

# Regolamento regionale 24 ottobre 2008 n. 19

*BUR 7 Novembre 2008, n. 41, S/130*

**Disciplina delle Agenzie di viaggi e turismo. Elenco regionale delle agenzie sicure. Elenco regionale delle Associazioni e degli altri Enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale.**

## **TITOLO I**

### **AGENZIE DI VIAGGI E TURISMO**

#### **CAPO I**

##### **DISPOSIZIONI GENERALI**

###### **Art. 1**

*(Oggetto)*

1. Il presente regolamento autorizzato, in conformità a quanto previsto dagli articoli 32, comma 4, 37 commi 1 e 2, 39, comma 3 e 56 della legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 (Organizzazione del sistema turistico laziale. Modifiche alla legge regionale 6 agosto 1999, n.14) disciplina le attività delle agenzie di viaggi e turismo, l'apertura delle filiali, i soggetti responsabili delle agenzie di viaggi e turismo, criteri e modalità per l'iscrizione nell'elenco regionale delle agenzie sicure nonché le modalità per l'iscrizione nell'elenco regionale delle associazioni e degli altri enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale.

###### **Art. 2**

*(Attività delle agenzie di viaggi e turismo)*

1. Le agenzie di viaggi svolgono, congiuntamente o disgiuntamente, le seguenti attività:

- a) la produzione e l'organizzazione di soggiorni, viaggi e crociere per via terrestre, marittima ed aerea, per singole persone o gruppi, anche con sistemi totalmente o parzialmente informatici, nel rispetto delle condizioni di cui al comma 2, lettera e) ;
- b) l'intermediazione mediante vendita diretta al pubblico di titoli di trasporto, soggiorni, viaggi e crociere prodotti ed organizzati dalle imprese di cui alla lettera a), anche con sistemi totalmente o parzialmente informatici, nel rispetto delle condizioni di cui al comma 2, lettera e).

2. Le agenzie di viaggi e turismo autorizzate all'esercizio delle attività di cui al comma 1, lettera b), svolgono, altresì, ai sensi della Convenzione internazionale di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 nonché del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229), singole attività preparatorie e successive, connesse e finalizzate alla stipula e all'esecuzione di contratti di viaggio, quali:

- a) la prenotazione dei posti, l'emissione e la vendita dei biglietti anche per mezzo di terminali elettronici, per conto delle imprese nazionali od estere che esercitano attività di trasporto ferroviario, automobilistico, marittimo, aereo o altro tipo di trasporto;

- b) l'organizzazione e la realizzazione di gite ed escursioni, individuali o collettive, visite guidate di città, con ogni mezzo di trasporto e con personale autorizzato ai sensi della normativa vigente;
- c) l'informazione, l'accoglienza, il trasferimento e l'accompagnamento dei propri clienti, da e per i porti, aeroporti, stazioni di partenza o di arrivo di mezzi collettivi di trasporto;
- d) la prenotazione dei servizi degli alberghi e delle altre strutture ricettive, dei servizi di ristorazione ovvero la vendita di buoni di credito per detti servizi emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;
- e) i servizi di intermediazione e offerta al pubblico delle attività di cui al comma 1, realizzati anche mediante reti e strumenti informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di vendita a distanza e di e-commerce, indicando, sul proprio sito, gli estremi del provvedimento di autorizzazione di cui all'articolo 5 e della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1, della l. r. 13/2007.

### **Art. 3**

*(Ulteriori attività delle agenzie di viaggi e turismo)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo, autorizzate all'esercizio delle attività di cui all'articolo 2, comma 1, lettera b), possono svolgere, purché in possesso delle relative autorizzazioni prescritte dalla normativa vigente, le seguenti ulteriori attività:

- a) l'inoltro, il ritiro ed il deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- b) l'assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari;
- c) il noleggio di autovetture o altri mezzi di trasporto;
- d) il rilascio ed il pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o di ogni altro titolo di credito e cambio di valuta;
- e) le operazioni di emissione, in nome e per conto di imprese di assicurazioni, di polizze assicurative infortuni, di assistenza sanitaria, per furto o danni al bagaglio;
- f) l'attività di informazione e pubblicità di iniziative turistiche, oltre alla distribuzione e alla vendita di guide, carte topografiche, videocassette, opuscoli illustrativi ed informativi e di ogni altra pubblicazione utile al turismo;
- g) la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere, manifestazioni ed eventi sportivi;
- h) l'organizzazione di convegni e congressi;
- i) la vendita di abbonamenti alle Pay TV;
- l) la vendita di servizi collegati all'attività della società Lottomatica S.p.a., tra cui emissione e vendita di biglietti ferroviari a breve percorrenza, bolli auto, ricarica cellulari;
- m) la vendita di articoli da viaggio, quali mezzi di pagamento elettronici, materiali per la fotografia, valigeria, accessori per la vacanza.

