diploma di laurea attinente o master post laurea conseguito in materia attinente il settore turistico, più un anno di esperienza nel settore, anche non continuativa, in cui possono essere conteggiati eventuali periodi di stage o tirocinio effettuati durante il percorso di studi.

Contenuti

ore complessive

Legislazione di settore	20 ore
Informatica gestionale	20 ore
Comunicazione e problem solving	10 ore

PERCORSO B

Durata minima: 80 ore

Requisiti dei partecipanti:

- 1 anno di esperienza lavorativa documentata, anche a carattere non continuativo, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio e turismo con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale, acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda e
- diploma di scuola media superiore attinente il settore turistico

co, oppure diploma di scuola media superiore non attinente il settore turistico + diploma di qualificazione professionale di quarto livello europeo, attinente l'area turistica, rilasciato ai sensi della L.R. 19/79, oppure laurea non attinente.

Contenuti	ore complessive
Legislazione di settore	20 ore
Informatica gestionale	20 ore
Gestione d'impresa e organizzazione	30 ore
Comunicazione e problem solving	10 ore

PERCORSO C

Durata minima: 100 ore

Requisiti dei partecipanti:

- 2 anni di esperienza lavorativa documentata, anche non continuativa, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale, acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda
- certificato di qualificazione professionale di terzo livello europeo attinente l'area turistica, rilasciato ai sensi della L.R. 19/79 oppure diploma di scuola media superiore non attinente

Contenuti	ore complessive
Legislazione di settore	20 ore
Informatica gestionale	20 ore
Gestione d'impresa e organizzazione	30 ore
Socio-economia e marketing	20 ore
Comunicazione e problem solving	10 ore

Frequenza

Ai fini dell'ammissione all'esame abilitante: l'allievo dovrà avere superato tutte le prove di verifica intermedie e finali e la sua frequenza alle attività formative non dovrà essere stata inferiore al 90% del monte ore complessivo.

Nel caso di allievi ammessi con credito formativo, la percentuale di frequenza dovrà essere calcolata sul monte ore complessivo decurtato delle ore quantificate come sconto formativo.

Attestato rilasciato

La partecipazione al corso e/o il superamento dell'esame finale costituiscono titolo per il rilascio dell'attestato di abilitazione all'esercizio della professione di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo secondo il modello standard previsto per questa tipologia di percorsi.

7. Esami di abilitazione

Le competenze da accertare nelle prove d'esame devono permettere al candidato di esercitare i compiti propri della professione prescelta, e sono qui di seguito elencate, distinte in competenze di base, tecnico professionali, trasversali:

- competenze di base/soglia: B1;
- competenze tecnico-professionali: TP1 - TP2 - TP3 - TP4 - TP5 - TP7 - TP8 - TP9 - TP10 - TP11 - TP12 - TP13
- competenze trasversali: TI - T3.

Le prove d'esame si svolgeranno secondo le seguenti modalità, anche in forma integrata:

1. prova di simulazione
2. colloquio.

Prova di simulazione

Ha per oggetto la simulazione dei processi lavorativi più significativi nei quali opera il direttore tecnico. Tale prova sarà individuale e potrà svolgersi contemporaneamente per più candidati qualora la disponibilità di spazi, attrezzature, strumenti, materiali, garantisca per i singoli medesime condizioni di svolgimento.

Obiettivo della prova: misurare le competenze tecnico professionali durante l'esecuzione di compiti coerenti con l'attività del direttore tecnico di agenzia di viaggio.

Contenuti e articolazione: analisi di un caso di cui si forniscono parametri relativi alle caratteristiche dell'agenzia (tipologia, fatturato, n. dipendenti), caratteristiche del target/cliente (tipologia, capacità di spesa), vincoli (periodo, vettore); il candidato dovrà formulare una proposta di prodotto/servizio, utilizzando gli strumenti a disposizione (PC, software specifico, modulistica di settore, documentazione, schede).

Colloquio

Significativa ai fini della valutazione delle competenze relazionali e comunicative insite nel profilo professionale, di indagine e approfondimento sui risultati della prova di simulazione, nonché su altri aspetti che la commissione ritiene utile verificare.

Obiettivo della prova: misurare le competenze trasversali (autonomia, iniziativa, comunicazione) e tecnico linguistiche.

Contenuti e articolazione: domande aperte in merito a strategia professionale, organizzazione del lavoro di un'agenzia, andamento del settore turistico e tendenze socio-culturali, spunti di approfondimento tratti dall'esito della prova di simulazione; il candidato potrà utilizzare il colloquio come opportunità di autovalutazione e scambio comunicativo in lingua inglese e nella lingua straniera prescelta su temi di cultura generale di settore e di esperienza professionale.

L'articolazione delle prove d'esame deve costituire specifico sottoprogetto in cui indicare:

- data presunta di inizio esami;
- durata in ore - da contabilizzarsi al di fuori del monte ore complessivo del percorso.

In caso di malattia certificata o di grave impedimento di natura oggettiva documentabile il candidato conserva il diritto a sostenere le prove d'esame in una delle sessioni successive entro e comunque non oltre 3 anni dalla conclusione delle prove d'esame.

Il non superamento dell'esame abilitante dà eguale diritto a risostenere le prove d'esame con le modalità e nei tempi di cui al paragrafo precedente.

8. Commissione d'esame

All'agenzia formativa è affidato il compito di organizzare l'insediamento della commissione richiedendo all'Assessorato alla Formazione competente la nomina del presidente almeno 30 giorni prima della data dell'esame e contestualmente attivandosi per la ricerca e la nomina degli altri componenti.

La composizione finale della commissione risulterà dal verbale sottoscritto dal presidente e da tutti i commissari e dovrà essere così costituita:

- 1 presidente scelto dall'elenco regionale dei presidenti di commissione d'esame;
- 1 funzionario dell'Assessorato provinciale o regionale al Turismo;
- 1 esperto di turismo e viaggi;
- 1 esperto di lingua straniera per ogni lingua richiesta dai partecipanti agli esami;
- 1 rappresentante degli operatori economici e professionali del comparto turistico;
- 1 responsabile/coordinatore del corso.

A conclusione delle prove d'esame sarà cura del presidente inviare all'ente titolare del piano la determina di composizione della commissione stessa.

Il compenso per le commissioni d'esame è uniformato a quanto previsto dalle irettive attuative per la formazione/professionale di cui alla delibera di Giunta regionale 528/99.

Le prove d'esame saranno precedute, almeno 5 giorni prima, da una seduta preliminare nella quale la commissione è tenuta a prendere visione:

1. del profilo professionale di riferimento
2. del progetto formativo complessivo e delle competenze oggetto di certificazione
3. del progetto d'esame e dei criteri e strumenti di valutazione
4. dell'adeguatezza della prova di simulazione per la disponi-

bilità di spazi, strumenti, attrezzature e materiali.

I lavori della commissione dovranno essere annotati su apposito verbale che dovrà essere firmato in originale da tutti i componenti e trasmesso all'Amministrazione responsabile del piano contestualmente all'invio degli attestati per la loro registrazione a repertorio.

9. Modalità per l'accesso e l'esercizio delle attività

Il superamento della prova d'esame e il conseguimento dell'attestato di abilitazione costituisce titolo valido a dimostrare il possesso dei requisiti professionali atti alla assunzione della responsabilità di direzione tecnica di agenzia di viaggio, ai sensi della L.R. n. 7 del 31 marzo 2003, art. 10, commi 2 e 4.

AGENZIE SICURE

Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'Elenco Agenzie Sicure in Emilia-Romagna

Delibera di Giunta n. 2238 del 10/11/2003, integrata da:

- Delibera di Giuna n. 410 dell'8/3/2004
- Delibera di Giunta n. 556 del 29/3/2004
- Delibera di Giunta n. 2783 del 30/12/2004

Determinazione n. 2423 dell'1/3/2004

Determinazione n. 98 del 13/1/2004, integrata da:

- Determinazione n. 4400 del 31/3/2005

Determinazione n. 10462 del 21/7/2005

COMUNICATO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TURISMO E QUALITÀ AREE TURISTICHE DOTT. VALTER VERLICCHI

Delibera di Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 “Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”, come modificata dalle delibere di Giunta regionale n. 410 dell’8 marzo 2004, n. 556 del 29 marzo 2004 e n. 2783 del 30/12/2004

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA:

Richiamata la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)”;

richiamati, in particolare:

- l’art. 16, comma 1, il quale prevede che le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell’organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del “turismo etico”, possono richiedere l’iscrizione all’elenco “Agenzie sicure in Emilia-Romagna” tenuto dall’Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione;
- l’art. 16, comma 2, il quale prevede che le modalità di accesso e di gestione dell’elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta regionale previa consultazione degli organismi a tutela del turista o delle rappresentanze regionali delle associazioni dei consumatori ammesse dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;

dato atto che in data 6 novembre 2003 sono state espletate le consultazioni previste dall’art. 16, comma 2, della legge sopracitata, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche;

ritenuto, pertanto, di provvedere a definire le modalità di accesso e gestione dell’elenco sopracitato mediante gli allegati al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- a) modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie sicure in Emilia-Romagna”;
- b) modulistica per la presentazione della domanda;
- c) criteri di valutazione delle domande;
- d) scheda customer satisfaction;
- e) polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure;
- f) codice deontologico - etico delle “Agenzie sicure in Emilia-Romagna”;
- g) modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda;
- h) modulistica informativa per il turista;

vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante “Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull’esercizio delle funzioni dirigenziali”;

dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore generale Attività produttive, Commercio e Turismo dott. Uber Fontanesi, ai sensi dell’art. 37, quarto comma, della L.R. 43/01 e della deliberazione della Giunta regionale 447/03;

su proposta dell’Assessore competente per materia;

a voti unanimi e palesi, delibera:

a) di approvare, in attuazione dell’art. 16 della L.R. 7/03, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

- Allegato A “Modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie sicure in Emilia-Romagna”
- Allegato B “Modulistica per la presentazione della domanda”
- Allegato C “Criteri di valutazione delle domande”

- Allegato D “Scheda customer satisfaction”
 - Allegato E + Allegato E/1 “Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure”
 - Allegato F “Codice deontologico - etico delle Agenzie sicure in Emilia-Romagna”
 - Allegato G “Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda”
 - Allegato H “Modulistica informativa per il turista”;
- b) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna in forma integrale.

ALLEGATO A

“Modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie sicure in Emilia-Romagna”

1) Elenco delle Agenzie Sicure in Emilia-Romagna (come modificato dalla delibera di Giunta 556/04)

È istituito presso l’Assessorato regionale competente l’elenco delle “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” come previsto ai sensi dell’art. 16 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)”.

Nell’elenco sono iscritte le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell’organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico, nell’ambito dell’attività di vendita diretta al pubblico.

2) Elementi di garanzia

Le agenzie di viaggio, al fine di garantire “un alto livello nell’organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico” adottano, nello svolgimento dell’attività d’impresa, precise garanzie rispetto a tre elementi quali:

- Livello organizzativo
- Affidabilità verso il cliente
- Eticità dell’offerta.

In particolare, per ognuno dei tre elementi sopra citati sono individuati, rispettivamente, i seguenti indicatori:

Livello organizzativo (indicato brevemente con la sigla L.O.)

1. Indice di specializzazione territoriale
2. Allargamento dell’orario di accessibilità
3. Allargamento delle giornate di accessibilità
4. Servizio online
5. Facilità ad accedere alle offerte last-minute
6. Servizio di appuntamento
7. Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio
8. Disponibilità di servizi accessori connessi
9. Personalizzazione della proposta
10. Qualità dei servizi offerti.

Affidabilità verso il cliente (indicata brevemente con la sigla A.V.C.)

1. Accettazione di tutti i servizi di pagamento
2. Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto
3. Soddisfazione del cliente
4. Informazioni complete e prezzi chiari
5. Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione
6. Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 del presente allegato
7. Esperienza

8. Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno
9. Personale riconoscibile
10. Competenza linguistica.

Eticità dell'offerta (indicata brevemente con la sigla E.O.)

1. Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo
2. Adesione ad un codice deontologico- etico
3. Sensibilizzazione del cliente.

3) Requisiti per l'accesso (come modificato dalle delibere di Giunta 410/04 e 556/04)

Possono accedere all'elenco di cui al punto 1) le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna, di cui all'art. 2 della L.R. 7/03, che soddisfano le seguenti condizioni, nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico:

- a) svolgimento dell'attività da almeno 4 anni alla data di presentazione della domanda;
- b) adeguata copertura della polizza assicurativa che preveda quanto indicato nell'Allegato E/1 "Polizza assicurativa tipo delle Agenzie Sicure";
- c) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art. 22 della L.R.7/03 (sospensione e revoca autorizzazione);
- d) versamento del deposito cauzionale secondo le modalità stabilite dall'art. 13 della L.R. 7/03;
- e) utilizzo di un contratto di vendita conforme a quanto previsto dalla normativa vigente;
- f) rispondenza, rispetto agli indicatori previsti per ogni elemento di garanzia di cui al precedente punto 2), di almeno il 51% del punteggio massimo assegnabile, secondo i criteri previsti nell'Allegato C "Criteri di valutazione delle domande".

Le filiali di agenzie di viaggio operanti sul territorio regionale, devono soddisfare i requisiti previsti:

- ai punti a) ed f) facendo riferimento alle caratteristiche della loro attività (durata apertura filiale, caratteristiche del personale operante nella filiale e dei locali nei quali viene svolta l'attività della filiale etc.);
- ai punti b), c), d), ed e) facendo riferimento alle dichiarazioni, documentazioni e ai contratti afferenti o stipulati dalla sede (es. contratto di assicurazione, dichiarazioni relative al titolare, versamento deposito cauzionale etc).

La domanda di accesso di filiali di agenzie di viaggio operanti sul territorio regionale, la cui sede principale è già stata iscritta nell'elenco delle Agenzie Sicure in Emilia Romagna, attesta solo i requisiti relativi alle lettere a) ed f).

4) Marchio di qualità

È istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo che verrà definito con successiva determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell'elenco di cui al precedente punto 1).

Il marchio, una volta acquisito, deve essere esposto in modo visibile sulle strutture dell'agenzia e sul materiale promozionale della stessa, secondo quanto previsto nella determinazione sopracitata, che sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna prima della pubblicazione dell'elenco di cui al punto 1).

5) Presentazione delle domande

Le domande di iscrizione all'elenco di cui al punto 1) devono essere inviate al Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche della Regione Emilia-Romagna dal titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia interessata, in bollo da Euro 10,33, e redatte nella forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, utilizzando l'apposita modulistica (anche in copia fotostatica) allegata al presente atto (Allegato B "Modulistica per la presentazione della domanda") e reperibile su Internet al sito re-

gionale www.regione.emilia-romagna.it/fr_turismo.htm e presso la Regione Emilia-Romagna (URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Alla domanda devono essere allegati i documenti comprovanti i requisiti per l'accesso di cui al punto 3) lett. b) ed e) in copia semplice.

Le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 – DPR 445/00).

La domanda deve contenere, inoltre, l'impegno del sottoscrittore a:

- consegnare all'Amministrazione procedente, nell'esercizio della sua attività di controllo, tutta la documentazione necessaria a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese;
- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsti dal punto 3);
- accettare l'esclusione dall'"Elenco Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e la contestuale revoca del marchio così come previsto dal punto 8).

La domanda d'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" deve pervenire al Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche nei seguenti periodi:

- dall'1 al 10 marzo (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 marzo) dall'1 al 10 ottobre (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 ottobre).

Le domande pervenute oltre i termini sopra indicati verranno esaminate nel periodo d'istruttoria immediatamente successivo.

Le richieste di iscrizione si intendono tacitamente rinnovate dopo un anno, salvo rinuncia scritta.

6) Istruttoria

Le domande di iscrizione all'elenco, presentate secondo quanto previsto al precedente punto 5), vengono istruite applicando i criteri di valutazione previsti nell'Allegato C "Criteri di valutazione delle domande".

Per effettuare l'istruttoria il Responsabile del Servizio istruisce, con proprio atto, una commissione da lui presieduta e composta da:

- un funzionario del Servizio regionale al Turismo individuato quale responsabile del procedimento;
- un funzionario del Servizio provinciale al Turismo, competente in materia di agenzie di viaggio, di volta in volta interessato;
- tre rappresentanti delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale;
- un rappresentante degli organi regionali a difesa del turista delle associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti".

Per lo svolgimento dei suoi compiti, la commissione istruttoria:

- accerta la sussistenza dei requisiti richiesti dal presente disciplinare richiede eventuali integrazioni alle domande incomplete,
- dispone le verifiche sui singoli elementi della qualità (livello organizzativo, affidabilità verso il cliente ed eticità dell'offerta), effettuando anche sopralluoghi presso l'agenzia interessata da parte del funzionario provinciale membro della Commissione istruttoria;
- analizza i reclami pervenuti da parte dei clienti delle agenzie iscritte nell'elenco di cui al punto 1);
- verifica i comportamenti che possono causare o che hanno causato la sospensione del marchio secondo quanto previsto al successivo punto 8).

A conclusione del proprio lavoro, la Commissione istruttoria redige l'elenco delle agenzie che hanno presentato domanda nei termini stabiliti dal punto 5), con il relativo punteggio con-

seguito sulla base degli esiti emersi dall'istruttoria e propone al Responsabile di Servizio:

- l'iscrizione all'elenco delle agenzie interessate e la contestuale assegnazione del marchio,
- l'esclusione dall'elenco delle agenzie interessate con revoca del marchio,
- la sospensione della facoltà di avvalersi del marchio da parte dell'agenzia.

Ai componenti la commissione istruttoria non è erogato alcun compenso.

Con l'atto che istituisce la Commissione, il Responsabile del Servizio definisce, inoltre, le modalità di funzionamento della stessa e, se necessario, ne integra e/o ne specifica i compiti. Il Responsabile del Servizio inoltre valuta il risultato conclusivo dell'istruttoria e provvede all'iscrizione delle agenzie di viaggio idonee all'inserimento nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna".

Il Responsabile del Servizio regionale al Turismo provvede infine, annualmente alla pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" che riporta, suddivise per provincia, tutte le agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio nonché quelle ancora iscritte nell'elenco, ma in fase di sospensione del marchio.

7) Termini del procedimento

Le istruttorie delle domande d'iscrizione si concludono entro 45 giorni, in mancanza di richieste di integrazione delle domande incomplete, dal ricevimento dell'istanza d'iscrizione. Nel caso in cui la richiesta venga presentata fuori dai termini previsti al punto 5, il responsabile del procedimento provvede a comunicare all'interessato il ritardo, interrompendo i termini del procedimento, i quali iniziano a decorrere dal primo giorno utile del periodo successivo previsto per la presentazione delle domande.

8) Sospensione, esclusione dall'elenco e revoca del marchio

La sospensione del marchio è disposta a seguito di comportamenti potenzialmente lesivi della tutela del marchio stesso o delle altre agenzie iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" quando, in seguito ad apposita istruttoria, tali comportamenti si rivelano fondati e verificati.

La richiesta di sospensione del marchio può avvenire, su proposta della Commissione Istruttoria e/o su segnalazione dell'Amministrazione provinciale competente.

La sospensione del marchio comporta la diffida al perseguimento dei comportamenti che l'hanno causata. La Commissione istruttoria, verificata ulteriormente l'attività dell'agenzia sospesa, propone l'annullamento del provvedimento di sospensione o l'esclusione definitiva dell'agenzia dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" con revoca del marchio.

Oltre ai casi sopra elencati l'esclusione dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" avviene quando vengono a mancare i requisiti stabiliti al punto 3 del presente disciplinare.

In particolare, per quanto previsto alla lettera e) dello stesso punto 3, se il titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di Amministrazione in caso di società incorrono in pendenze giudiziarie, l'agenzia viene esclusa dall'elenco con provvedimento di revoca del marchio senza possibilità d'inserimento successivo.

La sospensione e l'esclusione delle agenzie dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" e la revoca del marchio, sono disposte dal Responsabile del Servizio con proprio atto.

9) Registrazione del marchio

La Regione provvederà alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente.

Qualsiasi utilizzo del marchio sarà possibile solo se autorizzato dal Responsabile del Servizio competente.

L'uso non autorizzato, o comunque improprio, del marchio da parte di qualsiasi soggetto è perseguito a termini di legge.

10) Modalità di svolgimento delle attività che caratterizzano l'eticità dell'offerta

A) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo

L'agenzia di viaggio può destinare una quota minima dell'1/1000 del costo del servizio, per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il Paese nel quale è diretto il turista oppure in quello prescelto dall'agenzia stessa.

Il soggetto destinatario delle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo è una Organizzazione non Governativa (ONG) con sede in Emilia-Romagna individuata direttamente dall'agenzia o facente parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna, ai sensi della L.R. 21 giugno 2002, n. 12.

Per Organizzazioni non Governative (ONG) si intendono le organizzazioni riconosciute come idonee a realizzare progetti di cooperazione con i Paesi in via di sviluppo dal MAE (Ministero degli Affari Esteri). L'elenco delle ONG con sede in Emilia-Romagna nonché di quelle ONG facenti parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna è consultabile sul sito: www.regione.emilia-romagna.it/cooperazione/decentrata.

Il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia che si dichiara disponibile ad aderire ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario, deve comunicare in forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, al Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna, entro 60 giorni dalla data di acquisizione del marchio di qualità di cui al precedente punto 4), le seguenti informazioni:

- estremi identificativi della organizzazione non governativa prescelta per l'azione di solidarietà;
- descrizione del progetto/i al/i quale/i viene destinato il sostegno finanziario;
- quota destinata all'intervento/i.

Per tale comunicazione il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia utilizza il modulo allegato alla lettera G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda".

La mancata comunicazione entro i termini previsti, comporta il venir meno dell'adesione ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario.

B) Adesione ad un codice deontologico-etico

La Regione Emilia-Romagna definisce un codice deontologico per le agenzie iscritte all'elenco di cui al punto 1) come segue:

per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

- questa agenzia di viaggio utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte;
- questa agenzia di viaggio si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;
- questa agenzia di viaggio ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, (secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n. 182/1999).

Le agenzie di viaggio che aderiscono al codice hanno l'obbligo di esporlo in modo visibile al pubblico, utilizzando il modulo allegato alla lettera F "Codice deontologico-etico delle Agenzie sicure in Emilia-Romagna".

La mancata esposizione comporta il venir meno dell'adesione al codice deontologico-etico, secondo quanto richiesto al punto 22) del questionario.

C) Sensibilizzazione del cliente

La sensibilizzazione del cliente verso i fenomeni presenti nei Paesi nei quali si sta recando viene effettuata facendo sottoscrivere al cliente stesso la modulistica informativa per il turista, riportato in allegato H per le destinazioni situate nelle aree di Africa, Asia e Pacifico, Caraibi e America Latina, Medio Oriente e Nord Africa, e contenente:

- 1) la segnalazione del fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento;
- 2) gli articoli normativi che regolano il fenomeno stesso;
- 3) i rischi sanitari relativi ai Paesi oggetto del viaggio nonché quelli relativi ad ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno (sicurezza, emergenza, etc.).

Il modulo è composto da due parti, la prima contenente i dati del turista che, una volta sottoscritta, viene trattenuta dall'agenzia. La seconda contenente i riferimenti normativi relativi al punto 2) ed i dati di cui al punto 3) che viene consegnata al cliente.

Per le informazioni relative al punto 3), le agenzie possono utilizzare le notizie pubblicate sui siti: www.viaggiasesicuri.mae.aci.it e www.regione.emilia-romagna/agenziasan/index.htm.

La mancata sottoscrizione del modulo comporta il venir meno dell'azione di sensibilizzazione del cliente, secondo quanto richiesto al punto 23) del questionario.

11) Modalità di gestione della scheda "Customer Satisfaction"

L'agenzia di viaggio che dichiara la propria disponibilità a consegnare la scheda "Customer Satisfaction" ai propri clienti in fase di prenotazione, secondo quanto richiesto al punto 15) del questionario, ha l'obbligo di consegnare la copia del modello riportato in Allegato G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda" a tutti i clienti con i quali concluda una transazione. La scheda "Customer Satisfac-

tion" consegnata potrà essere spedita dal cliente interessato alla Provincia territorialmente competente, con spese a carico della stessa.

Il funzionario del Servizio provinciale al Turismo, partecipante alla Commissione istruttoria, provvede a raccogliere le schede "Customer Satisfaction" inviate e a valutarne il contenuto sulla base delle conoscenze acquisite nell'ambito della gestione delle funzioni amministrative, di vigilanza e controllo delle agenzie di viaggio previste dall'art. 4 della L.R. 7/03, ed eventualmente sottoporle all'analisi della Commissione istruttoria che può disporre le verifiche di competenza.

I dati relativi alle risposte ai quesiti Q7 e Q8 verranno inviati in forma anonima e non individuale dal funzionario Provinciale, per il tramite del funzionario regionale responsabile del procedimento, al Servizio Politiche familiari, infanzia e adolescenza della Regione Emilia-Romagna per la redazione di eventuali statistiche.

La mancata consegna da parte dell'agenzia della scheda "Customer Satisfaction" al cliente comporta il venir meno dell'adesione del punto 15) del questionario.

12) Tutela della privacy

Tutti i dati personali di cui l'Amministrazione venga in possesso per l'espletamento del presente procedimento verranno trattati nel rispetto della Legge 675/96 e successive modificazioni. Per i dati relativi al seguente procedimento il titolare per il trattamento dei dati è la Regione Emilia-Romagna. Il Responsabile del trattamento è il Direttore generale alle Attività produttive, Commercio e Turismo.

13) Informazioni e accesso agli atti

Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maura Mingozzi del Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna.

Gli atti relativi al procedimento potranno essere presi in visione presso il Servizio Turismo della Regione Emilia Romagna - Viale Aldo Moro n. 64 - 40139 Bologna.

(segue allegato fotografato)

Allegato B "Modulistica per la presentazione della domanda" (come modificato dalla delibera di Giunta n. 410/2003)



Assessorato al Turismo e Commercio
Direzione Generale Attività Produttive, Commercio, Turismo

L.r.7/2003 art. 16 - Modulo di domanda per l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"

<p>Numero di protocollo (a cura della Regione)</p>	<p>Regione Emilia-Romagna Direzione Generale Attività Produttive, Commercio, Turismo Servizio Turismo e Qualità aree turistiche Viale Aldo Moro, 64 40127 Bologna</p>	<p>Bollo € 10,33</p>
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'

Il/La sottoscritto/a.....
nato/a il.....a.....(Prov.....)
residente a.....(Prov.....)
via.....n.C.A.P.
cittadinanza.....codice fiscale.....
in qualità di (1).....dell'Agenzia di viaggio (come da anagrafe
tributaria).....
sita nel Comune di.....(Prov.)
via.....n. civico.....
con autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio n.
rilasciata in data.....da.....
Sito Internet Agenzia
Indirizzo E-mail.....

chiede

l'iscrizione dell'agenzia di viaggi e turismo sopra citata all' Elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione e a tal fine

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni degli artt. 493 - 495 e 496 del Codice Penale

- a) la veridicità dei fatti dichiarati nel questionario e nei documenti allegati alla presente domanda.
- b) che l'agenzia in oggetto svolge la sua attività da almeno quattro anni dalla data di presentazione della domanda in questione.
- c) di aver stipulato la polizza di responsabilità civile prevista per le "Agenzie sicure", dalla delibera di giunta regionale n. 2238 del 10/11/2003 che viene allegata in copia alla presente domanda.
- d) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art.22 della l.r.7/2003 (sospensione e revoca autorizzazione).
- e) di aver provveduto al deposito cauzionale secondo le modalità previste dall'art. 13 della L.r. 7/03.
- f) che il contratto di vendita utilizzato per le transazioni e allegato in copia è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

A tal fine si rende disponibile a:

- confermare, entro il 31/12 di ogni anno, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda d'iscrizione. (Nel caso in cui siano già state comunicate variazioni, la conferma del contenuto del questionario deve essere effettuata con gli stessi criteri sopra esposti, con la dicitura aggiuntiva " alla luce delle modifiche comunicate in data");
- consegnare all'amministrazione in indirizzo tutta la documentazione necessaria per verificare la veridicità dei fatti;
- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsto dal punto 3 "Requisiti per l'accesso" dell'allegato A della delibera di giunta 2238 del 10/11/2003,
- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie sicure dell' Emilia-Romagna" e la contestuale revoca del marchio così come previsto dal punto 8 "Sospensione ed esclusione dall'elenco e revoca del marchio" dell'allegato A della delibera di giunta 2238 del 10/11/2003

DATA

(2) FIRMA E TIMBRO

NOTE

(1) Precisare a che titolo viene fatta la richiesta, (quale titolare, in caso di ditta individuale; oppure Presidente del Consiglio di Amministrazione, Legale Rappresentante, Amministratore Unico, Amministratore Delegato, Procuratore, ecc. in caso di società);

(2) Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)

Documenti allegati:

- Polizza "Agenzie sicure"
- Contratto di vendita utilizzato
- Depliant pubblicitari
- Altro _____

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato allo svolgimento delle attività previste dalle L.R. 7/2003 e dalla delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati la domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003.

In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna:

- ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
- deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.

- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto a).

Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi alla Dott.ssa Maura Mingozzi, 051/283358, mumingozzi@regione.emilia-romagna.it.

DATA

FIRMA

segue Allegato B " Modulistica per la presentazione della domanda"

QUESTIONARIO

INDICATORE	DOMANDA	RISPOSTE		PUNTI
1) Indice di specializzazione	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	OUTGOING % Italia __ % Europa __ % Nord America __ % Centro America __ % Sud America __ % Asia __ % Africa __ % Oceania __	INCOMING % Costa __ % Appennino __ % Città d'Arte __ % Terme, benessere __ % Altro _____ (specificare)	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore <input type="checkbox"/> 10 ore <input type="checkbox"/> 5 ore <input type="checkbox"/>		_____ _____ _____
3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica <input type="checkbox"/> Sabato mat. e pom. <input type="checkbox"/> Sabato mat. o pom. <input type="checkbox"/>		_____ _____ _____
4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio on line?	E-commerce <input type="checkbox"/> Sito Informativo <input type="checkbox"/> Vetrina <input type="checkbox"/>		_____ _____ _____
5) Facilità ad accedere alle offerte last-minute	E' presente una bacheca con le ultime offerte last minute?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		_____ _____
6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		_____ _____
7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionare per personalizzare il viaggio	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	+ di 10 <input type="checkbox"/> da 6 a 9 <input type="checkbox"/> da 2 a 5 <input type="checkbox"/> Saletta per attività <input type="checkbox"/>		_____ _____ _____ _____
8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. <input type="checkbox"/> Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto) <input type="checkbox"/> Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione <input type="checkbox"/> Attività di informazione e di iniziative turistiche <input type="checkbox"/> Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari <input type="checkbox"/> Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti <input type="checkbox"/>		_____ _____ _____ _____ _____ _____

		Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto <input type="checkbox"/> Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta <input type="checkbox"/> Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al Turismo <input type="checkbox"/> Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni <input type="checkbox"/> Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche <input type="checkbox"/> Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____ _____ _____
9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili? (vedi nota 1)	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% <input type="checkbox"/> Da 50 a 74,99% <input type="checkbox"/> Da 25 a 49,99% <input type="checkbox"/> Da 10 a 24,99% <input type="checkbox"/> Fino a 9,99% <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____ _____ _____
11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti <input type="checkbox"/> Assegno <input type="checkbox"/> Bancomat <input type="checkbox"/> Carte di credito <input type="checkbox"/> Pagamento rateale <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____ _____ _____
12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde di assistenza ai clienti e/o reperibilità 24 ore su 24 <input type="checkbox"/> Auto sostitutiva <input type="checkbox"/> Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____
13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno <input type="checkbox"/> Solo 1 <input type="checkbox"/> Più di 1 <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____
14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
15) Scheda customer satisfaction distribuita in Sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione? (vedi nota 2)	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____

16) Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 dell'allegato A	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 <input type="checkbox"/> 3-4 <input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/>	_____ _____ _____
18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European framework) (vedi nota 3)?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a destinare una quota minima dell'1/1000 del servizio per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello da lei prescelto? (vedi nota 4)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
22) Adesione ad un codice deontologico - etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia-Romagna per le agenzie di viaggio sicure? Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente: - quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; - quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato. - quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.(vedi note 4 e 5)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____

23) Sensibilizzazione del cliente	Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio? (vedi nota 4)	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	----------------

NOTE

Nota 1 relativa al punto 9) Personalizzazione della proposta

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente: Legge 9 gennaio 1989, n. 13 e succ. modificazioni e Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236.

In particolare il Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche" all'art. 3 "Criteri generali di progettazione", lett. e) stabilisce che:

"nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se, nei casi in cui sono previsti spazi di relazione nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta, questi sono accessibili; in tal caso deve essere prevista l'accessibilità anche ad almeno un servizio igienico.

Nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, di superficie netta inferiore a 250 mq, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se sono accessibili gli spazi di relazione, caratterizzanti le sedi stesse, nelle quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta".

Nota 2 relativa al punto 15) Scheda "CUSTOMER SATISFACTION" distribuita in sede di prenotazione

Le modalità di utilizzo della scheda sono stabilite al punto 11 dell'allegato A "Modalità di gestione della scheda customer satisfaction".

Nota 3 relativa al punto 20) Competenza linguistica del questionario

Livelli linguistici stabiliti dal Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching

Si tratta di un documento di consultazione generale, creato dal Consiglio d'Europa, contenente i parametri per la descrizione di obiettivi e di contenuti dell'apprendimento linguistico, utili nella pianificazione curricolare, a scuola o in altri contesti educativi.

Offre, in sintesi, ampi repertori da cui attingere per l'individuazione del contesto d'uso della lingua, assieme a temi, attività comunicative, processi comunicativi, competenze linguistiche, pragmatiche e strategiche che si alternano nella complessità dei processi di apprendimento.

Il *Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching* suddivide le competenze comunicative linguistiche in tre livelli di riferimento:

- livello base,
- livello autonomo,
- livello di padronanza,

ognuno dei quali è a sua volta scindibile in due sottogruppi:

- A1 o *Breakthrough*,
- A2 o *Waystage*,
- B1 o *Threshold*,
- B2 o *Vantage*,
- C1 o *Effectiveness*,
- C2 o *Mastery*.

Per ciascun livello si tiene conto delle effettive capacità di comprensione e produzione sia scritte che orali in situazioni di comunicazione. Gli obiettivi linguistici del relativo syllabus sono espressi in termini di "know-how" (saper fare) nella lingua straniera in situazioni diverse.

<i>Livello Base</i>	A1	Comprende e usa espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto. Sa presentare se stesso/a e gli altri ed è in grado di fare domande e rispondere su particolari personali come dove abita, le persone che conosce e le cose che possiede. Interagisce in modo semplice purché l'altra persona parli lentamente e chiaramente e sia disposta a collaborare.
	A2	Comprende frasi ed espressioni usate frequentemente relative ad ambiti di immediata rilevanza (Es. informazioni personali e familiari di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione). Comunica in attività semplici e di routine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni. Sa descrivere in termini semplici aspetti del suo background, dell'ambiente circostante sa esprimere bisogni immediati.
<i>Livello Autonomo</i>	B1	Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese in cui si parla la lingua. E' in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. E' in grado di descrivere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni e spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.
	B2	Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche nel suo campo di specializzazione. E' in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.
<i>Livello Padronanza</i>	C1	Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.
	C2	Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

Nota 4 relativa ai punti 21) *Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo*
22) *Adesione ad un codice deontologico-etico*
23) *Sensibilizzazione del cliente*

Le modalità di adesione sono stabilite al punto 10 dell'Allegato A "Modalità di svolgimento delle attività che caratterizzano l'eticità dell'offerta"

Nota 5 relativa al punto 22) Adesione ad un codice deontologico-etico

La convenzione dell'International Labour Organization C138, n.138 del 26/6/1973 e successive mod. sull'età minima per l'accesso al lavoro, stabilisce agli artt. 2 e 3 che l'età minima per l'accesso al lavoro dei più giovani debba coincidere con quella del loro pieno sviluppo fisico ed intellettuale. Per questo non può essere inferiore all'età in cui si terminano gli studi dell'obbligo scolastico e in ogni caso non inferiore ai 15 anni. Solo i paesi in via di sviluppo possono inizialmente, e in via transitoria, fissarla sotto questa soglia, e comunque non prima dei 14 anni.

La convenzione dell'International Labour Organization C182, n.182 del 17/6/1999 sulle forme peggiori di sfruttamento infantile, definisce per la prima volta la soglia delle forme peggiori:

- tutte le forme di schiavitù e di asservimento, la tratta e la vendita, il lavoro forzato e obbligatorio, il reclutamento dei bambini per conflitti armati;
- l'impiego, l'ingaggio o l'offerta di minori per la prostituzione o e per la produzione di materiale pornografico e in particolare per la produzione e il traffico di stupefacenti;
- qualsivoglia lavoro che metta a rischio la salute, la sicurezza, o la moralità dei minori, esponendoli ad abusi fisici, psicologici o sessuali, a condizioni ambientali difficili, ad orari prolungati o notturni, all'uso di tecnologie, di macchine e di sostanze pericolose.

Allegato C "Criteri di valutazione delle domande"

CRITERI D'ANALISI	INDICATORE	DOMANDA	POSSIBILI RISPOSTE	VALUTAZIONE ASSEGNABILE	PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE	MATERIALE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA	MODALITA' DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI	
L.O	1) Indice di specializzazione territoriale	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	<p>OUTGOING</p> % Italia ___ % Europa ___ % Nord America ___ % Centro America ___ % Sud America ___ % Asia ___ % Africa ___ % Oceania ___	<p>INCOMING</p> % Costa ___ % Appennino ___ % Città d'Arte ___ % Terme benessere ___ % Altro ___ (specificare)	Se il totale di 2 aree ricopre: 80% 5 punti 60% 3 punti 40 % 1 punto ----- Il punteggio viene aumentato di ulteriori 5 punti per lo svolgimento di attività di INCOMING.	10	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Analisi dei contratti
L.O	2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore 10 ore 5 ore	5 punti 3 punti 1 punto	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica da materiale pubblicit.	
L.O	3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica Sabato mat. e pom. Sabato mat. o pom.	5 punti 3 punti 1 punto	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica da materiale pubblicit.	
L.O	4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio on line?	E-commerce Sito Informativo Vetrina	5 punti 3 punti 1 punto	5	Indicare il sito	Verifica sul sito Internet	
L.O	5) Facilità ad accedere alle offerte last-minute	E' presente una bacheca con le ultime offerte last minute?	Sì No	5 punti 0 punti	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica diretta	
L.O	6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Sì No	5 punti 0 punti	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica da materiale pubblicit.	

L.O	7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari.	+ di 10 da 6 a 9 da 2 a 5 Saletta per attività	12 punti 8 punti 4 punti 3 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio.</i>	Verifica da materiale pubblicit e dall'analisi della scheda clienti
L.O	8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto) Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione Attività di informazione e di iniziative turistiche Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al turismo Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici	1.25 punti 1.25 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
L.O	9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili?	Si No	15 punti 0 punti	15	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti

L.O	10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% Da 50 a 74,99% Da 25 a 49,99% Da 10 a 24,99% Fino a 9,99%	20 punti 15 punti 10 punti 5 punti 0 punti	20	<i>Elenco degli operatori, in cui sono evidenziati quelli in possesso di ISO 9002</i>	Verifica telefonica
AVC	11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti Assegno Bancomat Carte di credito Pagamento rateale	1 punto 1 punto 1 punto 1 punto 1 punto	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde e/o di reperibilità di assistenza ai clienti 24 ore su 24 Auto sostitutiva Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente	1 punto 2 punti 2 punti	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
AVC	13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno Solo 1 <i>Più di 1</i>	5 2 0	5	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica presso la Camera di Commercio
AVC	14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si No	10 0	10	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifiche dalla sched clienti
AVC	15) Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione?	Si No	25 0	25	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica coerenza tra quanto dichiarato in sede di domanda e la modalità operativa
AVC	16) Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 dell'	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si No	25 0	25	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	Verifica coerenza comportamento dichiarato ed effettiva disponibilità

AVC	17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	5 3 1	5	CV dei dipendenti	Verifica Curriculum dei dipendenti
AVC	18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	10 0	10	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti.
AVC	19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	5 0	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica diretta
AVC	20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European Framework)?	Si No	5 0	5	Curriculum vitae dipendenti	Verifica dai CV dei dipendenti
EO	21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a destinare una quota minima dell'1/1000 del servizio per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello prescelto?	Si No	20 0	20	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti
EO	22) Adesione ad un codice deontologico	Siete disponibili a aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia Romagna per le agenzie di viaggio sicure? Per viaggi e soggiorni che organizza direttamente: -quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle	Si No	40 0	40	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti

		<p>persone coinvolte; -quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato; -quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore a 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.</p>				
E O	23) Sensibilizzazione del cliente	<p>Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento, con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio?</p>	<p>Si No</p>	40 0	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti

Allegato D "Scheda customer satisfaction"

Gentile Signora/e questa scheda di valutazione è stata predisposta per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Emilia-Romagna. La invitiamo a collaborare, compilando in maniera più possibile veritiera il modello allegato.

Marchio

Spett.le
Provincia
di _____
Settore Turismo - Agenzie di Viaggio

SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION

Nome dell'agenzia che ha venduto il viaggio:

DATA

TIMBRO E FIRMA DELL'AGENZIA

Destinazione del viaggio: _____

Periodo: dal _____ al _____

Q1. Prima di partire per questo viaggio, l'agenzia ha organizzato degli incontri con persone esperte del posto/dei posti che avete visitato?

SI'

NO

Q2. Le informazioni relative ai servizi (qualità dell'hotel/villaggio turistico, qualità dei mezzi di trasporto, assistenza sul luogo, ecc.) che avete avuto dall'agenzia sono risultate essere:

SEMPRE ATTENDIBILI

QUASI SEMPRE ATTENDIBILI

A VOLTE ATTENDIBILI E A VOLTE NO

QUASI SEMPRE INATTENDIBILI

SEMPRE INATTENDIBILI

Q3. Durante il viaggio, c'era la possibilità di essere assistiti e di avere delle informazioni dall'agenzia?

SI'

NO

Q4. In una scala da 1 a 10, come giudicate la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute sui prezzi del viaggio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

Q5. Come giudicate:

a) la professionalità dello staff dell'agenzia:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

b) l'attenzione alle Vostre esigenze:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

c) la completezza dei documenti di viaggio:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

d) la puntualità nella consegna dei documenti:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

e) gli orari di apertura dell'agenzia:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

f) la consultazione delle proposte:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

g) la varietà delle modalità di pagamento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Q6. a) Se vi fossero stati dei problemi durante i trasferimenti, era previsto un servizio di assistenza da parte dell'agenzia?

SI'

NO

b) Secondo Voi, il rapporto qualità/prezzo del (pacchetto) viaggio che avete appena concluso, è stato:

DECISAMENTE BUONO

BUONO

GIUSTO

SFAVOREVOLE

DECISAMENTE SFAVOREVOLE

Q7. Per quanto risulta dalla vostra esperienza c'è una corrispondenza tra quanto riportato dal codice etico per le agenzie sicure dell'Emilia-Romagna ed il servizio offerto?

Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

a) quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte

SI' NO NON SO

b) quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale privilegiando alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, ed alla resistenza ecologica ed economica del posto visitato

SI' NO NON SO

c) quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento.

INDUBBIAMENTE SI' **NO A QUANTO MI RISULTA**
 UTILIZZA PERSONALE MOLTO GIOVANE MA DI ETÀ INDEFINIBILE

Se sì in quali funzioni sono stati impiegati bambini al di sotto di 14 anni?

Q8. Durante la vostra esperienza di soggiorno avete verificato la presenza del fenomeno dell'offerta sessuale a pagamento?

DA NESSUNA PARTE

AL DI FUORI DELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

NELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

Avete avuto l'impressione che tale offerta coinvolgesse soggetti minori di 18 anni?

SI' NO

Q9. Nel valutare complessivamente il servizio che vi è stato offerto, vi ritenete:

MOLTO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

PER NIENTE SODDISFATTO

Q10. Riaffidereste a questa agenzia l'organizzazione del vostro viaggio?

SI'

PROBABILMENTE SI'

PROBABILMENTE NO

NO

Inserire i propri dati (facoltativo)

Nome

Cognome

Indirizzo

Recapito telefonico**PRIVACY**

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) I suoi dati saranno usati esclusivamente a scopo di procedura per la valutazione del Livello Organizzativo, della Qualità e dell'Eticità del servizio delle agenzie di viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dal Servizio Turismo e dal Servizio Politiche familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna.
- b) Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura facoltativa.
- c) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente in via del tutto riservata esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- d) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati di ogni Provincia.
- e) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna o la Provincia alla quale è stata destinata la scheda:
 - hanno avuto il consenso esplicito a condividere i dati con terze parti;
 - devono ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- f) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto c).
Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento di ogni singola Provincia.

DATA

FIRMA

Per qualsiasi informazione sulla compilazione può rivolgersi:

Ai funzionari provinciali preposti allo svolgimento delle competenze relative alle agenzie di viaggio oppure alla Dott.ssa Maura Mingozzi - Funzionario del Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna al seguente numero: 051 283358 mail: mumingozi@regione.emilia-romagna.it.

Allegato E "Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure"**POLIZZA DI ASSICURAZIONE RESPONSABILITA' CIVILE
E PERDITE PECUNIARIE DEGLI AGENTI DI VIAGGIO**

Polizza nr.

Agenzia/Broker:

CONTRAENTE

Nome Agenzia e Ragione Sociale.....
 C.F./P.I.....
 Sede legale.....
 Sede operativa

DURATA DELL'ASSICURAZIONE

Anni Mesi Giorni
 Decorrenza dalle ore 24:00 del scadenza alle ore 24:00 del.....
 Emessa a il

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE E SOMME ASSICURATE

Vedi Modello Intercalare nr. 001 (Quadro garanzie e massimali),
 I suddetti Modelli Intercalare formano parte integrante della presente polizza.
 Il contraente dichiara di conoscere e di accettare le definizioni, le condizioni generali di assicurazione, le condizioni particolari specifiche, e tutte le altre clausole riportate nel/i modello/i intercalare, costituite da nr. pagine, numerate da pag.... a pag....

Firma del Contraente

Agli effetti degli Artt. 1341 e 1342 del C.C. il Contraente dichiara di approvare specificatamente le disposizioni dei seguenti articoli delle Condizioni Generali:

Art..... / Art..... / Art.....

Firma del Contraente

PREMIO

	- Premio anticipato alla firma dal al				
	Netto	Acc.ri	Imponibile	Imposte	Lordo
RC Perdite Pecuniarie Totale					
	- Premio - Rate future				
	Netto	Acc.ri	Imponibile	Imposte	Lordo
RC Perdite Pecuniarie Totale					

QUIETANZAMENTO DEL PREMIO alla firma

Il pagamento dell'importo dovuto alla firma della presente polizza, pari a €..... è stato effettuato in
 il.....

Agente o Esattore

Condizioni Particolari previste per le agenzie iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna" come stabilito dall'allegato E della delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003, e dell'art.16, 2° comma, L.R. 31/03/2003, nr.7

La Compagnia assicuratrice si impegna a notificare alla Provincia nella quale l'agenzia assicurata ha sede, qualsiasi irregolarità che menomasse o potesse menomare la validità dell'assicurazione e a comunicare alla stessa il mancato pagamento del premio.

La Compagnia assicuratrice si impegna altresì a garantire la copertura assicurativa fino al trentesimo giorno successivo alla notifica del mancato pagamento del premio o di altri inadempimenti di polizza, alla Provincia competente.

ALLEGATO E/1

INTERCALARE n. 001 ALLA POLIZZA N°

CONTRAENTE (Ragione sociale)

VALIDITA' POLIZZA dalle ore 24.00 del alle ore 24.00 del

QUADRO GARANZIE E MASSIMALI**R.C.P. - RESPONSABILITA' CIVILE PROFESSIONALE PER:**

- INTERMEDIAZIONE DI VIAGGI O SERVIZI TURISTICI
- ORGANIZZAZIONE DI VIAGGI
- VENDITA DI SERVIZI TURISTICI AD ALTRI ORGANIZZATORI DI VIAGGI

- INCLUSO I DANNI CONSEGUENTI ALL'UTILIZZO DI VETTORI COMPRESI AEREI CHARTER
- INCLUSA LA RESPONSABILITA' CONSEQUENTE ALL'OPERATO DI DIPENDENTI E COLLABORATORI ANCHE SE OCCASIONALI
- INCLUSO IL MASSIMO RISCHIO A CARICO DELL'ASSICURATO (FRANCHIGIA E/O SCOPERTO) MASSIMO EURO 5000,00
- INCLUSA AUTORIZZAZIONE PREVENTIVA ALL'AGENZIA ASSICURATA AD INTRAPRENDERE AZIONI URGENTI E A SOSTENERE I COSTI NECESSARI AL FINE DI CONTENERE IL DANNO AL CONSUMATORE E DI CUI ESSA SIA RESPONSABILE.
- INCLUSO GESTIONE STRAGIUDIZIALE E GIUDIZIALE DEI RECLAMI PER CONTO DELL'AGENZIA VIAGGIO

Garanzia R.C.PROFESSIONALE	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 5.000.000,00
SOTTOLIMITI	
- Per danni alla persona,	-Euro 1.000.000,00
- Per danni alle cose	-Euro 500.000,00
- Per danni patrimoniali	-Euro 150.000,00

R.C.T. - RESPONSABILITA' CIVILE TERZI PER:

- CONDUZIONE DEI LOCALI/UFFICI ADIBITI ALL'ATTIVITA' DI AGENZIA VIAGGIO
- PARTECIPAZIONE AD EVENTI O FIERE IN QUALITA' DI AGENZIA VIAGGIO

Garanzia R.C.TERZI	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 2.500.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 1.000.000,00
- per cose:	- Euro 1.000.000,00

R.C.O. - RESPONSABILITA' CIVILE VERSO PRESTATORI DI LAVORO:

- PER GLI INFORTUNI SUBITI DAI DIPENDENTI O LAVORATORI PARASUBORDINATI IN OCCASIONE DI SERVIZIO

Garanzia R.C.TERZI	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 2.000.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 500.000,00

FORZA MAGGIORE - PERDITE PECUNIARIE PER:

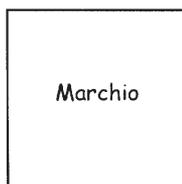
- SPESE DI RIPROTEZIONE SUBITE DAL CONSUMATORE IN CASO DI FORZA MAGGIORE
- SPESE DI RIENTRO ANTICIPATO SUBITE DAL CONSUMATORE PER FORZA MAGGIORE

Garanzia PERDITE PECUNIARIE	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 250.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 10.000,00
- per evento	- Euro 10.000,00

LA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI

IL CONTRAENTE

Allegato F "Codice deontologico - etico delle Agenzie sicure in Emilia-Romagna"



CODICE DEONTOLOGICO-ETICO

della Regione Emilia-Romagna

per le agenzie iscritte all'elenco di cui all'art.16 L.R. 7/2003

Per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

questa agenzia di viaggio
utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute
ed alla sicurezza delle persone coinvolte;

questa agenzia di viaggio
si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi,
ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in
relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed
economica del luogo visitato;

questa agenzia di viaggio
ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore
ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una
situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle
convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro
n.138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.

Allegato G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda"



Assessorato al Turismo e Commercio
Direzione Generale Attività Produttive, Commercio, Turismo

L.r.7/2003 art. 16 - "Agenzie sicure in Emilia Romagna"

Modulistica di comunicazione dei dati relativi alle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda(da inviarsi entro 60 giorni dalla data di acquisizione del marchio)

<p>Numero di protocollo (a cura della Regione)</p>

Regione Emilia-Romagna
Direzione Generale Attività Produttive,
Commercio, Turismo
- Servizio Turismo e
Qualità aree turistiche
Viale Aldo Moro, 64
40127 Bologna

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'

Il/La sottoscritto/a

in qualità di (1) dell'Agenzia di viaggio e turismo (come
da anagrafe tributaria)

sita nel Comune di.....