2. Le agenzie di viaggio e turismo possono convenire con i propri clienti la dislocazione, all'interno di locali diversi da quelli autorizzati per l'esercizio della attività, di terminali remoti per la prenotazione e la consegna di biglietti di viaggio. Tali prestazioni sono consentite esclusivamente nei confronti delle parti che si sono impegnate e non possono essere rivolte ad altri soggetti.

3. Lo svolgimento dell'attività di cui al comma 2 è subordinato a preventiva comunicazione alla provincia competente.

#### **Art. 4**

*(Redazione dei programmi di viaggio)*

1. I programmi concernenti viaggi e crociere, con o senza prestazioni relative al soggiorno, organizzati o prodotti da agenzie di viaggi e turismo, sia per l'Italia che per l'estero, sono assoggettati alla disciplina stabilita dal d. lgs. 206/2005.

2. Il riferimento ai programmi di cui al comma 1 è citato nei documenti di viaggio quando previsti. Qualora il documento di viaggio non sia previsto, il programma costituisce l'elemento di riferimento nella promessa di servizi ai fini dell'accertamento dell'esatto adempimento. A tal fine il programma è posto a disposizione dei consumatori.

## **CAPO II**

### **AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLE AGENZIE DI VIAGGI E TURISMO**

#### **Art. 5**

*(Domanda per l'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggi e turismo e all'esercizio delle attività)*

1. Per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggi e turismo e all'esercizio delle relative attività, di cui all'articolo 35 della l.r. 13/2007, il titolare dell'agenzia, o il legale rappresentante della società, presenta domanda di autorizzazione alla provincia nel cui territorio ha sede l'agenzia. La domanda, in particolare, indica:

- a) la denominazione dell'agenzia di viaggi e turismo, che comunque non può far riferimento alla denominazione di comuni, isole o regioni italiane e, in subordine, ulteriori denominazioni, che non siano uguali o simili ad altre adottate da agenzie già operanti nel territorio nazionale o comunque tali da ingenerare confusione;
- b) le generalità e la cittadinanza del titolare, se persona fisica, o, per le società, la denominazione, la ragione sociale nonché il legale rappresentante;
- c) l'indicazione del codice fiscale o della partita IVA;
- d) le attività che si intendono svolgere tra quelle indicate all'articolo 2 nonché le ulteriori attività di cui all'articolo 3;
- e) l'ubicazione dei locali;
- f) per le agenzie che svolgono la loro attività all'interno di porti, aeroporti, stazioni ferroviarie e di autolinee, il titolo attestante la disponibilità di locali separati da quelli in cui, nella struttura stessa, si svolgono altre attività; a tal riguardo si considerano locali indipendenti uffici, box, ambienti di ogni genere, anche se utilizzati per diverse attività turistiche, purché fisicamente delimitati ed idonei ad essere inequivocabilmente

identificabili con insegne e accessi separati all'interno della struttura portuale o della stazione;

g) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia, se diversa dal titolare o dal legale rappresentante.

2. Alla domanda è allegata la seguente documentazione:

a) la copia autentica dell'atto costitutivo della società per le imprese in tal forma costituite e certificato di iscrizione nel registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura;

b) il certificato generale del casellario giudiziale e certificato dei carichi pendenti estesi, in caso di società, anche agli amministratori della stessa, o relativa autocertificazione ove consentita dalla normativa vigente;

c) il certificato del Tribunale attestante che nei confronti del titolare della ditta individuale ovvero degli amministratori, in caso di società, non pendono procedure fallimentari o concorsuali, ovvero autocertificazione sostitutiva, ove consentita dalla normativa vigente.

## **Art. 6**

*(Istruttoria ed adempimenti ulteriori )*

1. La Provincia, entro centoventi giorni dal suo ricevimento, accerta la regolarità della domanda, verifica la completezza e la congruità della documentazione ad essa allegata ed, accertato presso il Ministero competente in materia, che la denominazione prescelta non sia uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, comunica il risultato dell'istruttoria al richiedente.

2. Decorso il termine di cui al comma 1, il silenzio dell'amministrazione provinciale equivale a provvedimento di accoglimento della domanda, ai sensi dell'articolo 20, comma 1, della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modificazioni.

3. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'interessato, entro sessanta giorni dalla comunicazione di cui al comma 1, trasmette alla provincia:

a) copia del versamento della tassa di concessione regionale, di cui all'articolo 34, comma 2, della l.r. 13/2007 nell'ammontare previsto dalla normativa vigente;

b) copia della polizza assicurativa stipulata ai sensi dell'articolo 33, comma 1, della l.r. 13/2007;

c) atto di proprietà, contratto di locazione, comodato d'uso, regolarmente registrati, ovvero titolo concessorio per l'utilizzo dei locali in aree demaniali o pubbliche, oltre a relazione tecnico-illustrativa sottoscritta da professionista competente, iscritto al relativo Albo, che certifichi l'agibilità dei locali, ivi inclusi quelli di cui all'articolo 5, comma 1, lettera f), e la destinazione degli stessi ad uffici o ad attività commerciale; tali locali potranno essere indifferentemente utilizzati per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2, lettere a) o b), anche se svolte cumulativamente dalla stessa agenzia di viaggi;

d) copia del versamento del deposito cauzionale o della polizza fideiussoria di cui all'articolo 33, comma 2, della l. r. 13/2007;

- e) le complete generalità della persona, iscritta nell'elenco regionale di cui all'articolo 13 che assume la direzione tecnica dell'agenzia, salvo che questa sia assunta dallo stesso interessato;
- f) certificazione o attestazione, rilasciata dalla Naming Authority Italiana o da altro ente competente alla registrazione di nomi a dominio, di registrazione a favore del titolare dell'autorizzazione di cui all'articolo 35, comma 1, della l.r. 13/2007, del nome a dominio del sito internet che si intende utilizzare ai fini della vendita on-line dei servizi di cui alle lettere a) e b) dell'articolo 2.

4. Trascorso il termine fissato dal comma 3 senza che l'interessato abbia ottemperato agli adempimenti richiesti, la domanda di autorizzazione decade a tutti gli effetti. In via eccezionale, sulla base di comprovate motivazioni, la provincia può concedere, per una sola volta, una proroga di ulteriori sessanta giorni per detti adempimenti.

#### **Art. 7**

*(Apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggi e turismo)*

1. L'apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggi e turismo, anche da parte di agenzie con sede principale in altre Regioni o in altro Stato dell'Unione Europea, è soggetta a preventiva comunicazione da presentare alla provincia nel cui territorio sono ubicati i locali che si intendono adibire a sede secondaria o filiale. La comunicazione, in particolare, indica:

- a) la denominazione e la ragione sociale, la sede e gli estremi del provvedimento di autorizzazione dell'agenzia di viaggio principale;
- b) l'ubicazione, e la documentazione di cui all'articolo 6, comma 2, lettera c);
- c) il titolare, persona fisica o giuridica; per le società è indicata l'esatta denominazione e la ragione sociale nonché il legale rappresentante della medesima;
- d) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia principale;
- e) gli estremi del deposito cauzionale già versato alla provincia in cui ha sede l'agenzia principale, qualora sia previsto dalla normativa della stessa Regione.

2. Le sedi secondarie o le filiali di agenzie di viaggi e turismo, anche quelle aventi l'agenzia principale in altre Regioni o in altro Stato dell'Unione Europea, non sono soggette al pagamento della tassa di concessione regionale.

3. La modifica di uno degli elementi di cui al comma 1 è comunicata alla provincia entro sessanta giorni dal suo verificarsi.

#### **Art. 8**

*(Chiusura temporanea dell'agenzia di viaggi e turismo)*

1. Il titolare di un'agenzia di viaggi e turismo, o il legale rappresentante della società, che intenda procedere alla chiusura temporanea di una o più sedi dell'agenzia stessa per un periodo superiore a sette giorni, ne informa la provincia competente, indicandone i motivi, il periodo e la durata. Tale informazione è, altresì,

fornita ai clienti mediante comunicazione esposta nei locali dell'agenzia almeno trenta giorni prima del termine di decorrenza dell'inizio del periodo di chiusura.

2. Il termine di chiusura non può superare i tre mesi nel corso dell'anno. E' ammessa una sola proroga per non più di tre mesi, per comprovate ragioni, da concedersi con provvedimento della provincia.

### **CAPO III**

#### **RESPONSABILITA' TECNICA**

##### **Art. 9**

*(Soggetti responsabili dell'agenzia di viaggi e turismo e requisiti professionali)*

1. La responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggi e turismo principale è affidata alla persona fisica titolare dell'autorizzazione all'esercizio di agenzia di viaggi e turismo o al legale rappresentante in caso di società, che siano in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 10, ovvero per i cittadini membri dell'Unione Europea, che si trovino nelle condizioni di cui al decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206 (Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania) ed iscritti nell'elenco di cui all'articolo 12.