Prov. Via, n. civ.,

**Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47
e consapevole delle pene stabilite
per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni
dagli artt. 493 - 495 e 496 del Codice Penale**

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

di aver destinato un sostegno finanziario al/i seguente/i progetto/i di solidarietà:
(descrizione del progetto)

realizzati dalla/e seguente/i Organizzazioni non Governative (ONG):
(dati identificativi)

Il progetto/i di solidarietà finanziato/i rientra tra quelli di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna?

SI

NO

destinando la quota di :

(*) FIRMA E TIMBRO

(*)

Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)

DATA

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

- Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla valutazione del quesito n.21 della domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna", secondo quanto previsto dalle L.R. 7/2003 e dalla delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati l'azione di solidarietà non potrà essere valutata.
- I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dal Servizio Turismo e dal Servizio Politiche Europee e Relazioni Internazionali.
- I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003.
In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna:
 - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
 - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto a). Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi a Maura Mingozzi, 051/283358, mumingozzi@regione.emilia-romagna.it.

DATA

FIRMA

Allegato H "Modulistica informativa per il turista "

(da trattenere agli atti dell'agenzia)

Marchio
Agenzia
garantita dalla
Regione Emilia-
Romagna



Modulistica informativa per il turista
L.r.7/2003 art. 16 -

Il/La sottoscritto/a

acquirente presso l'Agenzia di viaggio e turismo

.....

sita nel Comune di.....

di un viaggio con destinazione

via

PRENDE VISIONE

del fatto che nel paese meta del viaggio è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento,

dei riferimenti normativi, riportati nella scheda allegata,

dei dati sui rischi sanitari e su ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio.

FIRMA**DATA**

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Gentile Signora/e desideriamo informarla che i dati personali da lei forniti saranno esclusivamente utilizzati dal Servizio Turismo della Regione Emilia Romagna nel rispetto dell'art. 10 della legge sopracitata per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Emilia-Romagna.

DATA

FIRMA

(da consegnare al cliente)

Codice penale -

Pene previste per i delitti contro la personalità individuale

Articolo 600. Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù.

Chiunque esercita su una persona poteri corrispondenti a quelli del diritto di proprietà ovvero chiunque riduce o mantiene una persona in uno stato di soggezione continuativa, costringendola a prestazioni lavorative o sessuali ovvero all'accattonaggio o comunque a prestazioni che ne comportino lo sfruttamento, è punito con la **reclusione da otto a venti anni**.

La riduzione o il mantenimento nello stato di soggezione ha luogo quando la condotta è attuata mediante violenza, minaccia, inganno, abuso di autorità o approfittamento di una situazione di inferiorità fisica o psichica o di una situazione di necessità, o mediante la promessa o la dazione di somme di denaro o di altri vantaggi a chi ha autorità sulla persona.

La pena è aumentata da un terzo alla metà se i fatti di cui al primo comma sono commessi in danno di minore degli anni diciotto o sono diretti allo sfruttamento della prostituzione o al fine di sottoporre la persona offesa al prelievo di organi.

Articolo 600-bis. Prostituzione minorile.

Chiunque induce alla prostituzione una persona di età inferiore agli anni diciotto ovvero ne favorisce o sfrutta la prostituzione è punito con la **reclusione da sei a dodici anni** e con la **multa da lire trenta milioni a lire trecento milioni**. Salvo che il fatto costituisca più grave reato, chiunque compie atti sessuali con un minore di età compresa fra i quattordici ed i sedici anni, in cambio di denaro o di altra utilità economica, è punito con la **reclusione da sei mesi a tre anni** o con la **multa non inferiore a lire dieci milioni**. La pena è ridotta di un terzo se colui che commette il fatto è persona minore degli anni diciotto.

Articolo 600-ter. Pornografia minorile.

Chiunque sfrutta minori degli anni diciotto al fine di realizzare esibizioni pornografiche o di produrre materiale pornografico è punito con la reclusione da sei a dodici anni e con la multa da lire cinquanta milioni a lire cinquecento milioni.

Alla stessa pena soggiace chi fa **commercio del materiale pornografico** di cui al primo comma.

Chiunque, al di fuori delle ipotesi di cui al primo e al secondo comma, con qualsiasi mezzo, anche per via telematica, **distribuisce, divulga o pubblicizza** il materiale pornografico di cui al primo comma, ovvero distribuisce o divulga notizie o informazioni finalizzate all'adescamento o allo sfruttamento sessuale di minori degli anni diciotto, è punito con la reclusione da uno a cinque anni e con la multa da lire cinque milioni a lire cento milioni.

Chiunque, al di fuori delle ipotesi di cui ai commi primo, secondo e terzo, consapevolmente cede ad altri, anche a titolo gratuito, materiale pornografico prodotto mediante lo sfruttamento sessuale dei minori degli anni diciotto, è punito con la reclusione fino a tre anni o con la multa da lire tre milioni a lire dieci milioni.

Articolo 600-quater. Detenzione di materiale pornografico.

Chiunque, al di fuori delle ipotesi previste nell'articolo 600-ter, **consapevolmente si procura o dispone di materiale pornografico** prodotto mediante lo sfruttamento sessuale dei minori degli anni diciotto è punito con la reclusione fino a tre anni o con la multa non inferiore a lire tre milioni.

Articolo 600-quinquies. Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile.

Chiunque organizza o propaga viaggi finalizzati alla fruizione di attività di prostituzione a danno di minori o comunque comprendenti tale attività è punito con la reclusione da sei a dodici anni e con la multa da lire trenta milioni a lire trecento milioni.

Articolo 600-sexies. Circostanze aggravanti ed attenuanti.

Nei casi previsti dagli articoli 600-bis, primo comma, 600-ter, primo comma, e 600-quinquies, nonché dagli articoli 600, 601 e 602, **la pena è aumentata da un terzo alla metà** se il fatto è commesso in danno di **minore degli anni quattordici**.

Omissis

Articolo 600-septies. Confisca e pene accessorie.

Nel caso di condanna, o di applicazione della pena su richiesta delle parti, a norma dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per i delitti previsti dalla presente sezione è sempre ordinata, salvi i diritti della persona offesa dal reato alle restituzioni ed al risarcimento dei danni, la confisca di cui all'articolo 240 e, quando non è possibile la confisca di beni che costituiscono il profitto o il prezzo del reato, **la confisca di beni di cui il reo ha la disponibilità per un valore corrispondente a tale profitto**. In ogni caso è disposta la chiusura degli esercizi la cui attività risulta finalizzata ai delitti previsti dalla presente sezione, nonché la revoca della licenza d'esercizio o della concessione o dell'autorizzazione per le emittenti radiotelevisive.

DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TURISMO E QUALITÀ AREE TURISTICHE 1 marzo 2004, n. 2423

Determinazione del Marchio di qualità e del suo regolamento d'uso da assegnare alle Agenzie di Viaggio iscritte nell'Elenco Agenzie Sicure in E.R. – L.R. 7/03

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Visti:

- il RD 21 giugno 1942, n. 929 e successive modifiche, concernenti disposizioni legislative in materia di marchi registrati;
- la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)” ed in particolare l’art. 16 “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”;
- la delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 “Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” ed in particolare l’Allegato A – Modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” che al punto 4 stabilisce che:
«È istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo che verrà definito con successiva determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”. Il Marchio, una volta acquisito, deve essere esposto in modo visibile sulle strutture dell’agenzia e sul materiale promozionale della stessa, secondo quanto previsto nella determinazione sopraccitata, che sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna prima della pubblicazione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”»;

ritenuto di dover procedere alla definizione del marchio di qualità di cui al precedente comma ed all’individuazione delle modalità di utilizzo del marchio stesso, mediante i seguenti allegati al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- A) Individuazione e caratteristiche tecniche del logo;
- B) Modalità di utilizzo del logo;

vista, inoltre, la stessa delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 che all’Allegato A – punto 9 “Registrazione del marchio” stabilisce tra l’altro che: «La Regione provvederà alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente»;

ritenuto, pertanto, di dover procedere al deposito della domanda di registrazione e della dichiarazione di protezione del marchio definito nell’Allegato A) “ Individuazione e caratteristiche tecniche del logo ”, parte integrante del presente atto, secondo le modalità previste dalla normativa vigente;

dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa in conformità con la delibera della Giunta regionale 24 marzo 2003, n. 447;

richiamate tutte le considerazioni espresse in premessa;

determina:

A) di definire, per i motivi espressi in premessa, il marchio “Agenzia Amica” Regione Emilia-Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”, secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 “Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” – Allegato A Modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie sicure in Emilia-Romagna” – punto 4 “Marchio di qualità”;

B) di individuare il logo che rappresenta graficamente il marchio “Agenzia Amica” Regione Emilia-Romagna nonché le modalità di utilizzo del logo stesso negli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali del presente atto:

- Allegato A “Individuazione e caratteristiche tecniche del logo”;
- Allegato B “Modalità di utilizzo del logo”;

C) di dare atto, secondo quanto previsto dalla delibera 2238/03 – allegato A – punto “Registrazione del marchio”, che il Presidente della Giunta regionale depositerà, ai sensi del R.D. 21 giugno 1942, n. 929 e successive modifiche, la domanda di registrazione del marchio “Agenzia Amica” Regione Emilia-Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” all’Ufficio Italiano Brevetti e Marchi presso il Ministero delle Attività produttive;

D) di dare atto che alle spese necessarie per la registrazione del marchio si provvederà mediante procedura in economia, di cui al regolamento 14 marzo 2001, n. 6 “Regolamento per l’acquisizione di beni e servizi e per il funzionamento delle casse economali” – art 16;

E) di pubblicare il presente atto nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Valter Verlicchi

ALLEGATO A

“Individuazione e caratteristiche tecniche del logo”

- 1.1 Marchio tecnico
- 1.2 Marchio - Versione orizzontale, per applicazioni particolari. Rapporti dimensionali
- 1.3 Marchio – Versione a colori: colori di riferimento (Pantone e quadricromia).
- 1.4 Marchio – Versione bianco/nero, riferimenti colore.
- 1.5 Marchio - Utilizzo su fondi scuri.
- 1.6 Marchio – Riduzione massima
- 1.7 Applicazioni: Intestati d’agenzia cartacei
- 1.8 Applicazioni: Targa/Insegna esterna
- 1.9 Applicazioni: Vetrofania
- 1.10 Applicazioni: Esempio posizionamento
- 1.11 Applicazioni: Badge banconisti
- 1.12 Applicazioni: Tendina da banco sagomata
- 1.13 Applicazioni: Materiali promozionali
- 1.14 Applicazioni: Applicazione web

(segue allegato fotografato)

Regione E-R - Agenzia Amica

1.1 Marchio Tecnico - descrizione : lettera A di colore bianco con stella gialla all'esponente, su un fondo blu graduato all'interno di un rettangolo con i lati arquati e gli angoli raccordati.

Dicitura: Agenzia Amica di colore nero su fondo bianco e logo della Regione Emilia-Romagna nei colori istituzionali.



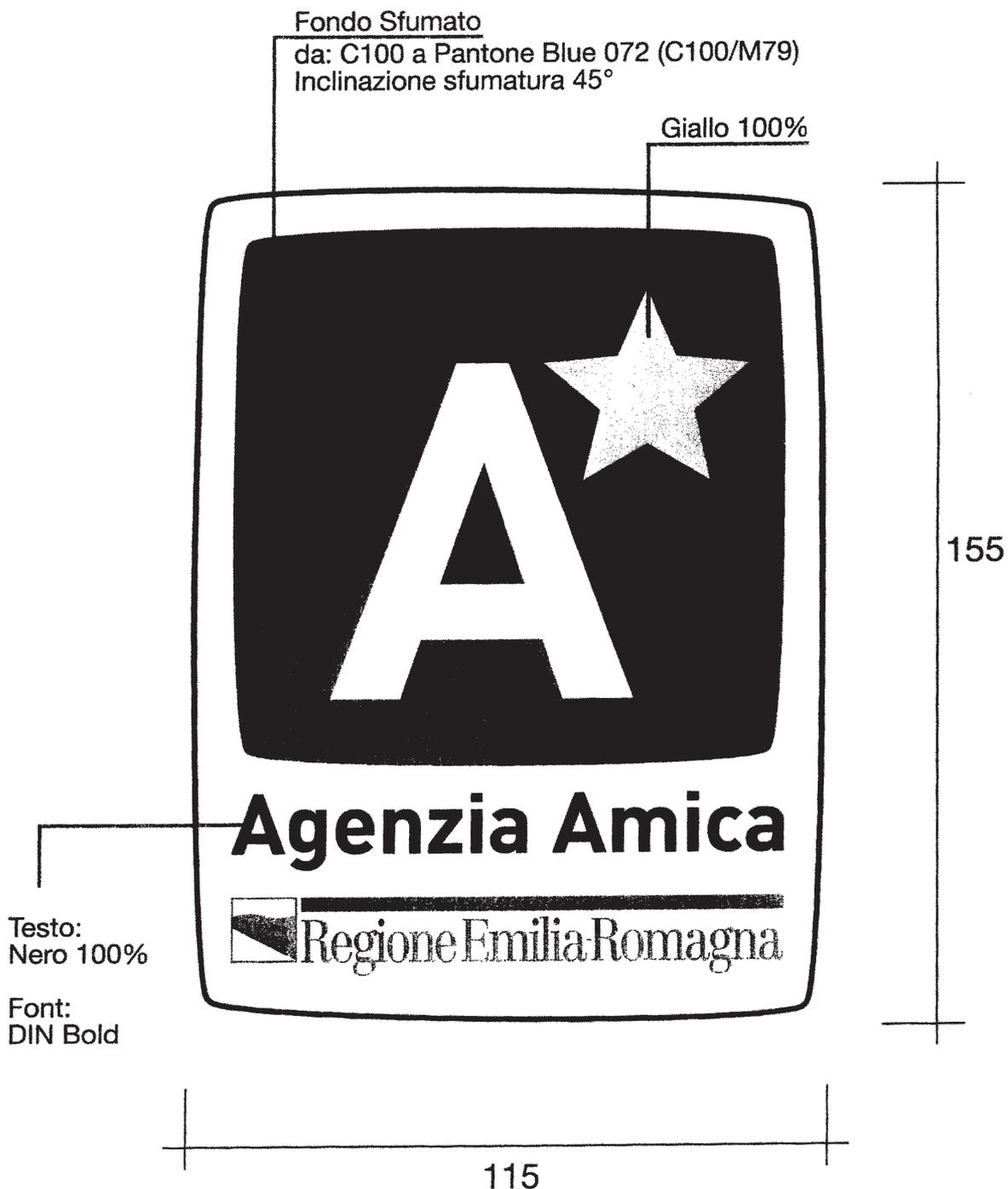
Regione E-R - Agenzia Amica**1.2 Marchio** - versione orizzontale, per applicazioni particolari.

Rapporti dimensionali.



Regione E-R - Agenzia Amica

1.3 Marchio - versione a colori: colori di riferimento (Pantone e quadricromia).



Regione E-R - Agenzia Amica**1.4 Marchio - versione bianco/nero, riferimenti colore.**

Regione E-R - Agenzia Amica

1.5 Marchio - Utilizzo su fondi scuri.



Regione E-R - Agenzia Amica**1.6 Marchio - Riduzione massima** - riduzione massima: base 10,5 mm.È consigliabile comunque non scendere sotto i 15 mm di base,
per non compromettere la leggibilità del marchio «Regione Emilia-Romagna».

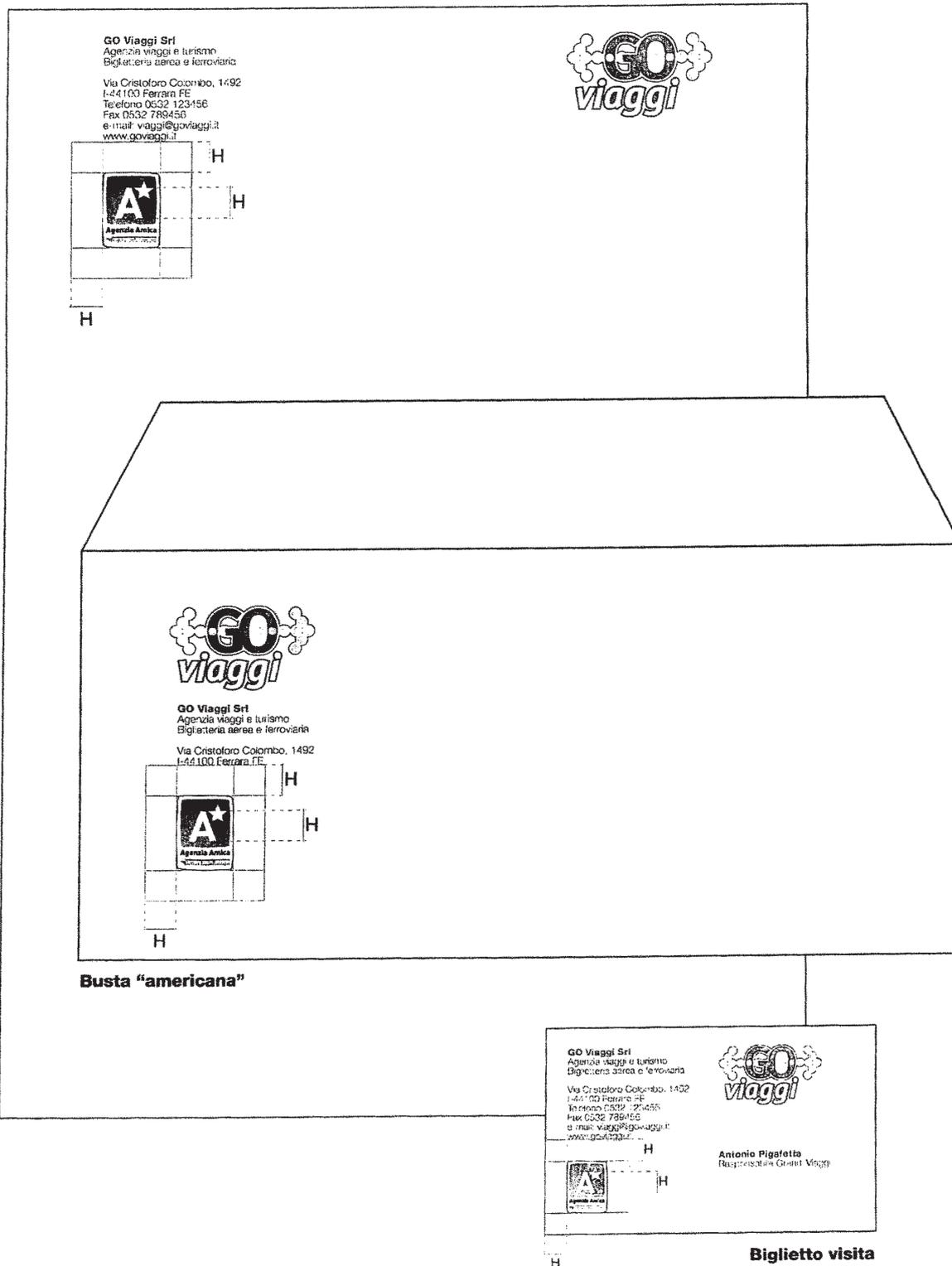
10,5 mm



15 mm

Regione E-R - Agenzia Amica
1.7 Applicazioni: Intestati d'agenzia cartacei

Il marchio potrà essere utilizzato in abbinamento a quello dell'agenzia, avendo cura di mantenere un'area libera attorno al marchio ampia almeno come indicato. La griglia NON deve essere riprodotta.



Regione E-R - Agenzia Amica

1.8 Applicazioni: Targa/Insegna esterna - materiale: metacrilato spessore 20 mm o lamierino.



249 mm

190 mm

Regione E-R - Agenzia Amica

1.9 Applicazioni: Vetrofania - materiale: PVC colato, stampa bifacciale.

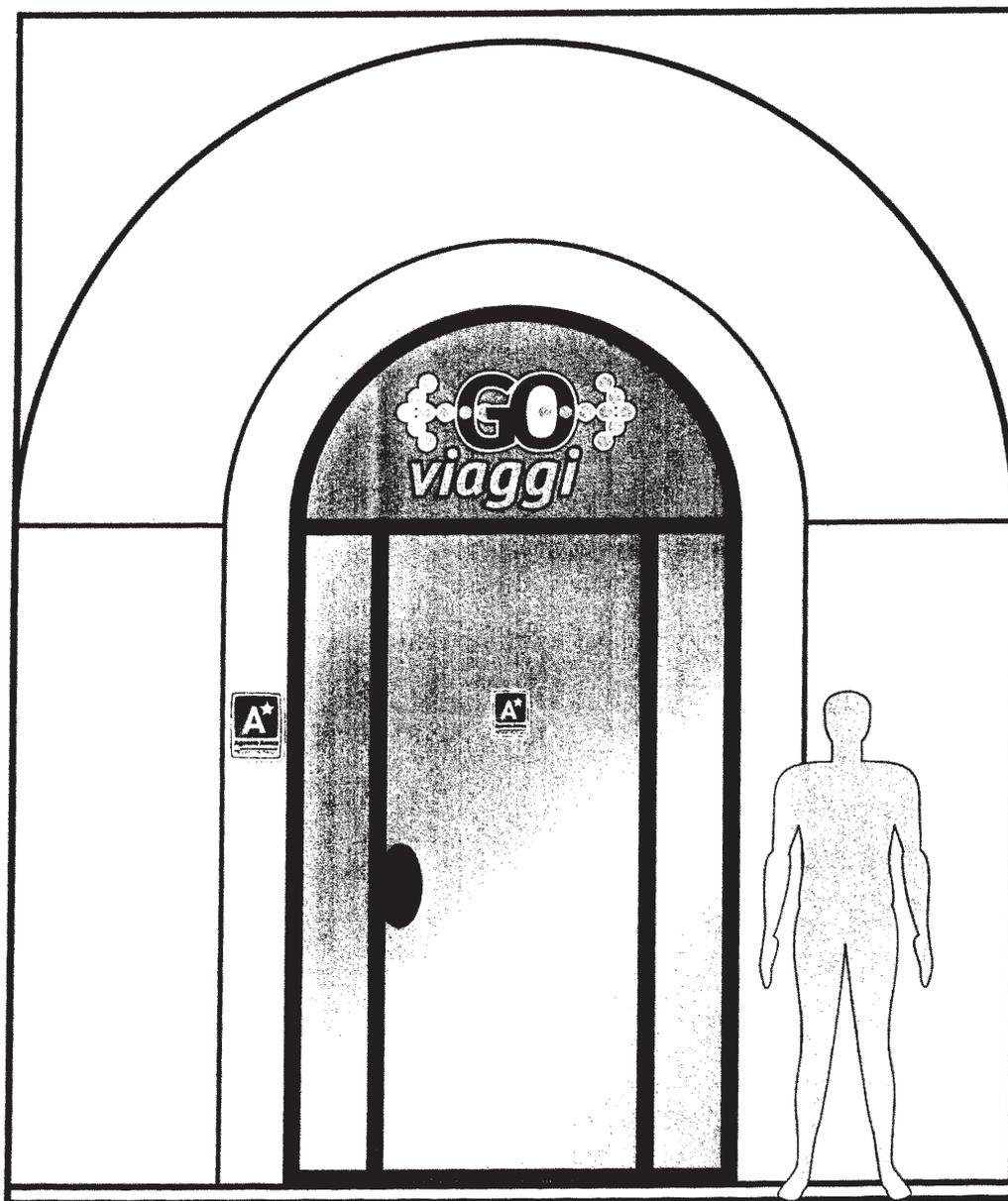


177 mm

135 mm

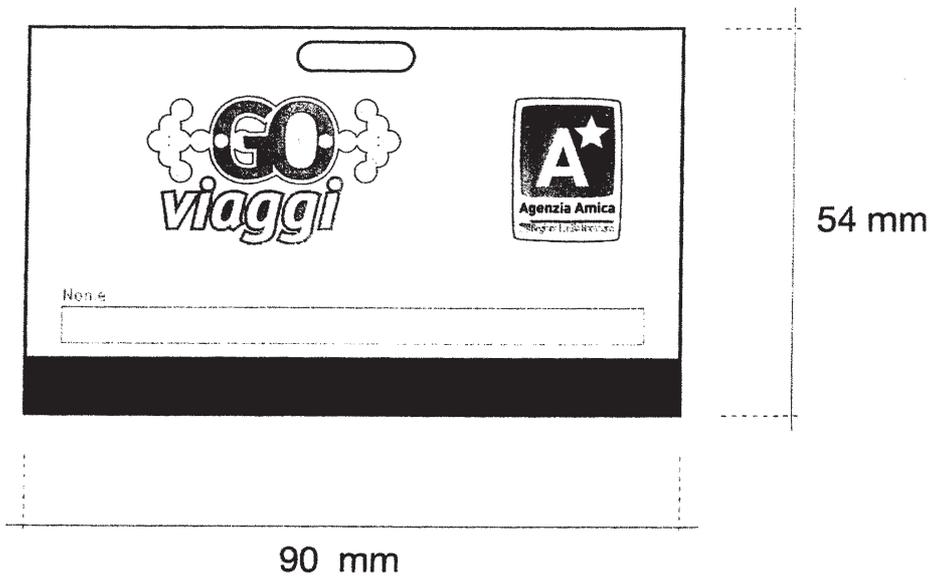
Regione E-R - Agenzia Amica

1.10 Applicazioni: Esempio posizionamento Targa/Insegna e Vetrofania.



Regione E-R - Agenzia Amica

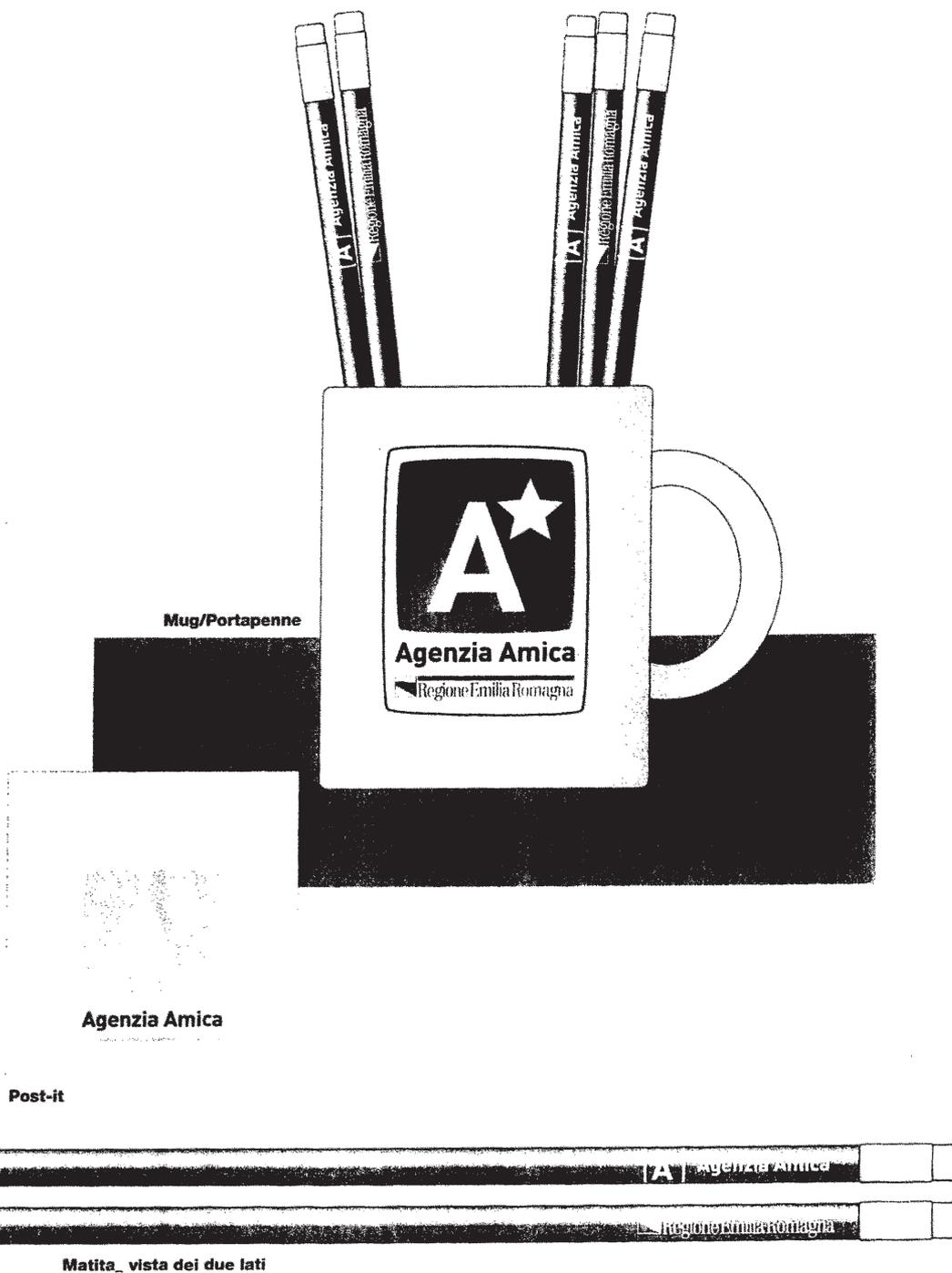
1.11 Applicazioni: Badge banconisti - materiale: cartoncino 300 g/mq + bustina con clip.



Regione E-R - Agenzia Amica**1.12 Applicazioni: Tendina da banco sagomata - materiale: cartoncino 300 g/mq o Forex 3 mm.**

Regione E-R - Agenzia Amica

1.13 Applicazioni: Materiali promozionali: matita, mug/portapenne, Post-it.



Regione E-R - Agenzia Amica 1.14 Applicazioni: Applicazione web

Possono essere utilizzati "bottoni" orizzontali (circa 230x60 pixel), o verticali (circa 84x110 pixel), con link al sito "Agenzia Amica" o "Regione Emilia Romagna". I "bottoni" sono scaricabili dal sito della Regione: www.regione.emilia-romagna.it/fr_turismo.htm

Travel -- discount airfare, flights, hotels, cars, vacation packages, cruises, maps

http://www.goviaggi.it

Apple Mac Amazon eBay Yahoo! Notizie

GO viaggi **Agenzia Amica**

home flights hotels cars vacation packages cruises deals destinations & interests maps corporate travel

Site Map My Trips My Profile Customer Support

Welcome to Goviaggi.it
Sign in Sign up Sign out

Agenzia Amica

Flights Hotels Cars Cruises Packages Book together and save!

Departing from: _____ Depart: Mar 9 Noon

Going to: _____ Return: _____ Noon

Adults: 1 Seniors: 0 Children: 0

More flight search options: [One-way trips, multiple destinations...](#)

TODAY'S DEALS
[Hotel deals from: \\$29](#)
[S.F. hotels from: \\$55](#)
[Vegas trips from: \\$105](#)
[NYC hotels from: \\$59](#)
[Cruise Sale!](#)

DESTINATION DEALS
[Hawaii](#) [Los Angeles](#)
[Las Vegas](#) [Caribbean](#)
[Europe](#) [Orlando](#)
[More...](#)

TOP SPONSORS
[Universal Orlando® Resort](#)

CUSTOMER SUPPORT
[Privacy and security](#)

Free night savings: 4-night air/hotel trips to Hawaii from \$485
 Mexico on sale: Receive great bonus offers and trips from \$406

- Travel Alerts
- Flight Status
- Airport Information
- Get deals via e-mail

ALLEGATO B

“Modalità di utilizzo del logo”

Art. 1

Oggetto

1. La Regione Emilia-Romagna deposita, ai sensi del R.D. 929/42, il marchio collettivo “Agenzia Amica” Regione Emilia-Romagna da assegnare alle agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia Romagna”, secondo quanto previsto dalla delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 “Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna” – Allegato A Modalità attuative per l’accesso e la gestione dell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia Romagna” - punto 4 “Marchio di qualità” nel settore merceologico comprendente i “Servizi (per conto terzi)” di cui alla Classe 39 “Trasporto; imballaggio e deposito di merci; organizzazione viaggi” come riportato nella guida al deposito delle domande di registrazione nazionale dei marchi d’impresa di competenza del Ministero delle Attività produttive, Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e si propone:

- a) di tutelare e difendere, a norma di legge, il marchio di qualità di cui sopra;
- b) di autorizzare i soggetti iscritti nell’elenco “Agenzie sicure in Emilia Romagna” ad utilizzare il suddetto marchio di qualità, secondo le modalità di concessione e d’uso del marchio stesso previste dai punti 4, 5, 6, 8 e 9 dell’Allegato A della delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003;
- c) di controllare, ai fini dell’applicazione delle procedure previste ai punti 8 e 9 dell’Allegato A della delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 di cui sopra, che il marchio collettivo sia usato conformemente alle leggi ed alle presenti norme, attraverso l’attività svolta dalle Province ai sensi dell’articolo 4, L.R. 7/03.

Art. 2

Uso del marchio

1. La concessione per l’uso del marchio collettivo è disposta a condizione che vengano rispettate le seguenti norme:

- a) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato per contraddistinguere i servizi di cui alla Classe 39 “Trasporto; imballaggio e deposito di merci; organizzazione viaggi” come riportato nella guida al deposito delle domande di registrazione nazionale dei marchi d’impresa di competenza del Ministero delle Attività produttive, Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, ai sensi del R.D. n. 929 del 21 giugno 1942 e delle successive modifiche, offerti dalle agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia Romagna”;
- b) che i servizi che il marchio collettivo regionale contraddistingue con le modalità di identificazione previste nel presente atto, siano quelli derivanti dalle attività previste dagli articoli 2 “Definizione attività distintive” e 3 “Attività accessorie delle agenzie di viaggio e turismo” della L.R. 7/03;
- c) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato, secondo le disposizioni dell’Allegato A “Individuazione e caratteristiche tecniche del logo al presente atto, in almeno due fra le seguenti quattro modalità: vetrofanie, insegna esterna,

- gadget e materiale pubblicitario, rendendo sempre riscontrabile il collegamento del marchio con il prodotto offerto;
- d) che il marchio collettivo regionale sia utilizzato in associazione con il marchio o la denominazione dell’impresa concessionaria, purché vengano rispettate le norme d’uso sopra citate;
- e) che il marchio collettivo regionale non sia affiancato ad altri marchi, icone e sponsor;
- f) che la carta intestata e gli imballaggi riportanti il marchio collettivo regionale non possono essere ceduti a terzi che non siano altri concessionari;
- g) che ogni concessionario realizzi forme di autocontrollo sul corretto utilizzo del marchio assegnato, in aggiunta alle attività di controllo previste delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003.

Art. 3

Requisiti di garanzia

Il marchio collettivo regionale “Agenzia Amica” Regione Emilia-Romagna è assegnato a tutte le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna iscritte nell’elenco “Agenzie Sicure in Emilia Romagna” secondo le modalità previste dall’art. 16 della L.R. 7/03 e dalla delibera di Giunta 2238/03.

I concessionari sono pertanto tenuti al mantenimento delle garanzie offerte per l’iscrizione all’elenco “Agenzie Sicure in Emilia-Romagna”, rispetto agli elementi di qualità dei servizi offerti (livello organizzativo, affidabilità, eticità dell’offerta) nonché alle altre condizioni previste per l’accesso, ai sensi dell’art. 3 dell’Allegato A della delibera di Giunta 2238/03).

Art. 4

Obblighi dei concessionari che utilizzano il marchio

I concessionari che intendono utilizzare il suddetto marchio collettivo regionale devono sottostare agli impegni previsti all’art. 2 per l’uso del marchio nonché a quelli relativi al mantenimento dei requisiti di garanzia previsti all’art. 3 del presente allegato, evitando i comportamenti elencati al successivo art. 5 che causano la sospensione del marchio (secondo quanto previsto al punto 8 dell’Allegato A della delibera di Giunta 2238/03).

Art. 5

Comportamenti potenzialmente lesivi del marchio

Sono definiti comportamenti potenzialmente lesivi l’immagine del marchio:

- la frode;
- la pubblicità ingannevole;
- il mancato rispetto delle modalità fissate dal presente atto per l’utilizzazione del marchio in fase commerciale;
- le false dichiarazioni o le false documentazioni predisposte nell’ambito delle attività di controllo;
- il mancato rispetto della normativa riguardante l’attività di organizzazione e vendita viaggi;
- l’uso del marchio per prodotti diversi da quelli previsti Allegato A “Individuazione e caratteristiche tecniche del logo” del presente atto;
- impedire o rendere difficoltoso lo svolgimento dei controlli previsti dall’articolo 1 del presente allegato.

COMUNICATO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TURISMO E QUALITÀ AREE TURISTICHE DOTT. VALTER VERLICCHI

Determinazione del Responsabile del Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche n. 98 del 13/1/2004 "Istituzione Commissione istruttoria per le domande d'accesso all'elenco Agenzie Sicure in Emilia-Romagna L.R. 7/03", come modificata dalla determinazione del Responsabile del Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche n. 4400 del 31/3/2005

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Vista la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)";

richiamati, in particolare:

- l'art. 16, comma 1, il quale prevede che le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione;
- l'art. 16, comma 2, il quale prevede che le modalità di accesso e di gestione dell'elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta regionale previa consultazione degli organismi a tutela del turista o delle rappresentanze regionali delle associazioni dei consumatori ammesse dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;

vista la delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 "Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna" ed in particolare l'allegato A Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna" che al punto 6 stabilisce che:

(*omissis*)

dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa in conformità con la delibera della Giunta regionale 24 marzo 2003, n. 447;

richiamate tutte le considerazioni espresse in premessa;

determina:

A) (*omissis*);

B) (*omissis*);

C) di individuare le modalità di funzionamento della Commissione istruttoria per le domande di accesso all'elenco

"Agenzie sicure in Emilia-Romagna" riportate nell'Allegato A) al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale;

D) di dare atto che ai componenti la Commissione istruttoria non è riconosciuto alcun compenso secondo quanto citato in premessa e che qui si intende integralmente richiamare;

E) di stabilire che la Commissione istruttoria per le domande di accesso all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" avrà la durata - dalla data di adozione del presente fino al 31/12/2006;

F) di pubblicare il presente atto nel Bollettino Ufficiale della regione Emilia-Romagna.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Valter Verlicchi

ALLEGATO A

Modalità di funzionamento della Commissione istruttoria per le domande di accesso all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna"

La Commissione istruttoria per le domande di accesso all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna", in seguito denominata Commissione, è convocata, a cura del Presidente della commissione stessa, mediante lettera scritta contenente l'indicazione del giorno, del luogo e dell'ora della riunione con l'elenco degli argomenti da trattare.

La Commissione si riunisce ogni volta che ricorrono i presupposti per lo svolgimento dei compiti previsti dal punto 6 dell'Allegato A della delibera 2238/2003. Il Presidente della Commissione può comunque convocare la Commissione stessa ogni qualvolta lo ritenga necessario per la corretta tenuta dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" nonché per la tutela del marchio di qualità assegnato alle agenzie iscritte nello stesso elenco.

In occasione di ogni convocazione, il Presidente della Commissione provvederà ad inviare la lettera di convocazione, via mail agli indirizzi forniti dei singoli componenti, almeno 5 giorni prima di quello fissato per l'incontro. La riunione potrà essere convocata anche al di fuori della sede della Regione Emilia-Romagna.

La Commissione nomina un Segretario che provvede alla redazione del verbale, sottoscritto dal Presidente e dal Segretario medesimo.

Il Presidente della Commissione determina la validità della seduta quando sono presenti all'incontro i 2/3 dei componenti la Commissione stessa.

La Commissione delibera con la maggioranza dei voti dei presenti. Il voto del Presidente ha doppio valore.

DECRETI, ORDINANZE E ALTRI ATTI REGIONALI

DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TURISMO E QUALITÀ AREE TURISTICHE
21 luglio 2005, n. 10462

L.R.7/03, art.16 – Pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna dell'elenco delle 'Agenzie sicure in Emilia-Romagna' autorizzate al 14 luglio 2005

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Vista la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della Legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)";

richiamato in particolare l'art. 16, comma 1), il quale prevede che le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione;

vista la delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 avente il seguente oggetto "Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna";

viste le proprie determinazioni n. 9653 del 14/7/2004, n. 18905 del 23/12/2004 e n. 10086 del 14/7/2005 con le quali sono state iscritte nell'elenco agenzie sicure le agenzie di Viaggio riportate nell'elenco parte integrante della determina in oggetto;

dato atto che la succitata documentazione è trattenuta agli atti del competente Servizio Turismo e Qualità delle Aree turistiche;

vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. 43/01 e della citata deliberazione della Giunta regionale 447/03;

determina:

di disporre, ai sensi della L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)", art. 16, la pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna delle agenzie di viaggio e turismo iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna", di cui all'allegato, parte integrante e sostanziale della presente determinazione.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Valter Verlicchi

Elenco delle Agenzie sicure autorizzate nella regione Emilia-Romagna al 14 luglio 2005

Provincia di	Numero agenzie	da pagina	a pagina
Bologna	30	137	139
Ferrara	2	140	140
Forlì-Cesena	4	139	140
Modena	9	140	141
Parma	4	141	141
Piacenza	4	141	141
Ravenna	7	141	142
Reggio Emilia	4	142	142
Rimini	3	142	143
Totale agenzie sicure in Emilia-Romagna	67		

(segue allegato fotografato)

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
1 BO IN BO	Piazza della Repubblica, 9/c, 40050	Monte San Pietro	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
2 BONONIA VIAGGI	Galleria del Toro, 3, 40121	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
3 CUCETS VIAGGI (ROBINTUR)	Via Riva Reno, 47/d, 40122	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
4 DYLAN TOUR (ROBINTUR)	Via Marco Polo, 3/48, c/o centro Lame, 40131	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
5 EMILIA VIAGGI SEDE	Via Porrettana,340/2, 40033	Casalecchio di Reno	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
6 EMILIA VIAGGI FIL.DI CASALECCHIO DI RENO	Via Marilyn Monroe, 2/36, 40033	Casalecchio di Reno	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
7 EMILIA VIAGGI FILIALE DI BOLOGNA, VIA SIGONIO	Via Sigonio, 3/a , 40137	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
8 EMILIA VIAGGI FILIALE DI BOLOGNA-PIAZZA MALPIGHI	Piazza Malpighi, 3/a, 40121	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
9 EMILIA VIAGGI FILIALE DI SILLA DI GAGGIO MONTANO	Via Kennedy,19, 40041	Silla di Gaggio Montano	BO	determinazione n. 10086 del 14/07/2005
10 FELSINA VIAGGI (ROBINTUR)	Via Ronzani, 3/c, c/o Galleria Ronzani, 40033	Casalecchio di Reno	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
11 FELSINA VIAGGI FILIALE (ROBINTUR)	Via Guerrazzi, 19/e, 40125	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

	AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
12	KALU VIAGGI SRL	Via Savigno, 5, 40141	Bologna	BO	determinazione n. 9653 del 14/07//2004
13	LA DOLCE VITA DI E.V.T.O. SRL	Via Porrettana 76/2, 40033	Casalecchio di Reno	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
14	LUSSINO VIAGGI DI MARCO CAMPANACCI	Via Milazzo, 17/h, 40121	Bologna	BO	determinazione n. 9653 del 14/07//2004
15	MARYLIN TOUR (ROBINTUR)	Via Ghirardacci, 1/e, 40137	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
16	NETTUNO VIAGGI SRL	Piazza dell'Unità, 6, 40128	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
17	NO NAME DI AREA VIAGGI	Via Persicetana, 6/f, 40012	Calderara di Reno	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
18	OUTBACK (ROBINTUR)	Via Paolo Fabbri, 1-2, 40138	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
19	POMODORO VIAGGI SRL-SEDE	Via Emilia 210, 40064	Ozzano dell'Emilia	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
20	POMODORO VIAGGI SRL FILIALE CASTEL SAN PIETRO TERME	Via Cavour, 51, 40024	Castel San Pietro Terme	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
21	POMODORO VIAGGI SRL FILIALE di BOLOGNA	Via Farini, 3/d, 40124	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
22	POMODORO VIAGGI SRL FILIALE di SAN LAZZARO DI SAVENA	Via Emilia, 189, 40068	San Lazzaro di Savena	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

	AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
23	POMODORO VIAGGI SRL- FILIALE DI ANZOLA DELL'EMILIA	Via Emilia,158, 40011	Anzola dell'Emilia	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
24	QUI COOP VIAGGI (ROBINTUR)	Via M.E.Lepido, 186/3, c/o Centroborgo, 40132	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
25	REMEMBER VIAGGI (ROBINTUR)	Via Provinciale Bologna, 3, 40066	Pieve di Cento	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
26	ROBINSON VIAGGI (ROBINTUR)	Viale Amendola, 129/d c/o centro Leonardo, 40026	Imola	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
27	SAGUARO SRL	Via Guicciardini 2a/2b, 40069	Zola Predosa	BO	determinazione n. 9653 del 14/07/2004
28	SOTTOVENTO VIAGGI (ROBINTUR)	Via Villanova, 29, c/o Centronova, Villanova di Castenaso, 40055	Castenaso	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
29	TRANSEUROPEAN TOUR	Via San Vitale, 60, 40125	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
30	VIAGGI SALVADORI SRL	Via Ugo Bassi,13, 40121	Bologna	BO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
31	AMICI MIEI SAS DI FRANCO CASALI & C.	Via Armellini, 14, 47023	Cesena	FC	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
32	LORD TRAVEL srl	Viale Marconi, 438, 47023, Cesena	Cesena	FC	determinazione n. 9653 del 14/07/2004
33	PUNTO ROSSO(ROBINTUR)	Corso Garibaldi, 72, 47100	Forlì	FC	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
34 VIAGGI FORTUNA SRL	Corso Garibaldi, 42, 47100	Forlì	FC	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
CENTRO TURISTICO MODENESE DI ROBINTUR SPA- FILIALE IL CASTELLO	Via Giusti, 4, int.54, 44100	Ferrara	FE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
EMILIA VIAGGI FILIALE DI CENTO	Corso del Guercino, 76/c, 44042	Cento	FE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
37 ALLEGRIALIA	Via Orazio Vecchi,33,35,37 41100	Modena	MO	determinazione n. 9653 del 14/07/2004
CENTRO TURISTICO MODENESE DI ROBINTUR SPA	Via Bacchini, 15, 41100	Modena	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
CENTRO TURISTICO MODENESE DI ROBINTUR SPA (FILIALE GRANDEMILIA)	Via Emilia Ovest 1480/20, 41100	Modena	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
CENTRO TURISTICO MODENESE DI ROBINTUR SPA (FILIALE I PORTALI)	Viale dello Sport, 50/a, 41100	Modena	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
CENTRO TURISTICO MODENESE DI ROBINTUR SPA (FILIALE LA ROTONDA)	Strada Morane 500/54, 41100	Modena	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
42 DOMUS VIAGGI (ROBINTUR)	Largo Garibaldi, 6,41100	Modena	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
43 DOMUS VIAGGI FILIALE (ROBINTUR)	Viale S.Giorgio, 12, 41049	Sassuolo	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
44 HORIZON VIAGGI (ROBINTUR)	Viale Ariosto, 4/e, 41012	Carpi	MO	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
45 SNACK TRAVEL SRL	Piazza Garibaldi, 35, 41013	Castelfranco Emilia	MO	determinazione n. 9653 del 14/07/2004
46 90° PARALLELO VIAGGI E VACANZE DI IREOSTUR S.R.L.	Corso Matteotti, 46/f, 29015	Castel S. Giovanni	PC	determinazione n.10086 del 14/07/2005
47 GO AWAY VIAGGI E VACANZE DILE DUNE S.R.L.	Via della Libertà,1, 29013	Carpaneto Piacentino	PC	determinazione n.10086 del 14/07/2005
48 VIAGGI DELLO ZODIACO SCARL	Via Vittorio Veneto,6, 29100	Piacenza	PC	determinazione n.10086 del 14/07/2005
49 WINDSURF VIAGGI E VACANZE DILE DUNE S.R.L.	Corso Garibaldi, 116, 29017	Fiorenzuola d'Arda	PC	determinazione n.10086 del 14/07/2005
50 BALDI TRAVEL (ROBINTUR)	Via XX Settembre, 6, 43100	Parma	PR	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
51 PLANETARIO FILIALE DI PARMA	Via XX Marzo, 17, 43100	Parma	PR	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
52 PLANETARIO FILIALE CENTRO TORRI	Via San Leonardo, 69/a, 43100	Parma	PR	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
53 PLANETARIO FILIALE DI COLLECCHIO	Via Pertini, 1, 43044	Collecchio	PR	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
54 ASTORRE VIAGGI SRL	Piazza Martiri della Libertà, 16/c, 48018	Faenza	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
55 DEKA VIAGGI SNC DI DEMETRIO FERRETTI & C.	Via S.Martino,1, 48020	S.Agata sul Santerno	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO D'ISCRIZIONE
56 ESARCOTOURS (ROBINTUR)	Via Cairoli, 1, 48100	Ravenna	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
57 FAVENTIA TOURIST filiale di CASTELBOLOGNESE	Via Emilia Interna, 168, 48014	Castelbolognese	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
58 FAVENTIA TOURIST filiale di Faenza	Via G. Galilei, 4/14, Centro commerciale "Le Cicogne", 48018	Faenza	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
59 FAVENTIA TOURIST SEDE	Via XX Settembre, 1, 48018	Faenza	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
60 ORINOCO VIAGGI (ROBINTUR)	Via Classicana, 408 c/o centro comm. ESP, 48100	Ravenna	RA	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
61 PLANETARIO FILIALE ARIOSTO	V.le Morandi, 6/fi, 42100	Reggio E.	RE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
62 PLANETARIO FILIALE DI GUASTALLA	Piazza Martiri Patrioti, 4, 42016	Guastalla	RE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
63 MR.FOGG	Via Gandhi, 3/1, 42100	Reggio E.	RE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
64 PLANETARIO SEDE	Via Sessi 1/e, 42100	Reggio E.	RE	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
65 COOPTUR (ROBINTUR)	Corso D'Augusto, 197, 47900	Rimini	RN	determinazione n. 18905 del 23/12/2004
66 ITERMAR	Via Saludecense, 12, 47841	Cattolica	RN	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

ELENCO AGENZIE SICURE REGIONE EMILIA- ROMAGNA

	AGENZIA	INDIRIZZO	SEDE	PROVINCIA	ATTO DISCRIZIONE
67	PERLA VERDE DI PERLA VIAGGI SRL	Via Nuova Circonvallazione, 67, 47900	Rimini	RN	determinazione n. 18905 del 23/12/2004

FONDO DI GARANZIA

Costituzione fondo di garanzia danni utenti Agenzie di viaggio e sua assegnazione ad organismo di cui all'art. 17, L.R. 7/03. Assunzione di impegno di spesa

Delibera di Giunta n. 2795 del 30/12/2004

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 30 dicembre 2004, n. 2795

Costituzione fondo di garanzia danni utenti agenzie di viaggio e sua assegnazione ad organismo di cui all'art. 17, L.R. 7/03. Assunzione di impegno di spesa

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Richiamata:

- la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della L.R. 26 luglio 1997, n. 23 (Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed in particolare l'art. 17 "Fondo di garanzia danni";
- la propria delibera n. 2238 del 10 novembre 2003, successivamente modificata con le delibere n. 410 dell'8 marzo 2004 e n. 556 del 29 marzo 2004, che individua le modalità di accesso e di gestione all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna";

dato atto che il sopracitato articolo 17 "Fondo di garanzia danni" della L.R. 31 marzo 2003, n. 7:

- al primo comma stabilisce che la Regione costituisca un fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna", fruitori dei servizi turistici di cui all'articolo 15 della stessa legge, quando tali danni non siano imputabili né all'agenzia di viaggio e turismo né al prestatore del servizio;
- al secondo comma prevede la costituzione del fondo presso un organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale, che associ almeno sei consorzi e cooperative di garanzia del settore terziario, individuato dalla Giunta regionale sulla base dei seguenti requisiti:
 - a) essere beneficiari di contributi di enti pubblici locali;
 - b) associare direttamente o attraverso i consorzi fidi di primo grado aderenti, a parità di condizione, qualunque operatore turistico che ne faccia richiesta;
 - c) consentire la nomina del Presidente del Collegio sindacale da parte della Regione Emilia-Romagna;
 - d) prevedere nel proprio statuto la preventiva comunicazione alla Regione Emilia-Romagna dei motivi e delle cause di scioglimento;
- al terzo comma dispone che i rapporti tra la Regione Emilia-Romagna ed il soggetto incaricato della gestione del fondo siano regolati dalla stipulazione di una convenzione che dovrà, in particolare disciplinare:
 - a) le modalità di trasferimento delle risorse finanziarie necessarie per la costituzione del fondo;
 - b) le modalità e le procedure di gestione del fondo;
 - c) le modalità di concessione del risarcimento del danno ai clienti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna";
 - d) le verifiche che la Regione può svolgere in ordine all'utilizzo del fondo;
- al quarto e quinto comma sancisce che il soggetto incaricato della gestione del fondo si avvalga, per l'assegnazione del risarcimento, del parere di un Comitato le cui procedure di funzionamento, criteri e modalità di designazione dei componenti sono stabiliti dalla Giunta regionale;

ritenuto, pertanto, di dover procedere con il presente atto a:

 - istituire un fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna";
 - individuare un organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale che risponde ai requisiti previsti dal secondo comma dell'art. 17, presso il quale costituire il fondo;
 - definire uno schema di convenzione da stipulare per regolamentare i rapporti tra la Regione Emilia-Romagna ed il soggetto incaricato della gestione del fondo che disciplina quanto previsto alle lettere a), b), c) e d) del terzo comma dell'art.