2. Qualora i soggetti di cui al comma 1 non prestino, con carattere di continuità ed esclusività, la propria attività nell'agenzia di viaggi e turismo o non posseggano i requisiti di cui all'articolo 10, la responsabilità di direzione tecnica è affidata ad un direttore tecnico iscritto nell'elenco di cui all'articolo 12.

3. I soggetti di cui ai commi 1 e 2 curano la gestione tecnica dell'agenzia, con carattere di esclusività e continuità in una sola agenzia principale. In caso di inosservanza del suddetto obbligo, la provincia provvede alla sospensione dell'esercizio della professione fino ad un massimo di sei mesi e, nell'ipotesi di recidiva, alla cancellazione dall'elenco di cui all'articolo 12.

4. In caso di cessazione dell'attività da parte dei soggetti di cui al comma 1 ovvero nel caso di cessazione o sospensione dell'attività del direttore tecnico o di sospensione di questo per un periodo superiore a sessanta giorni consecutivi in un anno, il titolare dell'agenzia ne dà immediata comunicazione alla provincia competente e provvede contestualmente alla designazione di altra persona iscritta nell'elenco di cui all'articolo 12.

##### **Art. 10**

*(Requisiti per la partecipazione all'esame di idoneità)*

1. Possono partecipare all'esame per l'accertamento dell'idoneità all'esercizio delle attività di direttore tecnico delle agenzie di viaggi e turismo coloro che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- a) maggiore età;
- b) cittadinanza italiana o di altro Stato appartenente all'Unione europea; a tal fine sono equiparati i cittadini extracomunitari che abbiano regolarizzato la propria posizione ai sensi della normativa vigente;
- c) possesso del diploma di scuola media superiore, legalmente rilasciato o di equivalente diploma conseguito all'estero o riconosciuto in Italia; l'equivalenza del diploma conseguito all'estero al corrispondente diploma di scuola media superiore risulta da apposita certificazione rilasciata ai sensi della normativa vigente;
- d) godimento dei diritti civili e politici;
- e) conoscenza di due lingue straniere sulle quali l'interessato intende sostenere l'esame tra quelle maggiormente diffuse, di cui almeno una lingua dei paesi appartenenti all'Unione europea.

#### **Art. 11**

*(Esame di idoneità)*

1. La provincia indice, almeno una volta ogni due anni, la sessione d'esame per l'accertamento dell'idoneità all'esercizio delle attività di direttore tecnico delle agenzie di viaggi e turismo, che consiste in:

- a) una prova scritta nelle seguenti materie:
  - 1) tecnica turistica, amministrazione ed organizzazione delle agenzie di viaggi e turismo, elementi di contabilità obbligatoria, bilancio e contabilità gestionale;
  - 2) principi di legislazione turistica;
  - 3) una lingua straniera scelta tra quelle indicate nel bando;
- b) una prova orale nelle seguenti materie:
  - 1) legislazione turistica;
  - 2) geografia;
  - 3) tecnica turistica, amministrazione ed organizzazione delle agenzie di viaggi e turismo, tecniche di promozione e commercializzazione;
  - 4) almeno due lingue straniere, compresa quella oggetto della prova scritta.

2. L'esame di idoneità è effettuato da un' apposita commissione d'esame nominata dalla provincia di cui fanno parte almeno:

- a) un dirigente della struttura provinciale competente in materia di turismo;
- b) due docenti o esperti rispettivamente nelle materie di cui al comma 1, lettere a) e b) .

3. La commissione esaminatrice è integrata da docenti o esperti nelle lingue straniere in relazione alle richieste di esame.

#### **Art. 12**

*(Elenchi dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo)*

1. Presso ciascuna provincia è tenuto ed aggiornato l'elenco dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo in cui sono iscritti coloro che abbiano conseguito l'attestato di idoneità all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo, previo superamento dell'esame di idoneità di cui all'articolo 11.

2. Negli elenchi di cui al comma 1, sono, altresì, iscritti su domanda:

- a) coloro che in altre regioni abbiano superato l'esame equivalente a quello previsto dall'articolo 11;
- b) i direttori tecnici, cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea, in possesso del titolo di idoneità equiparato, in base ai principi di reciprocità, a quello previsto dal presente regolamento;
- c) i cittadini degli Stati membri dell'Unione europea che chiedono il riconoscimento di cui al d.lgs. 206/2007 alla provincia individuata quale autorità competente ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del medesimo decreto.