- 17 - L.R. 7/03, e per stabilire le modalità di accesso al fondo;
- determinare le procedure di funzionamento, i criteri e le modalità di designazione dei componenti il Comitato previsto ai commi 4 e 5 dell'art 17;

considerato che per la gestione del fondo di garanzia vi è la necessità di disporre di competenze e specializzazioni non rinvenibili nell'organico del Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche e comunque non disponibili all'interno dell'organico regionale, ed è pertanto necessario attivare collaborazioni qualificate esterne alla Regione aventi particolare competenza e professionalità secondo quanto previsto al comma 2 dell'art. 17 della L.R. 7/03;

preso atto della proposta e verificato dalla documentazione inviata da COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna con nota ns/prot. n. 24462/2004, trattenuta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche che:

- dal 1984 COFITER Consorzio Fidi Terziario Emilia-Romagna opera in qualità di consorzio di II grado con sede a Bologna e con operatività su tutto il territorio regionale, associa per statuto organismi di garanzia collettiva operanti in Emilia-Romagna a favore di aziende commerciali turistiche e di servizi;
- il numero di organismi di garanzia collettiva operanti in Emilia Romagna a favore di aziende commerciali turistiche e di servizi che attualmente COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna associa è 14;
- è stato ed è beneficiario di contributi di enti pubblici locali (Leggi regionali 40/02, 3/93, 41/97, 49/94, 17/89);
- associa direttamente qualunque operatore turistico che ne faccia richiesta (art. 5 statuto);
- consente la nomina del Presidente del Collegio sindacale da parte della Regione Emilia-Romagna (art. 17 statuto);
- prevede nel proprio statuto la comunicazione alla Regione Emilia-Romagna dei motivi e delle cause di scioglimento (art. 17 statuto);

stabilito che, oltre alla presenza dei requisiti previsti per legge, occorra prendere in considerazione anche le caratteristiche tecnico-operative del servizio da svolgere, per la realizzazione del quale deve essere individuato un organismo che possa soddisfare entrambe le qualità;

ritenuto, relativamente alle caratteristiche del servizio da svolgere, che tale attività possa essere efficacemente realizzata da COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna, in quanto dal 2001 ha maturato un'esperienza professionale con le agenzie di viaggio concedendo garanzie a diverse imprese del settore e sviluppando con loro un rapporto ormai consolidato e che quindi COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna - possieda le conoscenze e competenze necessarie affinché l'affidamento dell'intervento sia garanzia di coerenza metodologica e di economicità;

ritenuto pertanto che COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna, per le motivazioni sopra esposte sia l'unico soggetto che sul territorio regionale risponde ai requisiti previsti dall'art. 17 "Fondo di garanzia danni" della L.R. 31 marzo 2003, n. 7 in grado di garantire la coerenza con quanto già realizzato ed il contenimento dei costi per l'acquisizione del know-how gestionale;

individuato pertanto in COFITER l'organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale che risponde ai requisiti previsti dal secondo comma dell'art. 17 della L.R. 7/03, presso il quale costituire il fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna";

definito lo schema di convenzione da stipulare per regolamentare i rapporti tra la Regione Emilia-Romagna ed il soggetto incaricato della gestione del fondo e le modalità di accesso al fondo, secondo quanto previsto dal terzo comma dell'art. 17, nell'Allegato A, parte integrante della presente deliberazione;

determinate le procedure di funzionamento, i criteri e le modalità di designazione dei componenti il Comitato previste

ai commi 4 e 5 dell'art 17, mediante l'allegato B parte integrante del presente atto;

dato atto dell'istruttoria svolta, per quanto di competenza, dal Servizio Turismo e Qualità Aree turistiche, sulla base della documentazione acquisita e conservata agli atti;

preso atto che nei confronti di COFITER sono state esperite le procedure relative agli accertamenti di cui all'art. 10 del DPR n. 252 del 3 giugno 1998 dal Servizio Programmazione della Distribuzione commerciale e che la relativa documentazione è conservata agli atti del Servizio stesso;

richiamate:

- le LL.RR. 22 dicembre 2003, n. 28 e n. 29, concernenti la Finanziaria e il Bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna per l'esercizio finanziario 2004 e Bilancio pluriennale 2004-2006;
- le LL.RR. 28 luglio 2004, n. 17 e n. 18, concernenti l'Assestamento al Bilancio medesimo e relativa finanziaria;
- la L.R. 15/11/2001, n. 40;
- la L.R. 26/11/2001, n. 43;

dato atto che l'attuale disponibilità, per l'anno 2004, sul Capitolo 25580 "Fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" (art. 17, comma 1, L.R. 31 marzo 2003, n. 7), afferente all'UPB 1.3.3.2.9100, ammonta a Euro 500.000,00;

ritenuto, in considerazione di quanto sopra esposto:

- di approvare l'Allegato A "Schema di convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e il Soggetto gestore per la regolamentazione del fondo garanzia danni previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7" e l'Allegato B "procedure di funzionamento, criteri e modalità di designazione dei componenti il comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7" entrambi parti integranti e sostanziali del presente atto;
- di autorizzare la stipula della convenzione riportata in Allegato A, quale parte integrante della presente deliberazione, per la realizzazione del fondo di garanzia di cui all'art. 17 della L.R. 7/03;
- che ricorrano gli elementi di cui all'art. 47, comma 2 della L.R. 40/01 e che pertanto l'impegno di spesa possa essere assunto con il presente atto;

richiamata la propria delibera n. 447 del 24/3/2003 recante: "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali", esecutive nei modi di legge;

dato atto dei pareri resi sulla presente deliberazione ai sensi dell'art. 37, comma 4, della L.R. 43/01, nonché della propria delibera 447/03:

- in ordine alla regolarità amministrativa, reso dal dott. Andrea Vecchia, Direttore generale Attività produttive, Commercio, Turismo;
- in ordine alla regolarità contabile reso dal Dirigente Professionale "Controllo e presidio dei processi connessi alla gestione dei tributi regionali e alla gestione delle sanzioni tributarie e amministrative" dott.ssa Ernestina Bonazzi in sostituzione della Responsabile del Servizio Bilancio - Risorse finanziarie dott.ssa Amina Curti ai sensi anche delle note del Direttore generale Risorse finanziarie e strumentali prot. n. ARB/DRF/02/59146 del 7/11/2002 e prot. n. ARB/DRF/03/2445-I del 21 gennaio 2003;

su proposta dell'Assessore Turismo. Commercio;

a voti unanimi e palesi, delibera:

per le motivazioni indicate in premessa e che si intendono qui integralmente richiamate:

a) di istituire un fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" per un ammontare complessivo di Euro 500.000,00, IVA ed ogni altro onere incluso;

b) di costituire il fondo stesso presso COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia Romagna con sede a Bologna quale organismo collettivo di garanzia fidi, di secondo grado, del settore terziario con operatività a livello regionale che risponde ai requisiti previsti dal secondo comma dell'art. 17 della L.R. 7/03 e di assegnare pertanto a tale Consorzio la somma complessiva di Euro 500.000,00;

c) di approvare:

- lo "Schema di convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e il soggetto gestore per la regolamentazione del Fondo garanzia danni previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7" che nell'Allegato A forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- le "Procedure di funzionamento, criteri e modalità di designazione dei componenti il Comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7" mediante l'Allegato B parte integrante e sostanziale del presente atto;

d) di dare atto che la validità della convenzione di cui all'Allegato A decorre dalla data di esecutività del presente provvedimento e fino al 31 dicembre 2006 con possibilità di proroga da effettuarsi con apposito atto dirigenziale;

e) di autorizzare la stipula della convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia-Romagna riportata in Allegato A, quale parte integrante della presente deliberazione, per la realizzazione del fondo di garanzia di cui all'art. 17 della L.R. 7/03 e di stabilire che, in attuazione della normativa vigente, il Direttore generale competente in materia di turismo provvederà a sottoscrivere la convenzione stessa, redatta sulla base dello schema di cui al precedente punto c);

f) di imputare la somma di Euro 500.000,00, registrata al n. 6150 di impegno sul Capitolo 25580 "Fondo a garanzia dei danni causati nei confronti degli utenti delle agenzie di viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" (art. 17, comma 1, L.R. 31 marzo 2003, n. 7), afferente all'UPB 1.3.3.2.9100, del Bilancio per l'esercizio finanziario 2004, che è dotato della necessaria disponibilità;

g) di dare atto che alla liquidazione ed alla richiesta di emissione del titolo di pagamento provvederà, con proprio atto formale, ai sensi dell'art. 51 della L.R. 40/01, nonché della deliberazione 447/03, il Dirigente regionale competente, a seguito della sottoscrizione della convenzione e con le modalità previste dalla stessa all'art. 5;

h) di pubblicare, per estratto, il presente atto nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

ALLEGATO A

Schema di convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e il soggetto gestore per la regolamentazione del Fondo garanzia danni previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7

Il giorno del mese di
dell'anno 200... nella sede di

tra

- la Regione Emilia Romagna, di seguito denominata "Regione", con sede in Bologna, Viale Aldo Moro n. 30 - 40127 Bologna, codice fiscale, nella persona del Direttore generale competente in materia di Turismo, come da delibera della Giunta regionale n. del, esecutiva, dott. nato a il giorno

e

- COFITER - Consorzio Fidi Terziario Emilia-Romagna, di seguito denominata "soggetto gestore", con sede legale in Bologna, codice fiscale 01868791201 rappresentata dal sig. nato a il il quale interviene nel presente atto in qualità di rappresentante legale.

Visti:

- la L.R. n. 40 del 23 dicembre 2002;
- la L.R. n. 7 del 31 marzo 2003, in particolare l'art. 17;
- la delibera della Giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003 e successive modificazioni che individua le modalità di accesso e di gestione all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna"

Tutto quanto sopra visto, richiamato e premesso si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1

Oggetto della convenzione

1. La presente Convenzione disciplina i rapporti tra la Regione Emilia-Romagna (di seguito nominata Regione), quale soggetto titolare del fondo di garanzia danni, e l'ente gestore del fondo, e le modalità di accesso al fondo.
2. Sono, in particolare, disciplinati con la presente convenzione:
 - le modalità di trasferimento delle risorse finanziarie necessarie per la costituzione del fondo;
 - le modalità e le procedure di gestione del fondo;
 - le modalità di concessione del risarcimento del danno ai clienti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco di cui all'articolo 16 della L.R. 7/03;
 - le verifiche che la Regione può svolgere in ordine all'utilizzo del fondo.

Art. 2

Interventi del fondo

1. Gli interventi del fondo si concretizzano nell'erogazione di risarcimenti danni agli utenti delle agenzie viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna".
2. Gli interventi del fondo si concentrano sui danni derivanti da acquisti di servizi non goduti o parzialmente goduti, a seguito di eventi non imputabili all'agenzia di viaggio né ai prestatori di servizio, non coperti dalla polizza assicurativa obbligatoria prevista dalla delibera di Giunta n. 2238 del 10 novembre 2003 e successive modificazioni, che si verificano dalla data di esecuzione della deliberazione n. del
3. L'accesso al fondo non è comunque ammesso ai casi già tutelati dall'art. 21 del DLgs 111/95.

Art. 3

Caratteristiche dei soggetti che possono accedere al fondo

1. I clienti delle agenzie di viaggio iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" di cui all'articolo 16 della L.R. 7/03, fruitori dei servizi turistici di cui all'art. 15 della stessa legge acquistati in un'agenzia operante nel territorio dell'Emilia-Romagna, che ritengono di aver diritto al rimborso del prezzo versato secondo quanto previsto al precedente articolo 2, possono presentare domanda per accedere alle erogazioni del fondo, con le modalità stabilite al successivo articolo 6.

Art. 4

Intervento della Regione

1. Le risorse messe a disposizione dalla Regione ammontano a 500.000,00 Euro.
2. Ulteriori risorse potranno eventualmente essere messe a disposizione ad insindacabile giudizio da parte della Regione, previa verifica del buon funzionamento del fondo. Tali risorse saranno quantificate, comunicate al soggetto gestore e rese disponibili con le seguenti modalità:
 - in seguito alla ricezione di una comunicazione redatta da parte del soggetto gestore che dà atto dell'intenzione di continuare la gestione del fondo;
 - in seguito al rinnovo della presente convenzione (solo se giunta a termine), salvo eventuali modifiche e integrazioni che si rendessero necessarie.

3. Le risorse di cui al comma 2 non potranno essere utilizzate dall'Ente gestore se non verrà rinnovata o prorogata la presente Convenzione, entro il termine di scadenza della stessa.
4. Il trasferimento dei fondi al soggetto gestore avverrà secondo le modalità stabilite nel successivo art. 5.

Art. 5

Modalità di trasferimento delle risorse messe a disposizione dalla Regione

1. La Regione conferisce le risorse previste dal comma 1 dell'articolo 4 in unica soluzione entro 90 giorni dalla stipula della presente convenzione.

Art. 6

Modalità di concessione del risarcimento del danno

1. La domanda per l'accesso alle erogazioni del fondo è presentata all'ente gestore, entro 3 mesi dalla data prevista per la conclusione del viaggio e deve essere corredata da:
 - a) contratto di viaggio in originale o in fotocopia;
 - b) copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio;
 - c) breve relazione su quanto accaduto;
 - d) ogni altra documentazione atta a comprovare il danno subito e/o la mancata fruizione dei servizi pattuiti.
 - e) dichiarazione, resa sotto forma di atto di notorietà, di rinuncia all'esercizio di altre forme di tutela.
2. In alcuni motivati casi, su decisione unanime dei membri del Comitato, di cui al quarto e quinto comma dell'art. 17 della L.R. 7/03:
 - le domande presentate oltre il termine previsto al punto 1 potranno essere ugualmente accettate;
 - la documentazione prevista ai punti a) e b), potrà essere presentata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà. In tal caso, se sottoscritta in mancanza del dipendente addetto, deve essere presentata unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/00).
3. La domanda di cui al punto 1 è presentata dall'utente direttamente oppure tramite le associazioni dei consumatori di cui all'art. 5 della Legge n. 281 del 1998 od organismi a tutela del turista da queste costituiti o l'agenzia di viaggio che allegheranno una breve nota riportante il proprio parere.
4. Il soggetto gestore riceve e protocolla la domanda di richiesta d'indennizzo assegnandole un numero progressivo in base al quale verrà ordinata l'analisi delle domande.
5. Per effettuare l'istruttoria finalizzata all'assegnazione del risarcimento l'ente gestore del fondo:
 - a) chiede eventualmente integrazioni di documentazione e, dove necessario, si avvale di pareri tecnici rilasciati anche da pubbliche Amministrazioni in possesso d'idonee competenze;
 - b) recupera materiale e documentazione sul fatto denunciato;
 - c) effettua tutte le attività utili per accertare la sussistenza e le condizioni necessarie all'erogazione dell'indennizzo;
 - d) acquisisce, dove necessario, da almeno due Associazioni di categoria degli agenti di viaggio il prezzo medio dei servizi (pasto, viaggio, trasporto, pernottamento etc.) da rimborsare alla data in cui avrebbero dovuto essere consumati o utilizzati, al fine di fornire al Comitato precisi riferimenti;
 - e) istruisce un fascicolo per ogni soggetto contenente la documentazione sopra elencata, che verrà posto all'esame del Comitato;
 - f) redige almeno trimestralmente l'elenco delle domande ammissibili da presentare al Comitato unitamente al relativo fascicolo.
6. L'ente gestore del fondo invia al Presidente del Comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 7/03 l'elenco delle domande di cui al precedente punto 5 lettera f). Il Presidente del Comitato provvede poi a convocare il Comitato stesso con le modalità previste dalle "Procedure di funzionamento, criteri e modalità

di designazione dei componenti il comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7" e dal relativo regolamento.

7. L'ente gestore eroga all'utente l'indennizzo stabilito dal Comitato o, diversamente, gli comunica l'esito negativo, dandone adeguata motivazione. Conclusa la procedura, il risultato dell'istruttoria è comunicato anche all'agenzia di viaggio erogatrice del servizio.

8. Nel caso in cui ne esistano i presupposti, l'ente gestore esercita tutte le attività necessarie per promuovere l'azione di rivalsa.

Art. 7

Modalità e procedure di gestione del fondo

1. Il fondo è tenuto dal soggetto gestore con propria contabilità separata. A tale riguardo il soggetto gestore deve redigere:

- il libro dei verbali del fondo appositamente vidimato, nel quale devono essere annotate le delibere del Comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7, in relazione all'utilizzo e alla gestione del fondo;
- il rendiconto della gestione del fondo, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio annuale dell'ente gestore.

2. Il soggetto gestore al fine di rendicontare le attività del fondo, dovrà redigere, per anno civile, una relazione comprendente:

- il bilancio d'esercizio del fondo ed in particolare il resoconto dell'utilizzo delle risorse;
- un elenco dettagliato delle operazioni effettuate;
- un elenco dei problemi incontrati e le soluzioni eventualmente proposte o scelte.

3. L'ente gestore gestisce il fondo nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità ed efficienza dell'azione amministrativa di cui alla Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Art. 8

Commissione

1. Al soggetto gestore è riconosciuto un compenso di gestione pari allo 0,50% del valore di ogni operazione. Tale compenso non potrà essere inferiore a Euro 50,00 per ogni operazione e sarà trattenuto a valere sulle risorse del fondo contestualmente alla chiusura di ogni singola istruttoria.

2. Le parti potranno tuttavia concordare, mediante scambio di lettere raccomandate su proposta dell'ente gestore e con accettazione della Regione, una modifica o un aggiornamento dei compensi previsti al precedente punto 1.

Art.9

Interessi

1. Gli interessi maturati sulle risorse del fondo saranno accreditati sul fondo stesso.

2. Gli eventuali interessi, al netto delle spese di gestione del conto, saranno utilizzati dal soggetto gestore a titolo di rimborso spese istruttoria.

3. Agli oneri di gestione del fondo possono essere imputati: il pagamento del rimborso spese ai componenti il Comitato per la partecipazione alle riunioni del Comitato stesso, ed ogni altra spesa strettamente connessa allo svolgimento dell'attività prevista dalla presente convenzione quando autorizzata mediante scambio di lettere raccomandate su proposta dell'ente gestore e con accettazione della Regione.

Art. 10

Verifiche e controlli in ordine all'utilizzo del fondo

1. La Regione esercita i controlli sulla attività del Fondo, sulla correttezza e la conformità dell'attività svolta. È fatto obbligo pertanto al soggetto gestore di consentire, ai funzionari regionali della struttura preposta alle funzioni di controllo, le verifiche in loco in merito alle erogazioni effettuate, finalizzati all'accertamento della correttezza amministrativa delle procedure poste in essere dal soggetto gestore.

Art. 11

Scioglimento anticipato del fondo

1. Il fondo sarà sciolto anticipatamente nei seguenti casi:

- utilizzo per operazioni non conformi alla presente Convenzione;
- mancato utilizzo.

2. In entrambi i casi la Regione potrà richiedere la restituzione di tutto o parte delle disponibilità residue.

Art. 12

Validità e durata della convenzione. Spese

1. La validità della presente convenzione decorre dalla data di esecutività della deliberazione n. del fino al 31 dicembre 2006, con possibilità di proroga da effettuarsi con apposito atto dirigenziale;

2. Tutte le spese inerenti e consequenziali alla convenzione, quali bolli, imposte di registro ed altre, sono a carico esclusivo del soggetto gestore.

Art. 13

Controversie

1. Qualsiasi controversia che dovesse sorgere dall'interpretazione e/o esecuzione della presente Convenzione sarà decisa da un Collegio Arbitrale composto da tre membri che decideranno secondo diritto e con procedura rituale ex artt. 810 e segg. C.P.C. L'arbitrato potrà essere richiesto da ciascuna delle Parti attraverso la notifica alla controparte della domanda con la contestuale nomina di un arbitro.

2. La Parte convenuta potrà provvedere, nel termine di venti giorni a far tempo dalla data di notifica della domanda di arbitrato, alla nomina del proprio arbitro con atto da notificarsi alla controparte ed all'arbitro in precedenza da questo nominato.

3. Se la Parte convenuta non provvede alla nomina dell'arbitro nel predetto termine di venti giorni dalla notificazione della domanda, la Parte attrice potrà richiedere la nomina dell'arbitro di controparte al Presidente del Tribunale di Bologna.

4. I due arbitri come innanzi nominati, nomineranno il terzo arbitro con funzione di Presidente del Collegio, in caso di mancato accordo sulla nomina, ne daranno tempestiva comunicazione alle Parti, ciascuna delle quali potrà richiedere che anche a detta ultima nomina provveda il Presidente del Tribunale di Bologna.

Letto e sottoscritto per accettazione

per LA REGIONE

EMILIA-ROMAGNA

IL DIRETTORE GENERALE

COMPETENTE IN MATERIA

DI TURISMO

.....

per COFITER – CONSORZIO FIDI

TERZIARIO EMILIA-ROMAGNA

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

.....

ALLEGATO B)

Procedure di funzionamento, criteri e modalità di designazione dei componenti il comitato previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7

Art. 1

Oggetto

Il presente ordinamento disciplina le procedure di funzionamento, i criteri e le modalità di designazione dei componenti il Comitato previsto per l'assegnazione del risarcimento del danno agli utenti delle agenzie viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7".

Art. 2

Composizione

Il Comitato è composto da:

- a) un rappresentante del soggetto incaricato della gestione del fondo, che lo presiede;
- b) quattro rappresentanti le categorie del settore delle agenzie di viaggio maggiormente rappresentative a livello regionale;
- c) un rappresentante degli organismi a tutela del turista o delle Associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;
- d) un rappresentante della Regione Emilia-Romagna.

Il soggetto incaricato della gestione del fondo nomina, su proposta dell'Assessore al Turismo della Regione Emilia-Romagna, il proprio rappresentante nel comitato che svolgerà le funzioni di Presidente.

Il rappresentante della Regione Emilia-Romagna è il Responsabile del Servizio Turismo o il funzionario dello stesso settore da esso delegato con proprio atto.

Il soggetto incaricato della gestione del fondo individua inoltre un proprio incaricato per svolgere le funzioni di segretario del Comitato.

Il Comitato resta in carica per tre anni salvo scioglimento anticipato del fondo.

Art. 3

Modalità di nomina

Il soggetto incaricato della gestione del fondo, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione della Convenzione con l'ente titolare del fondo, richiede:

- alla Regione Emilia-Romagna di designare il soggetto che verrà nominato a rappresentare l'ente gestore ed a svolgere le funzioni di Presidente del Comitato,
- ai soggetti indicati all'art. 2 lettere b), c) e d) la nomina del loro rappresentante/i nel Comitato. Gli enti interpellati provvedono ad individuare i nominativi di un titolare e di un eventuale sostituto.

Nei successivi 40 giorni dalla richiesta di cui al primo comma, il rappresentante del soggetto incaricato della gestione del fondo istituisce, nella sua qualità di Presidente, il Comitato.

Art. 4

Presidente

Il Presidente viene sostituito ogni tre anni, in concomitanza con il rinnovo del Comitato stesso.

In caso di impossibilità del Presidente a presenziare ad una seduta del Comitato, la funzione è assunta dal rappresentante della Regione Emilia-Romagna.

Il Presidente, d'accordo con il Comitato, può invitare alle proprie riunioni persone esterne al Comitato stesso.

Art. 5

Convocazioni

Il Comitato è convocato dal Presidente con lettera scritta inviata anche solo via mail o fax contenente l'indicazione del giorno, del luogo e dell'ora della riunione con l'elenco degli argomenti da trattare, ogni qualvolta riceva dal soggetto incaricato della gestione del fondo l'elenco delle domande ammissibili all'assegnazione di un risarcimento del danno, con almeno sette giorni di preavviso.

Il Comitato è convocato ogni volta che il Presidente lo ritenga necessario e comunque non meno di due volte l'anno.

Il Comitato è convocato altresì quando lo richieda almeno un quarto dei componenti il Comitato medesimo.

Alla lettera di convocazione viene allegato l'elenco delle domande da esaminare e le copie dei fascicoli ad essa relativi. In caso di materiale voluminoso, in sostituzione della copia dei fascicoli, nella lettera di convocazione deve essere indicato il luogo

e le modalità per la loro consultazione.

Art. 6

Sedute del Comitato

Per la validità delle riunioni del Comitato è necessaria la presenza di almeno quattro componenti il Comitato stesso.

Ciascun componente ha diritto a un voto.

Non è ammessa alcun tipo di delega o di votazione per corrispondenza.

Il Comitato, esaminato il materiale raccolto in fase d'istruttoria dal soggetto gestore del fondo, acquisiti eventuali pareri ritenuti necessari ai fini della valutazione da effettuare, delibera per ogni domanda d'indennizzo il proprio parere sull'entità del risarcimento dovuto.

Per ciascuna domanda con esito favorevole il Comitato può effettuare una valutazione equitativa sulla ragionevolezza della spesa, anche prendendo come riferimento massimo le tabelle elaborate dal Tribunale di Francoforte. Per ciascuna domanda con esito negativo il Comitato elabora l'adeguata motivazione che verrà poi comunicata all'utente.

Il verbale, redatto dal segretario del Comitato è sottoscritto dal Presidente, dal segretario medesimo e da tutti i componenti il Comitato e viene approvato nella stessa seduta o tramite invio successivo per corrispondenza, comunque non oltre il termine di 30 giorni dalla data alla quale si riferisce.

Il Comitato si riunisce nei locali messi a disposizione gratuitamente dal soggetto incaricato della gestione del fondo. In caso di scioglimento del Comitato, le attrezzature e gli altri beni di cui il Comitato stesso dispone per le sue attività, restano al soggetto gestore.

Art. 7

Votazioni

Salvo i casi previsti nella Convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e l'Ente gestore all'art. 6 "Modalità di concessione del risarcimento del danno" secondo comma, le votazioni si svolgono a scrutinio palese, a maggioranza assoluta di voti dei presenti.

In caso di parità prevale il voto del Presidente.

Art. 8

Compensi Comitato

Ai membri del Comitato non è dovuto alcun compenso ad eccezione dei rimborsi spese documentati.

Art. 9

Sostituzioni nel Comitato

Qualora un componente titolare, per sopravvenuto impedimento, non possa partecipare alla seduta il sostituto già indicato dal proprio ente di appartenenza lo sostituisce automaticamente.

La decadenza di uno o più componenti avviene comunque per dimissioni o per assenza consecutiva del rappresentante senza essere sostituito dal supplente a più di due sedute.

Nei casi di cui al precedente punto il soggetto incaricato della gestione del fondo provvede a richiedere nuovamente all'ente interessato l'indicazione del rappresentante titolare e/o dell'eventuale sostituto.

Art. 10

Modifiche

Le modifiche al presente ordinamento devono essere approvate con lo stesso criterio che ha caratterizzato la sua approvazione.

Il Comitato definisce un proprio regolamento da applicare nella valutazione delle richieste di indennizzo ai fini dell'espressione del parere previsto dall'art. 17 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7.

UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica – Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03

Delibera di Giunta n. 956 del 20/6/2005

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 20 giugno
2005, n. 956

**Definizione standard minimi e degli standard di
qualità dei servizi di accoglienza ed informazione
turistica – Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R.
7/03**

DELIBERAZIONI REGIONALI

DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 20 giugno 2005, n. 956

Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica – Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Visti:

- l'art. 4 della L.R. 7/98, che riconosce ai Comuni la valorizzazione dell'economia turistica del territorio, anche attraverso i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprende in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;
- l'art. 14, commi 1 e 2 della L.R. 7/98, che prevede il contributo della Regione alla gestione dei servizi di cui sopra attraverso i programmi turistici di promozione locale, assegnando alle Province il compito di verificare la rispondenza di tali servizi a standard minimi di qualità da stabilirsi da parte della Regione con apposito provvedimento di Giunta;
- l'art. 14, comma 3 della L.R. 7/98, che prevede la possibilità di inserimento dei Comuni nella rete integrata e la possibilità per questi di essere ammessi ad appositi finanziamenti regionali, qualora oltre a fornire i servizi di accoglienza a carattere locale, assicurino servizi di redazione e diffusione delle informazioni di interesse regionale, secondo standard di qualità, da stabilirsi da parte della Regione con apposito atto di Giunta;
- l'art. 14, commi 4 e 5 della L.R. 7/98 che prevede che i Comuni possano gestire i servizi di cui ai commi 1 e 3, in forma aggregata ovvero in collaborazione con le Province, e che i Comuni possano altresì affidarne la gestione tramite concessione a soggetti pubblici o privati o ad organismi associativi a capitale misto pubblico-privato che assicurino il rispetto degli standard regionali;
- l'art. 2 della L.R. 7/98, che prevede un sistema informativo turistico regionale le cui modalità di funzionamento vanno definite con apposito atto di Giunta, con l'obiettivo in particolare di disciplinare una rete integrata per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni a servizio dei turisti e degli operatori, aperta alla collaborazione di soggetti pubblici e privati, e la acquisizione, elaborazione e diffusione delle statistiche del settore;

richiamata inoltre la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto "Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della L.R. 7/98. Approvazione dello 'Schema di riferimento per lo sviluppo dell'informazione e accoglienza per il turista'. Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale";

considerata la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed in particolare l'articolo 21 "Servizi di prenotazione turistica negli IAT";

richiamato il sopracitato art. 21 ed in particolare:

- il comma 1, che stabilisce che la Giunta regionale definisce con apposito atto gli standard di qualità dei servizi erogati dagli Uffici di informazione ed accoglienza turistica ai fini del riconoscimento della qualifica di IAT;
- il comma 3, che stabilisce che l'attività prevista dall'art. 14 dalla L.R. 7/98 svolta presso gli Uffici di informazione e accoglienza turistica riconosciuti IAT ai sensi del precedente comma 1, può comprendere la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna;

- il comma 4 il quale prevede la definizione di specifiche indicazioni per la regolamentazione della selezione dei soggetti, indicati al comma 3 dello stesso articolo, assegnatari del servizio di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna;
- il comma 6 che regola che la sola prenotazione del pernottamento in strutture ricettive possa essere effettuata direttamente dal personale addetto agli IAT esclusivamente a favore dei turisti che accedono a questi in forma di "last minute" e per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza;

visto il lavoro prodotto dal Centro Studi Turistici di Firenze che ha verificato la situazione degli uffici di informazione turistica del territorio regionale e ha presentato una prima ipotesi per la revisione degli standard dei servizi di informazione al turista;

valutato che, alla luce di quanto sopra e da contatti con le Province interessate, sia di particolare rilievo sviluppare le attività di assistenza al turista e fornire strumenti finalizzati alla programmazione ottimale dei servizi di informazione;

ritenuto, pertanto, di dover annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 e definire con il presente atto mediante gli allegati, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- a) le disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica;
- b) lo schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema Informativo regionale per il turista;
- c) gli standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica;
- d) un marchio distintivo da assegnare agli Uffici di informazione turistica ed agli Uffici di informazione ed accoglienza turistica riconosciuti sul territorio della regione Emilia-Romagna e le sue modalità di utilizzo;
- e) un fac-simile di schede reclamo;
- f) l'elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti;
- g) i contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.R. 7/03;

ritenuto che il Responsabile del Servizio competente potrà successivamente:

- proporre gli strumenti tecnico-operativi e specificazioni tecniche necessarie per la attuazione e il monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati;
- data la natura tecnica degli Allegati a), c) e d), ed il valore orientativo degli Allegati e) f) e g), proporre modifiche ed integrazioni a detti allegati con proprio atto;

dato atto che in data 5 aprile 2005 e 5 maggio 2005 sono state espletate le consultazioni con le Amministrazioni provinciali, e in data 29 aprile 2005 con le associazioni di categoria interessate, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità aree turistiche;

dato atto che con delibera di Giunta regionale 1611/99, e successive integrazioni con delibere G.R. 2062/99 e 2767/03, è stata emanata la direttiva prevista all'art. 14 della L.R. 7/98, relativa alle modalità di funzionamento del Sistema Informativo turistico regionale e modalità di finanziamento dei Comuni inseriti nella rete integrata;

ritenuto che, alla luce dei contenuti dell'Allegato b), parte integrante della presente deliberazione, la direttiva di cui alla delibera G.R. 1611/99 e successive integrazioni, possa essere confermata;

vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore generale Attività produttive, Commercio e Turismo dott. Andrea Vecchia, ai sensi dell'art. 37, quarto comma,

della L.R. 43/01 e della deliberazione della Giunta regionale 447/03;

su proposta dell'Assessore competente per materia;

a voti unanimi e palesi, delibera:

a) di annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto "Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della L.R. 7/98. Approvazione dello 'Schema di riferimento per lo sviluppo dell'informazione e accoglienza per il turista'. Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale";

b) di approvare, in attuazione degli artt. 2 e 14 della L.R. 7/98 e dell'art. 21 della L.R. 7/03, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

- Allegato A - "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica";
- Allegato B - "Schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema Informativo regionale per il turista";
- Allegato C - "Schema riassuntivo degli standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica";
- Allegato D - "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo";
- Allegato E - "Fac-simile di scheda reclamo";
- Allegato F - Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti;
- Allegato G - "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.R. 7/03";

c) di confermare la direttiva di cui alla delibera di Giunta regionale n. 1611 del 7 settembre 1999, come successivamente integrata dalle delibere di G.R. n. 2062 del 16 novembre 1999 e n. 2767 del 30 dicembre 2003;

d) di stabilire che i Comuni interessati adeguino la segnaletica prevista nell'Allegato D per gli Uffici di informazione turistica e per gli Uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) entro il 31 dicembre 2006;

e) di determinare in via transitoria, in fase di prima applicazione delle disposizioni contenute nel presente atto, la scadenza prevista dall'art. 7 "Modalità di presentazione delle domande" dell'Allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica" nel 30 agosto 2005 anziché nel 30 giugno 2005;

f) di delegare al Responsabile del Servizio competente che con proprio atto potrà:

- proporre gli strumenti tecnico-operativi e le specificazioni necessarie all'attuazione e al monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati;
- proporre modifiche ed integrazioni data in particolare la natura tecnica degli Allegati a), c) e d), f) e g) ed il valore orientativo dell'Allegato e);

g) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

ALLEGATO A

Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica

1. Servizi di accoglienza e informazione turistica

I servizi di accoglienza e informazione turistica della Regione Emilia-Romagna sono svolti presso gli Uffici di informazione turistica e presso gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica.

Gli Uffici di informazione turistica forniscono informazioni precise e dettagliate in merito all'offerta turistica del Comune dove ha sede l'ufficio ed in generale sull'offerta turistica regionale con l'utilizzo del sistema di informazione regionale per

il turista. In particolare il personale addetto mette a disposizione del turista materiali, documenti, cartine, cataloghi ed elenchi grazie ai quali egli riceve informazioni in merito alle risorse turistiche locali. Le caratteristiche di questi uffici sono indicate al successivo punto 2.

Gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica forniscono informazioni esaurienti relativamente ai servizi turistici dell'ambito di appartenenza, ed in generale sull'offerta turistica del territorio regionale con l'utilizzo del sistema di informazione regionale per il turista. In particolare il personale addetto mette a disposizione del turista materiali, documenti, cartine, cataloghi ed elenchi grazie ai quali egli riceve informazioni in merito alle risorse turistiche di ambito più ampio del proprio Comune di competenza, fornisce assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente effettua la prenotazione di strutture ricettive secondo le modalità definite al successivo punto 5. Le caratteristiche di questi uffici sono indicate al successivo punto 3.

Le Province, sulla base degli standard stabiliti ai punti 2 e 3 successivi e riportati nello schema contenuto nell'allegato C) del presente atto, e degli eventuali standard integrativi di cui al successivo punto 4, riconoscono gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica situati sul proprio territorio.

2. Uffici di informazione turistica

Gli Uffici di informazione turistica hanno le caratteristiche sotto specificate e riportate nello schema contenuto nell'Allegato C), rispetto ai seguenti parametri:

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città;
- localizzazione ufficio: sono situati, di norma, nei luoghi centrali frequentati da turisti e/o nei principali punti di accesso alla città;
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttrici di arrivo;
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro), superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a venti metri quadrati, normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione;

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno un personal computer e di una stampante;
- software: gli uffici sono dotati di office automation o di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti;
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica, fax e scalfature per l'attività di back office e di fotocopiatore;
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica;
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 - 1) piantine delle località comprese nel comune o nei comuni

limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;

2) carta stradale della zona;

3) annuario delle strutture turistico-ricettive locali;

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento per la realizzazione delle schede informative a livello locale. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista;
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'Autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione;
- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione degli eventi organizzati sul proprio territorio. Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila una scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della Legge 31 dicembre 1996 n.675" e successive modifiche);

apertura

- apertura ufficio - periodo e orari: l'ufficio è aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo dell'ufficio. Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere (se aperto tutti i giorni) e di almeno 3 ore come di apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato;

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza di almeno un addetto all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura;
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici conosce almeno la lingua inglese ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

3. Uffici di informazione ed accoglienza turistica

Gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (caratterizzati dalla sigla IAT) hanno le caratteristiche sotto specificate e riportate nello schema contenuto nell'Allegato C), rispetto ai seguenti parametri:

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città;
- localizzazione ufficio: sono situati in luoghi centrali, facilmente raggiungibili da ogni punto di accesso alla località, ovvero nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie);
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttrici di arrivo;
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche a quelli

- caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro);
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a trentacinque metri quadrati;
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione;

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno due personal computer e di una stampante a colori;
- software: gli uffici sono dotati di office automation e di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti;
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. È comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nei momenti di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), fax e scaffalature per l'attività di back office e di una fotocopiatrice. Se è presente un televisore o uno strumento visivo per la diffusione delle immagini del territorio, è collocato nella zona riservata all'utente;
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica a linea veloce (non meno di un Mbit al secondo);
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 - 1) piantine delle località comprese nel comune o nei comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - 2) carta stradale della regione;
 - 3) annuario delle strutture turistico-ricettive a valenza provinciale.

Nell'area di attesa sono collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli Uffici di informazione turistica e sono esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc.).

Sono inoltre disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista;
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'Autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione. Il personale addetto mette a disposizione del turista materiali per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate. L'ufficio può vendere materiali turistici e gadget, può esporre e vendere prodotti tipici e prenotare guide turistiche; effettua inoltre la prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/03 ed al successivo punto 5. Se l'ufficio è gestito da un'agenzia di viaggio può inoltre effettuare la prenotazione di servizi turistici e del pernotta-

mento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna come previsto dall'art. 21 della L.R. 7/03 e secondo quanto definito dal presente regolamento.

L'attività di prenotazione deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio;

- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675" e successive modifiche).

L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum;

apertura

- apertura ufficio - periodo e orari: l'ufficio è aperto per tutto l'anno per un totale di almeno 8 mesi o 240 giorni. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono e di fax e l'e-mail dell'ufficio;
- gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere tutti i giorni, e almeno 3 ore come apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato;

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di cinque mesi all'anno;
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici possiede il diploma di scuola media superiore, conosce almeno due lingue straniere tra cui la lingua inglese, ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici;
- formazione degli addetti all'informazione turistica: il personale addetto agli uffici è sottoposto annualmente a un minimo di 18 ore per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

4. Standard integrativi

Le Province individuano con provvedimento amministrativo entro il 31 ottobre, gli eventuali standard integrativi oltre a quelli previsti nel presente atto, in relazione alla peculiarità dell'offerta e dei prodotti turistici del proprio territorio, da applicare per l'anno successivo.

La definizione di standard integrativi non è obbligatoria. Se adottata ha una validità annuale e si intende tacitamente prorogata se non vengono adottate modifiche entro il 31 ottobre.

Il provvedimento amministrativo è inviato agli uffici regionali competenti.

5. Servizio di prenotazione presso gli IAT

L'attività di accoglienza presso gli uffici di cui al punto 3 comprende la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive ai sensi del III e VI comma dell'art. 21 della L.R. 7/03 in una delle seguenti modalità:

- la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna, è effettuato esclusivamente da imprese

aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzie di viaggio regolarmente pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività. La selezione dei soggetti per l'affidamento del servizio avviene con la procedura ad evidenza pubblica prevista dalla normativa vigente in materia e nel rispetto di quanto previsto al successivo punto 6;

- la prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio comunale di competenza, esclusivamente a favore di turisti che accedono agli IAT in forma di last minute (pernottamento per la stessa notte effettuato dopo le ore 15). Tale attività può essere effettuata direttamente dal personale addetto agli uffici e non comporta in alcun modo maneggio di denaro. La prenotazione last minute ha validità un'ora (dal momento in cui è effettuata) oltre la quale l'albergatore si ritiene libero da qualsiasi impegno.

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio sono regolati da un'apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità.

6. Affidamento del servizio a soggetti terzi

I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a imprese aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzie di viaggio regolarmente pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività.

Per effettuare la procedura ad evidenza pubblica, necessaria per la selezione dei soggetti, il Comune redige il capitolato del bando di gara secondo le indicazioni previste dal successivo Allegato G): "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4, L.R.7/03".

Le Province possono modificare nel numero o nel peso i parametri previsti per la valutazione dell'offerta nella gara per l'assegnazione del servizio d'informazione e accoglienza turistica dall'Allegato G "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara" senza tuttavia che ciò comporti una variazione superiore al 20% del peso di ognuno di essi, fermo restando il totale di 100 punti.

I soggetti affidatari dei servizi di cui al presente capo, non possono pubblicizzare esternamente, con insegne o altri materiali la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.

L'assegnazione dei servizi di cui al punto 5 a soggetti terzi deve garantire la gestione unitaria sia dei servizi di informazione che dei servizi di accoglienza e prenotazione.

7. Modalità di presentazione delle domande

La domanda per il riconoscimento della qualifica di Ufficio di informazione turistica e di Ufficio di informazione ed accoglienza turistica sono inviate dal Sindaco del Comune interessato alla Provincia competente per territorio, entro il 30 giugno di ogni anno.

Alla domanda sono allegati il programma di funzionamento dell'ufficio indicante le caratteristiche dello stesso rispetto ai parametri previsti dal presente atto ai punti 2 o 3, e riportati nello schema allegato alla lettera C) e l'eventuale convenzione stipulata con il soggetto affidatario.

Nella stessa domanda il sottoscrittore redige l'impegno a raccogliere e diffondere le informazioni inerenti la località o l'area di riferimento nel rispetto delle garanzie di pari opportunità per tutti gli utenti e per gli operatori locali secondo i principi della trasparenza, completezza, equità, imparzialità e attendibilità.

8. Istruttoria, monitoraggio e controlli

La Provincia effettua l'istruttoria verificando la presenza dei parametri previsti ai precedenti punti 2 e 3, e riportati nello schema allegato alla lettera C), e riconosce o diniega ai soggetti interessati, con proprio atto, la qualifica di Ufficio di informazione turistica e di Ufficio di informazione ed accoglienza turistica situato sul proprio territorio.

La Provincia è autorizzata a rilasciare la qualifica prevista al precedente punto anche in mancanza di uno solo dei parametri sopracitati, quando tale mancanza venga ritenuta oggetto di un ritardo puramente burocratico. In tal caso la Provincia fissa un termine perentorio per il possesso del parametro mancante che non può comunque superare i 15 mesi dal rilascio della qualifica.

In merito al parametro previsto per la superficie dei locali ai precedenti punti 2 e 3 e riportati nello schema contenuto nell'Allegato c), punti 5 e 6, la Provincia potrà derogare a tali metrature per gli uffici "Ufficio di informazione turistica/Ufficio di informazione e accoglienza turistica" già collocati nei centri storici solo in situazioni eccezionali caratterizzate da imprescindibili e ingiustificati motivi. La deroga non può essere estesa agli uffici "Ufficio di informazione turistica/Ufficio di informazione e accoglienza turistica" di nuova istituzione.

Con lo stesso atto, previsto al primo comma, la Provincia concede al soggetto autorizzato l'uso del marchio di cui al successivo punto 10.

La Provincia cura la pubblicazione annuale dell'elenco degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul proprio territorio entro il 31 ottobre di ogni anno e riceve dagli stessi entro il 31 dicembre di ogni anno, un prospetto riassuntivo contenente la situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio secondo quanto previsto al punto 9, accompagnato dalla relazione annuale sull'attività svolta.

La Provincia esercita inoltre l'attività di vigilanza e controllo sull'operato degli Uffici sopracitati. In particolare dispone la sospensione della qualifica rilasciata a seguito di comportamenti potenzialmente lesivi della tutela del marchio o dell'attività degli altri uffici (Uffici di informazione turistica o IAT) e quando, in seguito ad apposita istruttoria tali comportamenti si rivelano fondati e verificati.

La richiesta di sospensione del riconoscimento può avvenire da parte dell'Amministrazione comunale o su iniziativa della stessa Provincia dopo numerose segnalazioni pervenute da parte di clienti o di Associazioni di categoria.

La sospensione comporta la diffida al perseguimento dei comportamenti che l'hanno causata. La Provincia verifica ulteriormente l'attività dell'Ufficio sospeso ed effettua l'annullamento del provvedimento di sospensione oppure l'annullamento della qualifica concessa con conseguente revoca del marchio.

Oltre ai casi sopra elencati l'annullamento della qualifica avviene quando vengono a mancare i requisiti stabiliti ai punti 2 e 3 e riportati nello schema allegato alla lettera C), che hanno permesso il riconoscimento della qualifica di Uffici di informazione turistica o IAT.

La sospensione, l'annullamento della qualifica di Uffici di informazione turistica o di IAT e la revoca del marchio sono disposti con provvedimento amministrativo provinciale.

9. Reclami

Presso gli Uffici di informazione turistica e presso gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica il cliente può presentare un reclamo in merito al funzionamento dei servizi turistici del territorio, tramite un apposito modulo di cui si prevede un fac-simile nell'Allegato E) al presente atto.

I reclami sono raccolti dagli Uffici ed inviati all'ente competente sul territorio preposto alla verifica ed alla risoluzione delle controversie.

Il personale dell'ufficio che riceve il reclamo consegna una

fotocopia della lettera al cliente, invia l'originale all'ente competente e tiene una copia per il proprio archivio dati. I dati potranno essere raccolti nel rispetto della normativa su trattamento dei dati sensibili (Legge 325/00 e successive modificazioni) in un software utile alla verifica ed al controllo della risoluzione degli stessi.

Entro il 31 dicembre di ogni anno, gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica inviano un prospetto riassuntivo contenente la situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/12-30/11. Il prospetto contiene il numero dei reclami pervenuti per tipologia ed è accompagnato da una nota che evidenzia le situazioni ritenute critiche.

10. Marchio

È istituito un marchio, rappresentato graficamente dal logo definito nel successivo Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo" per offrire un'immagine unitaria degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) operanti sul territorio regionale. Il Responsabile del Servizio competente provvede alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente.

Possono utilizzare il marchio gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti secondo quanto previsto al punto 8, in possesso dei requisiti richiesti dal presente atto.

Qualsiasi utilizzo del marchio è possibile solo se autorizzato secondo la procedura prevista ai punti 7 ed 8 e l'uso del marchio non autorizzato o improprio, da parte di qualsiasi soggetto, è perseguito ai termini di legge.

Una volta acquisito il sopracitato marchio deve essere esposto in modo visibile sulle strutture degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) con insegne esterne ed interne visibili nonché sulla vetrofanteria e sul materiale promozionale della stessa, secondo le modalità stabilite dall'Allegato D). Il marchio deve essere inoltre utilizzato per la segnaletica stradale, compatibilmente con la normativa in materia.

ALLEGATO B

Schema di riferimento per lo sviluppo del sistema informativo regionale per il turista

Il sistema informativo regionale per il turista va costruito attraverso l'apporto di più soggetti e sulla base di specifiche caratteristiche locali, garantendo un livello di omogeneità minimo tra i diversi territori e, contemporaneamente, dando risalto alle specificità delle diverse realtà locali e alle possibili tematiche di interesse del turista.

Inoltre è finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze del turista, in maniera tale da rendere attraente ed usufruibile un territorio nella sua completezza di offerta turistica.

La sua struttura organizzativa prevede un livello di coordinamento regionale, ed un livello operativo costituito da redazioni decentrate con il compito di fornire informazioni mirate alle diverse esigenze del turista.

Internet rappresenta, allo stato attuale di sviluppo degli strumenti di comunicazione, un canale di comunicazione tale da poter assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e l'accessibilità da una molteplicità di punti di consultazione per l'utente e per l'operatore turistico.

Pertanto il sistema informativo regionale si configura come il risultato della sinergia e della collaborazione di diversi sistemi informativi decentrati, che garantiscono nel tempo la qualità e l'affidabilità delle informazioni fornite, secondo standard qualitativi regionali previsti per l'informazione turistica.

Tali sistemi informativi decentrati possono essere ricondotti a sistemi informativi territoriali, che forniscono l'informazione istituzionale: queste Redazioni locali fanno capo ai Comuni, in forma singola o aggregata, ovvero gestite in collaborazione con le Province (art. 14, comma 3 e seguenti della L.R. 7/98).

Al fine di una gestione ottimale del sistema informativo regionale complessivo è opportuno porsi l'obiettivo di limitare l'eccessivo frazionamento delle Redazioni locali che saranno individuate. Gli orientamenti regionali saranno finalizzati alla razionale copertura del territorio regionale evitando ove possibile duplicazioni e sovrapposizioni, e a favorire l'aggregazione dei Comuni. Potranno far riferimento a parametri quali ad esempio: l'ampiezza del territorio da coprire, la disponibilità di offerta turistica, la capacità gestionale di sostenere un'attività redazionale continuativa, e altri parametri che potranno essere ritenuti validi a garantire una gestione ottimale del sistema.

Per queste Redazioni locali sono previsti dei contributi alle spese direttamente erogati dalla Regione. Tale sistema di contributi, le modalità di erogazione, nonché le modalità di riconoscimento dei soggetti aventi diritto ai contributi regionali sono normati dalla delibera di Giunta regionale 1611/99, e successive integrazioni, e potranno essere modificati con apposito atto di Giunta regionale.

La Regione riconosce altresì il ruolo dei sistemi informativi tematici, che rappresentano il contributo specifico del settore privato al sistema informativo regionale: includono sistematicamente l'informazione promo-commerciale e commerciale. Tali sistemi informativi potranno essere collegati al sistema informativo istituzionale, se corrisponderanno ad elementi qualitativi riconosciuti dalla Regione. Anche in questo caso è opportuno porsi l'obiettivo di limitare l'eccessivo frazionamento dei sistemi informativi tematici per una gestione ottimale del sistema informativo regionale complessivo, ed evitare un eccessivo "rumore di fondo" che farebbe scendere la qualità e l'efficacia

del sistema informativo. Gli orientamenti regionali per tale selezione saranno relativi alla consistenza dell'offerta ed in linea di massima analoghi a quelli di ingresso nelle Unioni di prodotto. Di norma i soggetti privati individuati saranno in primo luogo le Unioni di prodotto.

Di norma, i sistemi informativi tematici verranno collegati al sistema informativo regionale tramite link su Internet, a partire dalla Redazione regionale e/o dalle Redazioni locali.

Lo sviluppo del Sistema Informativo regionale per il turista attraverso Internet permette la costituzione di uno strato diffuso di punti di distribuzione delle informazioni. Chiunque abbia interesse potrà distribuirle collegandosi ad Internet, fornendo così un servizio aggiuntivo ai propri clienti.

Tuttavia la possibilità di accedere facilmente alle informazioni turistiche tramite Internet o altri strumenti di auto consultazione per l'utente, non sostituisce il sistema dei servizi di front-office specificatamente mirati all'accoglienza, informazione ed assistenza al turista. Questi servizi infatti si qualificano sia come punto di contatto diretto tra turista e operatore, sia come punto di riferimento certo e di orientamento ai turisti presenti in un'area.

Le informazioni messe a disposizione dal Sistema Informativo regionale per il turista inerenti tutto il territorio regionale, rappresenta per questi servizi un elemento di elevamento e qualificazione della propria attività. Uno stretto rapporto con la Redazione locale di riferimento e la collaborazione alla attività di raccolta dati, arricchisce il sistema di informazione regionale mantenendolo più aderente alle potenzialità turistiche locali e qualifica gli uffici di front-office come responsabili della valorizzazione dei propri territori.

La Regione potrà attivare rilevazioni sulla consistenza degli uffici di front-office al fine di monitorare il progressivo adeguamento alle direttive regionali.

(segue allegato fotografato)

ALLEGATO C
SCHEMA RIASSUNTIVO
DEGLI STANDARD DI QUALITA'
DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E D'INFORMAZIONE TURISTICA

PARAMETRO	STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	I	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE'	
STRUTTURA UFFICI	Segnaletica ufficio	1	X	X	Numero indicazioni, lingue e localizzazione cartelli	
	Localizzazione ufficio	2	X	X	Numero e localizzazione uffici	
	Logo	3	X	X	Esposizione del marchio dell'ufficio	
	Accessibilita' all'ufficio	4	X	X	Tipo accessi	
	Superficie dei locali	almeno 20 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)	5	X		Superficie utile totale
		almeno 35 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)	6		X	
	Normative di sicurezza	messa a norma dei locali e di tutti gli impianti	7	X	X	Rispetto normative
		personal computer stampante	8	X		Numero attrezzature Hardware
	Hardware	2 personal computer stampante a colori	9		X	
	Software	Office Automation e software per le informazioni turistiche	10	X	X	Tipo software
Arredi e attrezzature di ufficio	desk front office, fax telefono (con segreteria telefonica) scaffalature per gestione Back Office	11	X	X	Numero e Tipo attrezzature (aggiornate)	
	fotocopiatore	12	X	X		
	se in uso strumenti visivi per la diffusione delle immagini del territorio sono collocati nella zona riservata all'utente					
	accesso ad Internet e collegamento posta elettronica	13	X			Tipo e velocità collegamento
accesso ad Internet e posta elettronica con collegamento veloce (non meno di un Mbit al secondo)	14		X			
Internet	disponibilita' di un kit di informazione turistica minimo	15	X	X	Contenuto del kit di informazione minimo (Cataloghi, cartine)	
	strumenti per la consultazione da parte dell'utente (presenza di testi e guide, doppio monitor al desk, postazioni self-service, postazioni presidiate, ecc.)	16		X	Numero e tipologia di strumenti	
	disponibilita' di consultazione quotidiani con edizioni locali	17		X	n. quotidiani in abbonamento	
DOTAZIONI UFFICI						

PARAMETRO	STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	I	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE*	
ATTIVITA'	Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche	Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale	18	X	X	Numero schede inviate
		Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali o su quelle del Sistema Informativo Regionale per il Turista	19	X	X	Numero e tipo utenti serviti per strumento di contatto (in loco, e-mail, fax...)
	Servizi al turista	raccolta schede reclami per disservizi e inoltro all'Ente competente	20	X	X	Numero reclami inoltrati per tipo di reclamo
		iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilita' (eventi, spettacoli, visite guidate) su richiesta dell'utente	21		X	Numero iscrizioni, prenotazioni, verifiche
		vendita facoltativa materiali turistici e gadget	22		X	Numero oggetti venduti per tipologia
		esposizione e vendita facoltativa prodotti tipici	23		X	Numero prodotti venduti per tipologia
		servizio facoltativo di prenotazione guide turistiche	24		X	Numero appuntamenti fissati
		servizio di prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza	25		X	Numero prenotazioni effettuate e tipologia di albergo
		servizio, riservato alle agenzie di viaggio, di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo d'entrata in Emilia -Romagna	26		X	Numero prenotazioni effettuate e tipologia di albergo
		Promozione eventi locale	27	X	X	Numero eventi promossi Numero eventi a cui si è partecipato
		Partecipazione alla realizzazione eventi tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali	28		X	Numero utenti suddivisi per tipologia di richiesta
Altre attività	raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di marketing, ecc.)	29	X	X	Numero utenti registrati per tipo di archivio	
	Strumenti facoltativi di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una tantum	31		X	Percentuale di soddisfazione dell'utente	

PARAMETRO	STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	I	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE'
APERTURA UFFICI	ufficio aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza	32	<input checked="" type="checkbox"/>		Giorni di apertura
	ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni)	33		<input checked="" type="checkbox"/>	Giorni di apertura
	nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) aperto tutti i giorni, con almeno 6 ore giornaliere e apertura domenicale di almeno 3 ore (possibilita' di orario spezzato o orario continuato)	34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ore di apertura complessive Ore di apertura domenicale
PERSONALE	1 presenza giornaliera	35	<input checked="" type="checkbox"/>		Numero di addetti
	presenza giornaliera di almeno 2 persone contemporaneamente nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 mesi all'anno	36		<input checked="" type="checkbox"/>	Numero di addetti nei periodi di maggior affluenza
	personale con conoscenza di almeno la lingua inglese in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici	37	<input checked="" type="checkbox"/>		Numero addetti che conoscono 1 lingua straniera
	personale con conoscenza di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici	38		<input checked="" type="checkbox"/>	Numero addetti che conoscono 2 lingue straniere
	corsi di formazione intensivi annui (minimo 18 ore annue per persona)	39		<input checked="" type="checkbox"/>	Numero addetti che hanno fatto formazione
	Skills operatori di sportello				
Formazione degli addetti all'informazione turistica					

Allegato D

"Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul proprio territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo";

Art. 1

Oggetto

1. La Regione Emilia-Romagna deposita, ai sensi del R.D. n. 929/1942, il marchio collettivo riportato al successivo art.6 da assegnare agli Uffici di informazione turistica e agli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) previsti ai sensi degli artt. 4 e 14 della L.R. 4 marzo 1998, n. 7 "Organizzazione turistica regionale - Incentivi per la promozione e commercializzazione turistica" e dell'art. 21 della L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici" nel settore merceologico comprendente l'attività svolta dagli uffici stessi secondo quanto riportato nella guida al deposito delle domande di registrazione nazionale dei marchi d'impresa di competenza del Ministero delle Attività Produttive, Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e si propone:

- a) di tutelare e difendere, a norma di legge, il marchio di cui sopra;
- b) di autorizzare gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti secondo quanto previsto al punto 7 e 8 dell'allegato A) ed in possesso dei requisiti richiesti dal presente atto all'allegato A punti 2 e 3 e riportati sistematicamente nell'allegato C) ad utilizzare il suddetto marchio di qualità, secondo le modalità di concessione e d'uso del marchio stesso previste dal punto 10 dell'allegato A della presente deliberazione e dal presente allegato;
- c) di controllare, attraverso l'attività svolta dalle Province, ai fini dell'applicazione delle procedure previste ai punti 8 e 10 dell'allegato A della presente deliberazione, che il marchio collettivo sia usato conformemente alle leggi ed alle presenti direttive.

Art. 2

Uso del marchio

1. La concessione per l'uso del marchio collettivo è disposta a condizione che vengano rispettate, le seguenti norme:

- a) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato per contraddistinguere i servizi di accoglienza e informazione turistica della Regione Emilia Romagna svolta negli Uffici di informazione turistica e negli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) operanti sul territorio regionale;
- b) che i servizi che il marchio collettivo regionale contraddistingue con le modalità di identificazione previste nel presente atto, siano quelli derivanti dalle attività previste nell'allegato A) al presente atto rispettivamente al punto 2 per gli Uffici di informazione turistica e al punto 3 per gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica;
- c) che il marchio collettivo regionale venga utilizzato, secondo le disposizioni del presente allegato per: insegna esterna, vetrofanie, cartelli stradali, intestati e badge, rendendo sempre riscontrabile il collegamento del marchio con il servizio offerto;

- d) che il marchio collettivo regionale non sia affiancato ad altri marchi, icone e sponsor non istituzionali;
- e) che la carta intestata e gli imballaggi riportanti il marchio collettivo regionale non possono essere ceduti a terzi che non siano altri concessionari;
- f) che ogni concessionario realizzi forme di autocontrollo sul corretto utilizzo del marchio assegnato.

Art. 3

Diversificazione del marchio

Il marchio collettivo regionale utilizzato per contraddistinguere il servizio di accoglienza e di informazione turistica della Regione Emilia Romagna è diversificato a seconda che individui:

- Uffici di informazione turistica della Regione Emilia-Romagna;
- Uffici di informazione e accoglienza turistica della Regione Emilia-Romagna "IAT ";
- Ufficio di informazione e accoglienza turistica della Regione Emilia-Romagna "IAT " che effettuano la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, secondo quanto previsto dal 3° comma dell'art. 21 della L.R.7103,

ed è assegnato dalla Provincia competente secondo le modalità previste dall'art. 7 dell'allegato A) ai soggetti in possesso dei requisiti richiesti dallo stesso allegato di cui ai punti 2, 3 e 5.

Art. 4

Obblighi dei concessionari che utilizzano il marchio

I concessionari che intendono utilizzare il suddetto marchio collettivo regionale devono sottostare agli impegni previsti all'art. 2 per l'uso del marchio nonché a quelli relativi al mantenimento dei requisiti di garanzia evitando i comportamenti elencati al successivo art. 5 che causano la sospensione del marchio.

I concessionari sono tenuti pertanto al mantenimento delle garanzie offerte per rispetto alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di esercizio dell'attività nonché alle altre condizioni previste per l'accesso.

Art. 5

Comportamenti potenzialmente lesivi del marchio

Sono definiti comportamenti potenzialmente lesivi l'immagine del marchio:

- la frode;
- la pubblicità ingannevole;
- il mancato rispetto delle modalità fissate dal presente atto per l'utilizzazione del marchio in fase commerciale;
- le false dichiarazioni o le false documentazioni predisposte nell'ambito delle attività di controllo;
- il mancato rispetto della normativa riguardante l'attività di organizzazione e vendita viaggi quando applicabile;
- l'uso del marchio per prodotti diversi da quelli previsti nell'allegato A e nel presente atto elencato;
- impedire o rendere difficoltoso lo svolgimento dei controlli previsti dall'articolo 1 del presente allegato.

Art.6
Marchio tecnico

Il marchio collettivo previsto all'art.1 è rappresentato da una lettera "i" di colore nero su un fondo bianco all'interno di un rettangolo arancio con i lati arquati e gli angoli raccordati.

Per gli uffici di informazione turistica il marchio tecnico è il seguente:



Per gli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) è aggiunta la dicitura "iat" di colore arancio su fondo nero e contorno bianco per la lettera "i" e su fondo bianco per le lettere "a" e "t" come segue:



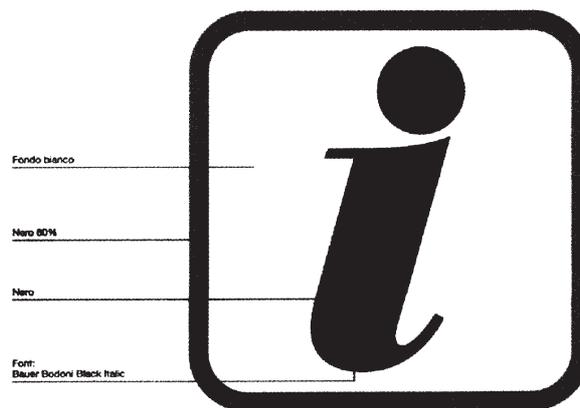
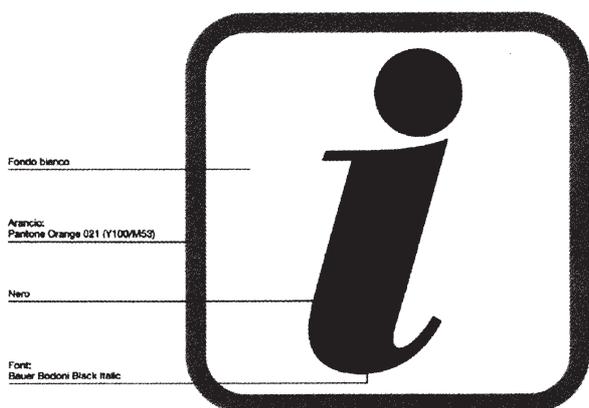
Per gli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) che effettuano la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive secondo quanto previsto dal terzo comma dell'art.21 della L.R.7/03, il marchio prevede inoltre nell'estremo sinistro una lettera "R" maiuscola di colore bianco su fondo blu.

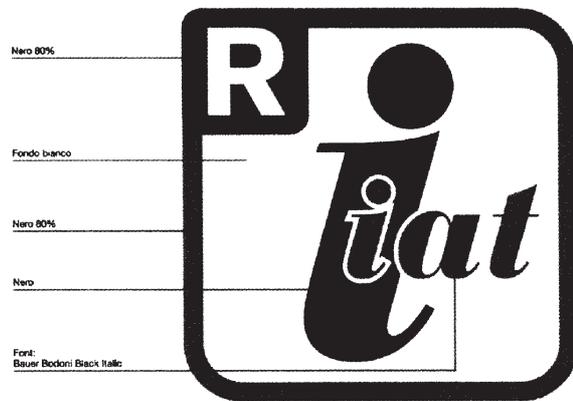
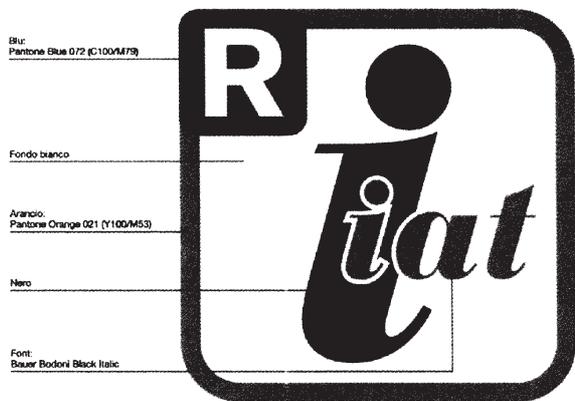
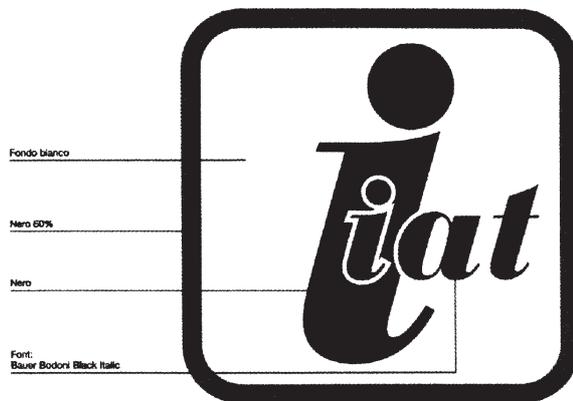
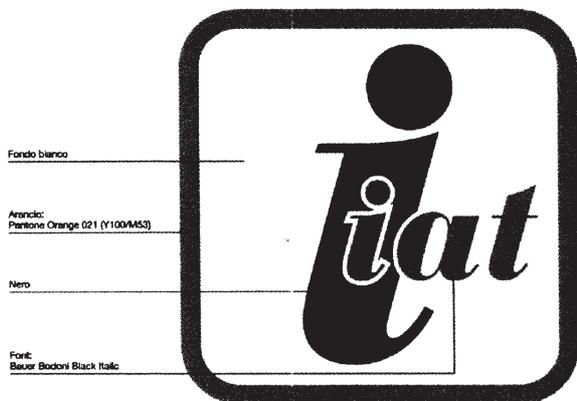


I Comuni possono integrare con ulteriori specifiche sui servizi offerti i contenuti delle insegne e delle vetrofanie definite con il presente atto.

Art.7 Colori di riferimento

Le versioni del marchio sono le seguenti:





Art.8
Dimensioni e applicazioni del logo

1) Riduzione massima per l'utilizzo del logo:

Nonostante il logo possa sopportare anche riduzioni più spinte, si consiglia di non utilizzarlo in dimensioni inferiori a 8 mm di altezza. Ottimale l'uso in riduzione massima a 10 mm.



2) Insegna esterna

l'insegna esterna può essere realizzata nelle seguenti versioni:

a) Insegna alta: riporta la tipologia di ufficio, la sede ed i servizi offerti con larghezza minima di cm.50 e con rapporti dimensionali tra i due lati pari a 1:2,5



tourist information
informations touristiques
informacion turística
touristenauskunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Bellaria-Igea Marina
prenotazioni alberghiere
servizi di biglietteria

H

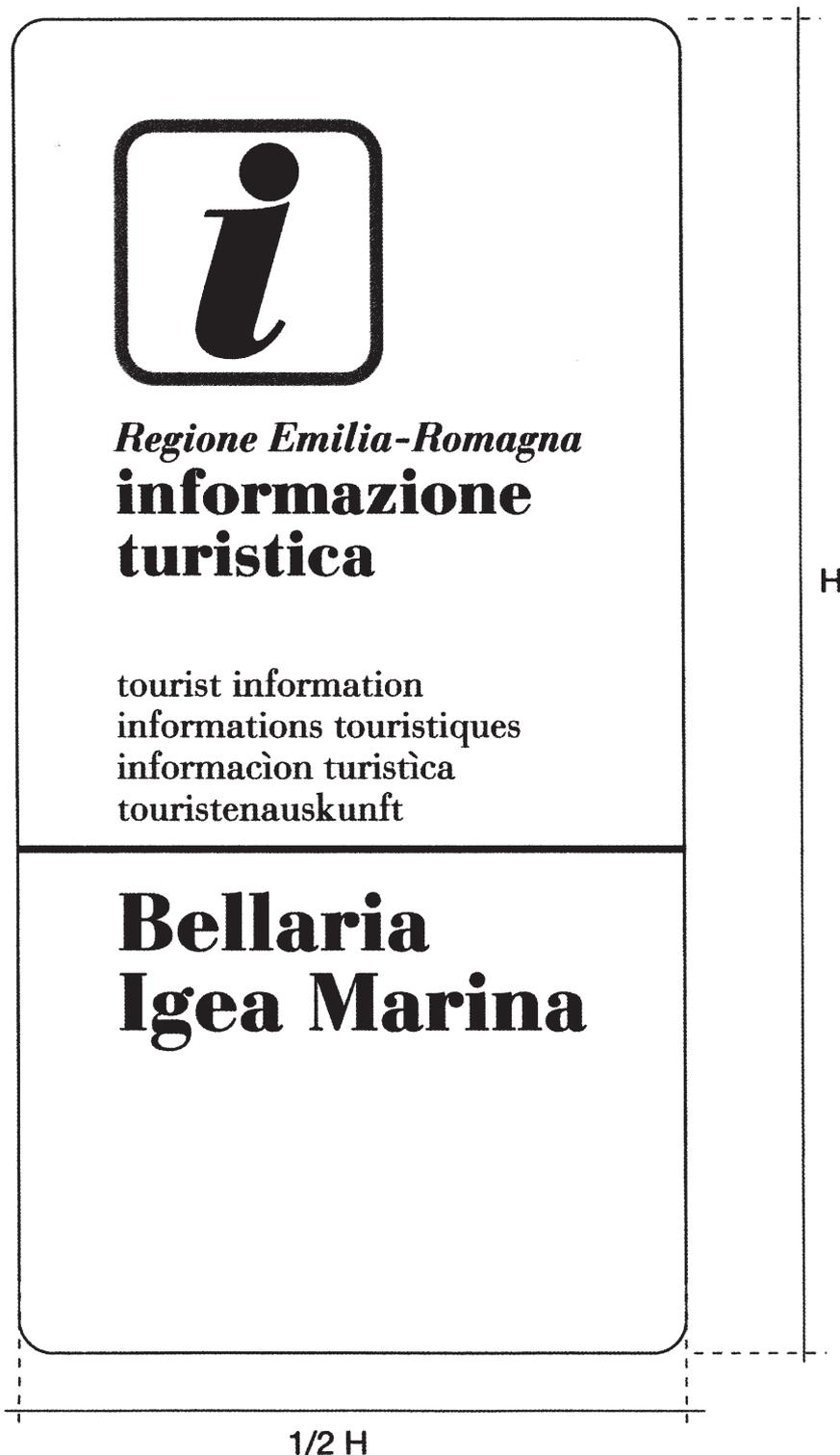
2,5 H

- a) Insegna bassa: riporta la tipologia di ufficio con larghezza minima di cm.50 e con rapporti dimensionali tra i due lati pari a 1:5.



c) Targa: riporta la tipologia di ufficio, la sede e i servizi offerti.

Per gli Uffici di Informazione Turistica:



Per gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica



Regione Emilia-Romagna
**informazione
accoglienza
turistica**

tourist information
informations touristiques
información turística
touristenauskunft

**Bellaria
Igea Marina**

servizi di biglietteria

H

1/2 H

Per gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica che effettuano la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive secondo quanto previsto dal 3° comma, Art.21, L.R.7/03



Regione Emilia-Romagna
**informazione
accoglienza
turistica**

tourist information
informations touristiques
información turística
touristenauskunft

**Bellaria
Igea Marina**

*prenotazioni alberghiere
servizi di biglietteria*

H

1/2 H

3) Vetrofania:

La vetrofania riporta la seguente immagine a seconda della tipologia di ufficio nelle dimensioni sottoriportate:

Per gli Uffici di Informazione Turistica:



Per gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica:



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza
turistica

tourist information
informations touristiques
informacìon turistìca
touristenauskunft

180 mm

130 mm

Per gli uffici di informazione e accoglienza turistica che effettuano la prenotazione:



Regione Emilia-Romagna
**informazione
accoglienza
turistica**

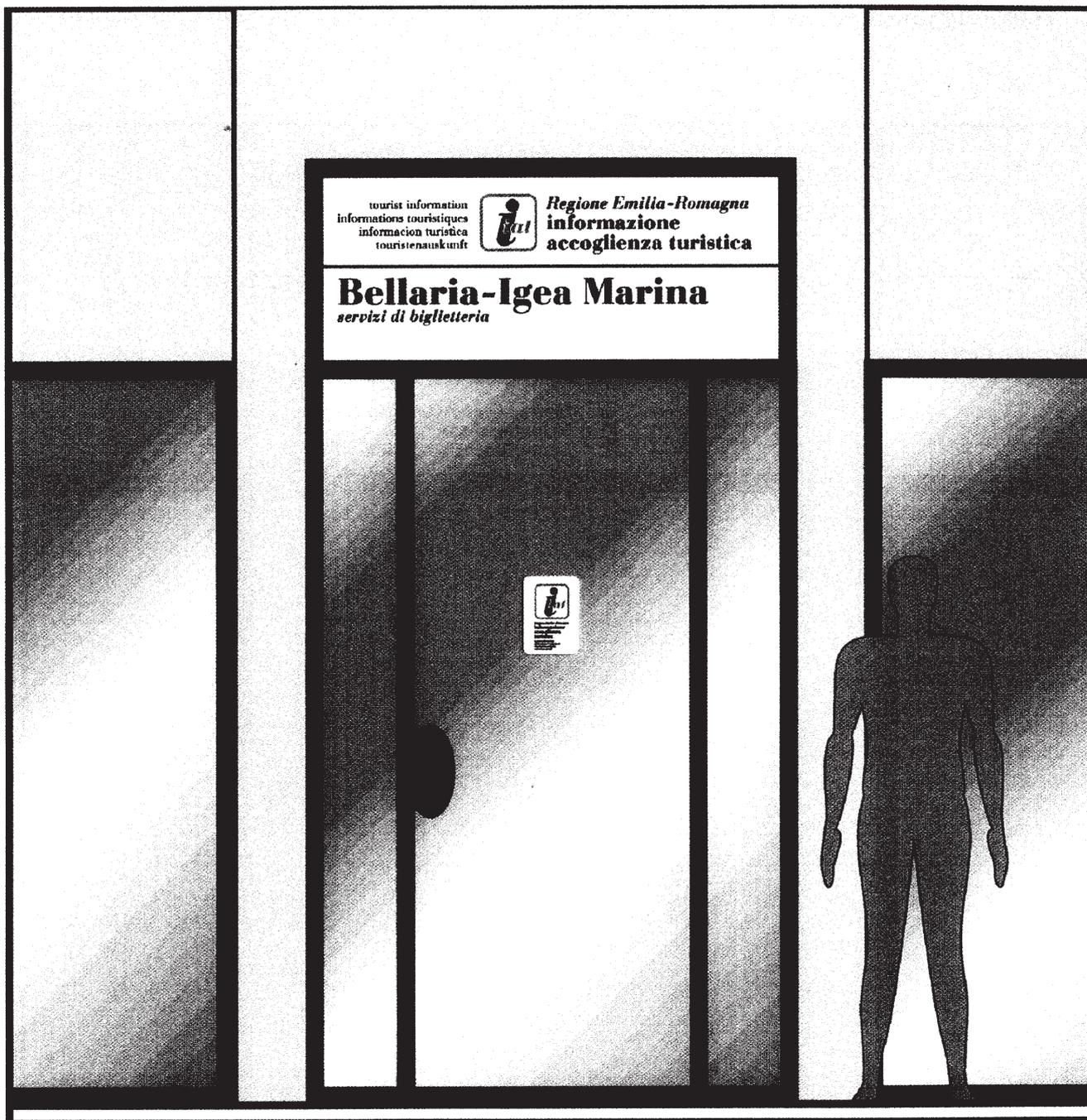
tourist information
informations touristiques
informacìon turistìca
touristenauskunft

180 mm

130 mm

Esempi di posizionamento:







4 Segnali stradali

I cartelli stradali sono a norma di quanto previsto dal Codice della strada e riportano la tipologia dell'ufficio secondo l'immagine che segue:



5) Intestati

l'impaginazione della carta intestata è effettuata inserendo l'indicazione della tipologia di ufficio, della sede con i recapiti ed è rappresentata come segue:

tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft		Regione Emilia-Romagna informazione turistica										
Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN Telefono 0541 123456 Fax 0541 789456 e-mail: bellaria@iat-er.it www.iat-er.it			Bellaria-Igea Marina									
Destinatario Nome e indirizzo che sarà compreso in un massimo di 5 righe												
Rif.01/01												
Caro Destinatario,												
OGGETTO: GUIDA PER LA DIS												
La nuova carta intestata Il testo è composto in carat Tutto il testo, ad eccezion millimetri dal bordo. Quando si utilizzino bu spostato a destra,												
I margini da impostare 6,5, basso 2,5.												
Partendo con la prima dopo 7 interlineate Dopo altre 3 interlinea righe sino ad arrivare a righe dattiloscritte.												
L'oggetto della lettera Dopo ogni punto è opp divisi dall'ultima riga c almeno 4 interlineature												
Cordiali saluti.												
Dicitura-firma												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="480 1066 612 1122"> tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft </td> <td data-bbox="627 1066 679 1122">  </td> <td data-bbox="687 1061 885 1122"> Regione Emilia-Romagna informazione turistica </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="687 1149 971 1182" style="text-align: center;"> Bellaria-Igea Marina </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="687 1202 847 1234" style="text-align: center;"> Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN </td> </tr> </table>			tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft		Regione Emilia-Romagna informazione turistica	Bellaria-Igea Marina			Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN			
tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft		Regione Emilia-Romagna informazione turistica										
Bellaria-Igea Marina												
Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="962 1408 1069 1453"> tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft </td> <td data-bbox="1083 1408 1136 1453">  </td> <td data-bbox="1123 1404 1283 1453"> Regione Emilia-Romagna informazione turistica </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="962 1469 1101 1543"> Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN Telefono 0541 123456 Fax 0541 789456 e-mail: bellaria@iat-er.it www.iat-er.it </td> <td data-bbox="1123 1469 1235 1509" style="text-align: center;"> Bellaria Igea Marina </td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1123 1576 1249 1608" style="text-align: center;"> Antonio Pigafetta Responsabile Generale </td> </tr> </table>			tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft		Regione Emilia-Romagna informazione turistica	Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN Telefono 0541 123456 Fax 0541 789456 e-mail: bellaria@iat-er.it www.iat-er.it			Bellaria Igea Marina	Antonio Pigafetta Responsabile Generale		
tourist information informations touristiques informacion turistica touristenaukuuft		Regione Emilia-Romagna informazione turistica										
Via Cristoforo Colombo, 1492 I-47900 Bellaria RN Telefono 0541 123456 Fax 0541 789456 e-mail: bellaria@iat-er.it www.iat-er.it			Bellaria Igea Marina									
Antonio Pigafetta Responsabile Generale												

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenuskunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN
 Telefono 0541 123456
 Fax 0541 789456
 e-mail: bellaria@iat-er.it
 www.iat-er.it

Bellaria-Igea Marina

prenotazioni
servizi di biglietteria

Destinatario
Nome e indirizzo
che sarà compreso
in un massimo
di 5 righe

Rif.01/01

Caro Destinatario,

OGGETTO: GUIDA PER LA DISP

La nuova carta intestata
 Il testo è composto in carat
 Tutto il testo, ad eccezion
 millimetri dal bordo.
 Quando si utilizzino bu
 spostato a destra,

I margini da impostare
 6,5, basso 2,5.

Partendo con la prima
 dopo 7 interlineature
 Dopo altre 3 interlinea
 righe sino ad arrivare a
 righe dattiloscritte.

L'oggetto della lettera
 Dopo ogni punto è opp
 divisi dall'ultima riga d
 almeno 4 interlineature

Cordiali saluti.

Dicitura-firma

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenuskunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Bellaria-Igea Marina

Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenuskunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN
 Telefono 0541 123456
 Fax 0541 789456
 e-mail: bellaria@iat-er.it
 www.iat-er.it

Bellaria
Igea Marina

Antonio Pigafetta
 Responsabile Generale

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenaukunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN
 Telefono 0541 123456
 Fax 0541 789456
 e-mail: bellaria@iar-er.it
 www.iar-er.it

Bellaria-Igea Marina

prenotazioni
servizi di biglietteria

Destinatario
 Nome e indirizzo
 che sarà compreso
 in un massimo
 di 5 righe

Rif.01/01

Caro Destinatario,

OGGETTO: GUIDA PER LA DIS

La nuova carta intestata
 Il testo è composto in carat
 Tutto il testo, ad eccezion
 millimetri dal bordo.
 Quando si utilizzino bu
 spostato a destra,

I margini da impostare
 6,5, basso 2,5.

Partendo con la prima
 dopo 7 interlineate
 Dopo altre 3 interlinea
 righe sino ad arrivare a
 righe dattiloscritte.

L'oggetto della lettera
 Dopo ogni punto è opp
 divisi dall'ultima riga d
 almeno 4 interlineature

Cordiali saluti.

Dicitura-firma

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenaukunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

Bellaria-Igea Marina

Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN

tourist information
 informations touristiques
 informacion turistica
 touristenaukunft



Regione Emilia-Romagna
informazione
accoglienza turistica

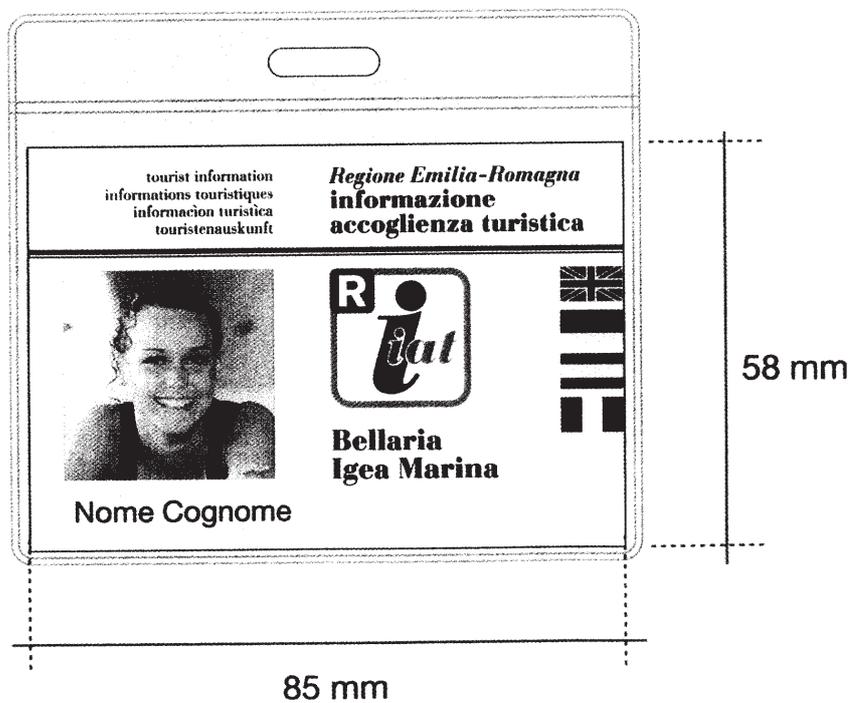
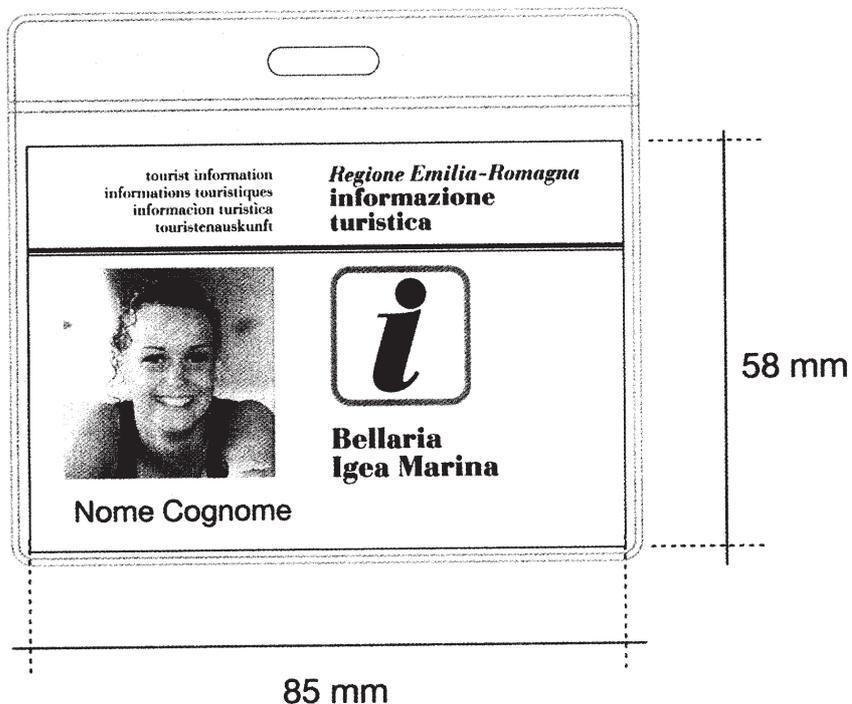
Via Cristoforo Colombo, 1492
 I-47900 Bellaria RN
 Telefono 0541 123456
 Fax 0541 789456
 e-mail: bellaria@iar-er.it
 www.iar-er.it

Bellaria
Igea Marina

Antonio Pigafetta
 Responsabile Generale

6) Badge banconisti

Il formato è analogo a quello utilizzato per la realizzazione della carta di credito; nel caso degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, le bandiere riportate rappresentano le lingue parlate dall'addetto:



Allegato E

Fac-simile di scheda reclamo

RECLAMI RELATIVI A:

- RICETTIVITA'
- RISTORAZIONE
- SERVIZI GENERALI (MUSEI, GUIDE TURISTICHE, BANCHE, SERVIZI SANITARI ETC)
- TRASPORTI SUL TERRITORIO

DATI RELATIVI ALL'UFFICIO

Mittente.....

.....
(Indicare dati anagrafici, nome, cognome, indirizzo del consumatore)

Luogo e Data.....

Spett.le

.....

Il sottoscritto..... avendo usufruito del vostro Servizio oppure
avendo soggiornato/prenotato presso la vostra struttura (cancellare l'opzione che non interessa) il
giorno.....come risulta da.....

....., espone quanto segue:

(Esporre nella maniera più dettagliata possibile le contestazioni da fare, descrivendo gli
inconvenienti verificatesi e le violazioni da parte della azienda)

.....
.....
.....
.....

con la presente si richiede

.....
.....
.....

Distinti saluti

Firma _____

MARCHIO UFFICIO

ALLEGATO F**“ INFORMAZIONI OBBLIGATORIE DA RILEVARE NELLE SCHEDE CONTATTI ”**

Fra gli standard di qualità previsti per TUTTI gli uffici di informazione turistica c'è la *tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali* in base alla quale ogni ufficio dovrà fornire il numero di utenti suddiviso per tipologia di richiesta.

Pur salvaguardando le specificità ed esigenze locali, si individuano di seguito le informazioni che vanno obbligatoriamente censite in maniera omogenea, ai fini di statistiche generali di interesse regionale; esse potranno essere ulteriormente dettagliate, purché riconducibili alle voci previste, o arricchite e integrate con altre informazioni qualora se ne ravvisi l'utilità a livello locale.

Definizioni

Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc..

L'informazione all'utente include anche la fornitura di materiale turistico, cartaceo o su altri supporti.

Tipologie di contatti da censire

1. Richieste dirette al banco
2. Richieste telefoniche
3. Richieste via fax o posta
4. Richieste per e-mail

Elementi informativi obbligatori per tutte le tipologie di contatti escluse le e-mail¹

Informazione	Valori possibili	note
Tipologia del richiedente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turista 2. Operatore 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sono turisti anche: cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza 2. Sono operatori: giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che chiedono materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio
Lingua parlata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Italiano 2. Inglese 3. Francese 4. Tedesco 5. Spagnolo 6. altro 	
Ambito territoriale di interesse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Locale 2. Regionale 3. Altro 	Per <i>locale</i> si intende relativo al comune o alla provincia di competenza
Tipologia di richiesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Territorio 2. Eventi e proposte 	1. Sotto la voce <i>territorio</i> vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e

¹ Per le e-mail è sufficiente fornire il numero complessivo. La loro classificazione è effettuata dalla redazione locale competente secondo la metodologia adottata nell'ambito del Sistema Informativo Regionale per il Turista.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Divertimento e relax 4. Ospitalità 5. Servizi 	<p>cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sotto la voce <i>eventi</i> e proposte vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc. 3. Sotto la voce <i>divertimento e relax</i> vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere 4. Sotto la voce <i>ospitalità</i> vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione 5. Sotto la voce <i>servizi</i> vanno raggruppate le richieste: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc <p>Si <u>raccomanda</u>, qualora si intenda articolare ulteriormente le 5 voci proposte, di attenersi al dettaglio precisato nelle voci dell'albero regionale del SITur</p>
Servizi forniti	<p>Voci Provvisorie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva 2. Prenotazione last minute 3. Prenotazione tramite agenzia di viaggio 4. Iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre 5. Vendita di materiali turistici, gadget, prodotti tipici 	

ALLEGATO G

Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4, L.R. 7/03**Oggetto**

In base alle facoltà derivanti dall'art. 14 – III comma della L.R. 7/98 (e dell'art. 21 – IV comma della L.R. 7/03 – solo per gli IAT) il Comune di affida il Servizio di Accoglienza e Informazione Turistica ad un' impresa avente tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tale attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di Viaggio regolarmente pubblicate nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività.

Caratteristiche del servizio da svolgere

Il Servizio di Accoglienza e Informazione turistica è svolto, secondo quanto indicato nella delibera di Giunta n. 956/05 agli Allegati A "Disposizioni attuative per la gestione di un servizio d'informazione e prenotazione turistica" e C "Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica", è svolto dall'Ufficio di informazione turistica/Ufficio di informazione e accoglienza turistica aperto presso idoneo locale, secondo le norme ed i principi stabiliti dalla normativa regionale e statale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale e particolare come segue:

- promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private;
- attivando un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

Modalità e limitazioni per l'attuazione dei servizi

Per assicurare il servizio di informazione e di accoglienza ai turisti il Comune s'impegna a localizzare le sedi dell'Ufficio ed il Soggetto gestore si impegna a rispettare i seguenti parametri (scegliere una delle due opzioni che seguono):

per l'Ufficio di informazione turistica:*struttura uffici*

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città;
- localizzazione ufficio: sono situati, di norma, nei luoghi centrali frequentati da turisti e/o nei principali punti di accesso alla città;
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttive di arrivo;
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro);
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a venti metri quadrati;
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione;

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno un personal computer e di una stampante;

- software: gli uffici sono dotati di office automation o di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti;
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. È comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica, fax e scaffalature per l'attività di back office e di fotocopiatore;
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica;
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 - 1) piantine delle località comprese nel comune o nei comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - 2) carta stradale della zona;
 - 3) annuario delle strutture turistico – ricettive locali;

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento per la realizzazione delle schede informative a livello locale. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista;
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'Autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione;
- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione degli eventi organizzati sul proprio territorio. Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila una scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675" e successive modifiche);

apertura

- apertura ufficio – periodo e orari: l'ufficio è aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo dell'ufficio. Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere (se aperto tutti i giorni) e di almeno 3 ore come di apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato;

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza di almeno un addetto all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura;
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici conosce almeno la lingua inglese ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

per l'Ufficio di informazione e accoglienza turistica

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città;
- localizzazione ufficio: sono situati in luoghi centrali, facilmente raggiungibili da ogni punto di accesso alla località, ovvero nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie);
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttrici di arrivo;
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche a quelli caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro);
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a trentacinque metri quadrati;
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione;

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno due personal computer e di una stampante a colori;
- software: gli uffici sono dotati di office automation e di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti;
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. È comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nei momenti di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), fax e scaffalature per l'attività di back office e di una fotocopiatrice. Se è presente un televisore o uno strumento visivo per la diffusione delle immagini del territorio, è collocato nella zona riservata all'utente;
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica a linea veloce (non meno di un Mbit al secondo);
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 - 1) piantine delle località comprese nel comune o nei comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - 2) carta stradale della regione;
 - 3) annuario delle strutture turistico - ricettive a valenza provinciale.

Nell'area di attesa sono collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli Uffici di informazione turistica e sono esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc.).

Sono inoltre disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali:

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale

o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista;

- servizi al turista: ai fini l'inoltrò all'Autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.

Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate.

L'ufficio può vendere materiali turistici e gadget, può esporre e vendere prodotti tipici e prenotare guide turistiche; effettua inoltre la prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/03 ed al successivo punto 5.

Se l'ufficio è gestito da un'agenzia di viaggio può inoltre effettuare la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna come previsto dall'art. 21 della L.R. 7/03 e secondo quanto definito dal presente regolamento.

L'attività di prenotazione deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio;

- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675" e successive modifiche).

L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum;

apertura

- apertura ufficio - periodo e orari: l'ufficio è aperto per tutto l'anno per un totale di almeno 8 mesi o 240 giorni. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono e di fax e l'e-mail dell'ufficio. Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere tutti i giorni, e almeno 3 ore come apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato;

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di cinque mesi all'anno;
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici possiede il diploma di scuola media superiore, conosce almeno due lingue straniere tra cui la lingua inglese, ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici;
- formazione degli addetti all'informazione turistica: il personale addetto agli uffici è sottoposto annualmente a un minimo di 18 ore per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

Valutazione dell'offerta

Per effettuare l'affidamento del Servizio di Accoglienza e Informazione turistica, il Comune di affidatario valuta l'offerta sulla base dei seguenti criteri:

- A) caratteristiche funzionali del prodotto software atto ad assicurare il sistema di controllo dell'imparzialità del servizio erogato;
- B) esperienze precedenti nell'erogazione di servizi analoghi;
- C) capacità di aggregazione di fornitori del servizio turistico (livello di apertura a tutti gli interlocutori);
- D) caratteristiche generali del servizio offerto con particolare riguardo ai parametri di qualità ed economicità.

Ai criteri sopra elencati saranno assegnati i seguenti punteggi:

- A) 40
- B) 20
- C) 20
- D) 20.

Caratteristiche del sistema di prenotazione presso gli IAT

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio sono regolati da un'apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità.

Il sistema di prenotazione deve essere in grado di gestire molteplici funzioni quali:

- anagrafica degli alberghi aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione secondo i più diversi parametri di ricerca;
- immissione della disponibilità comunicata dagli alberghi;
- aggiornamento e variazione della disponibilità caricata;
- ricerca della disponibilità alberghiera sulla base dei parametri richiesti dal turista;
- ricerca e variazione delle prenotazioni emesse;
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione con l'invio automatico del fax;
- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivisa per albergo, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente ed altre;
- emissione del voucher di prenotazione sul quale sono riportati durata del soggiorno, tipologia della camera prenotata,

prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o della prenotazione a termine "last minute".

Adempimenti amministrativi obbligatori

La/il (soggetto gestore) invia alla Provincia competente per territorio ed al (Comune), entro il 31 gennaio di ogni anno:

- la relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti dall'Allegato f) della delibera di Giunta n. . . /05;
- un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/1-31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia;
- una nota sulle situazioni critiche emerse.

Oneri e responsabilità per danni

La/il (soggetto gestore) risponde nei confronti degli utenti e dei terzi, degli obblighi e degli impegni derivanti dall'attività di informazione e accoglienza prestata ai turisti, svolta dagli uffici - Ufficio di informazione turistica/Ufficio di informazione e accoglienza turistica - sopra indicati, nonché dei fatti illeciti dei dipendenti.

Il soggetto gestore risponde, altresì, della regolarità e tempestività del servizio di rilevazione statistica dei non residenti nell'ambito comunale, servizio che dovrà essere svolto in conformità alle norme statali e regionali.

Accertamenti e controlli sull'attività

Il (Comune) si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dal (soggetto gestore) nell'"Ufficio di informazione turistica/Ufficio di informazione e accoglienza turistica" che è e resta, a tutti gli effetti, strumento dello stesso (Comune), cui fa capo ogni responsabilità in merito al suo funzionamento. A tal fine potrà prendere visione dei registri e documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario, l'ufficio. Onde facilitare il controllo il (soggetto gestore) dovrà fornire al (Comune) tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidatogli.

LIBRERIE CONVENZIONATE PER LA VENDITA AL PUBBLICO

Edicola del Comunale S.n.c. – Via Zamboni n. 26 – 40127 Bologna
Libreria di Palazzo Monsignani S.r.l. – Via Emilia n. 71/3 – 40026 Imola (BO)
Libreria del professionista – Via XXII Giugno n. 3 – 47900 Rimini
Libreria Universitaria & Giuridica – Via del Lazzaretto n. 51 – 47100 Forlì
Nuova Tipografia Delmaino S.n.c. – Via IV Novembre n. 160 – 29100 Piacenza

Libreria Bettini S.n.c. – Via Vescovado n. 5 – 47023 Cesena
Libreria Incontri – Piazza Libertà n. 29 – 41049 Sassuolo (MO)
Libreria Feltrinelli – Via Repubblica n. 2 – 43100 Parma
Edicola Libreria Cavalieri – Piazza Mazzini n. 1/A – 44011 Argenta (FE)

A partire dall'1 gennaio 1996 tutti i Bollettini Ufficiali sono consultabili gratuitamente collegandosi al sito Internet della Regione Emilia-Romagna <http://www.regione.emilia-romagna.it/>

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE DI ATTI

Le modalità per la pubblicazione degli atti per i quali è previsto il pagamento sono:

- Euro 2,07 per ogni riga di titolo in grassetto o in maiuscolo
- Euro 0,77 per ogni riga o frazione di riga (intendendo per riga la somma di n. 65 battute dattiloscritte)

gli Enti e le Amministrazioni interessati dovranno effettuare il versamento sul **c/c postale n. 239400** intestato al Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna – Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna e unire la ricevuta dell'avvenuto pagamento al testo del quale viene richiesta la pubblicazione.

Avvertenza – L'avviso di rettifica dà notizia dell'avvenuta correzione di errori materiali contenuti nel provvedimento inviato per la pubblicazione al Bollettino Ufficiale. L'errata-corrige rimedia, invece, ad errori verificatisi nella stampa del provvedimento nel Bollettino Ufficiale.

Il Bollettino Ufficiale si divide in 3 parti:

– Nella parte prima sono pubblicate: leggi e regolamenti della Regione Emilia-Romagna; circolari esplicative delle leggi regionali, nonché atti di organi della Regione contenenti indirizzi interessanti, con carattere di generalità, amministrazioni pubbliche, privati, categorie e soggetti; richieste di referendum regionali e proclamazione dei relativi risultati; dispositivi delle sentenze e ordinanze della Corte costituzionale relativi a leggi della Regione Emilia-Romagna, a conflitti di attribuzione aventi come parte la Regione stessa, nonché ordinanze con cui organi giurisdizionali abbiano sollevato questioni di legittimità costituzionale di leggi regionali. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 18,08.**

– Nella parte seconda sono pubblicati: deliberazioni del Consiglio e della Giunta regionale (ove espressamente previsto da legge o da regolamento regionale); decreti del Presidente della Giunta regionale, atti di Enti locali, di enti pubblici e di altri enti o organi; su specifica determinazione del Presidente della Giunta regionale ovvero su deliberazione del Consiglio regionale, atti di organi statali che abbiano rilevanza per la Regione Emilia-Romagna, nonché comunicati o informazioni sull'attività degli organi regionali od ogni altro atto di cui sia prescritta in generale la pubblicazione. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 33,57.**

– Nella parte terza sono pubblicati: annunci legali; avvisi di pubblici concorsi; atti che possono essere pubblicati su determinazione del Presidente della Giunta regionale, a richiesta di enti o amministrazioni interessate; altri atti di particolare rilievo la cui pubblicazione non sia prescritta da legge o regolamento regionale. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 20,66.**

L'abbonamento annuale cumulativo al Bollettino Ufficiale è fissato in Euro 72,30 - Il prezzo di ogni singolo Bollettino è fissato in Euro 0,41) per 16 pagine o frazione di sedicesimo.

L'abbonamento si effettua esclusivamente a mezzo di versamento sul c/c postale n. 239400 intestato a Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna (Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna) – Si declina ogni responsabilità derivante da disguidi e ritardi postali. Copie del Bollettino Ufficiale potranno comunque essere richieste avvalendosi del citato c/c postale.

La data di scadenza dell'abbonamento è riportata nel talloncino dell'indirizzo di spedizione. Al fine di evitare interruzioni nell'invio delle copie del Bollettino Ufficiale si consiglia di provvedere al rinnovo dell'abbonamento, effettuando il versamento del relativo importo, un mese prima della sua scadenza.

In caso di mancata consegna inviare a Ufficio BO-CMP per la restituzione al mittente che si impegna a versare la dovuta tassa.