### **Art. 13**

*(Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo)*

1. Entro il 31 gennaio di ciascun anno, le province comunicano alla Regione i dati, aggiornati al 31 dicembre dell'anno precedente, dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo ai fini della pubblicazione dell'elenco regionale dei Direttori Tecnici delle agenzie di viaggi e turismo, sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio (BURL), ivi comprese le annotazioni relative agli eventuali provvedimenti assunti per ciascun iscritto, ai sensi dell'articolo 9, commi 3 e 4.

## **TITOLO II**

### **AGENZIE SICURE**

#### **CAPO I**

#### **ELENCO REGIONALE DELLE AGENZIE SICURE**

### **Art. 14**

*(Agenzie sicure)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo, operanti nella Regione Lazio, già iscritte negli elenchi di cui all'articolo 32, comma 2 della l.r. 13/2007 e che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e il rispetto del "turismo etico", nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico, possono richiedere, ai sensi dell'articolo 37 della l.r. 13/2007, l'iscrizione all'elenco regionale delle agenzie sicure, di seguito denominato elenco regionale.

### **Art. 15**

*(Elementi di qualificazione)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo, che intendono richiedere l'iscrizione all'elenco regionale, forniscono, nello svolgimento delle proprie attività, precise garanzie rispetto ai seguenti elementi di qualificazione:

- a) livello organizzativo;
- b) affidabilità verso il cliente;
- c) eticità dell'offerta;

2. Per misurare ciascuno degli elementi di cui al comma 1 sono individuati i seguenti indicatori:

a) per il livello organizzativo:

- 1) indice di specializzazione territoriale;
- 2) allargamento dell'orario di accessibilità;
- 3) allargamento delle giornate di accessibilità;
- 4) servizio on-line;
- 5) facilità di 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.

b) per l'affidabilità verso il cliente :

- 1) accettazione dei più diffusi sistemi di pagamento;
- 2) offerta dei servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto;
- 3) soddisfazione del cliente;
- 4) informazioni complete e prezzi chiari;
- 5) esperienza;
- 6) disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno;
- 7) personale riconoscibile;
- 8) competenza linguistica;
- 9) iscrizione ad una associazione di categoria che adotti un codice deontologico;
- 10) iscrizione ad una associazione di categoria che abbia sottoscritto protocolli od intese per la costituzione di commissioni arbitrali o conciliative con le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 45, comma 1, della l. r. 13/2007.

c) per l'eticità dell'offerta:

- 1) azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
- 2) adesione ad un codice etico;
- 3) sensibilizzazione del cliente.

3. Sono qualificate agenzie sicure ed iscritte nell'elenco regionale le agenzie di viaggi e turismo che, sulla base degli indicatori previsti dal presente articolo, raggiungano almeno il cinquantuno per cento del punteggio massimo assegnabile, secondo i criteri previsti dall'Allegato B "Criteri di valutazione delle domande".

#### **Art. 16**

*(Domanda di iscrizione all'elenco regionale)*

1. Il titolare dell'agenzia di viaggi e turismo, o il legale rappresentante della società, interessata all'iscrizione nell'elenco regionale, presenta alla Direzione regionale competente in materia di turismo apposita domanda redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato A "Modulistica per la presentazione delle domande".

2. La domanda contiene l'impegno del sottoscrittore a:

- a) consegnare all'amministrazione regionale tutta la documentazione necessaria a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese;
- b) confermare, entro il 31 dicembre di ogni anno, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda di iscrizione.

#### **Art. 17**

*(Istruttoria delle domande)*

1. Al fine di valutare le domande di iscrizione all'elenco regionale presso la Direzione Regionale competente in materia di turismo è costituita un'apposita commissione composta da:

- a) il direttore della direzione regionale competente, in qualità di presidente, o da un suo delegato;
- b) un funzionario della struttura regionale competente in materia di agenzie di viaggi e turismo;
- c) un rappresentante della provincia di volta in volta territorialmente competente;
- d) un rappresentante delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale.

2. Nella prima riunione la Commissione stabilisce le modalità per il proprio funzionamento.

3. La Commissione, in particolare, provvede a:

- a) valutare gli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15 in base ai criteri di valutazione di cui all'Allegato B "Criteri di valutazione delle domande";
- b) disporre le verifiche sui singoli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15, anche mediante sopralluoghi effettuati dal funzionario regionale membro della commissione presso l'agenzia di viaggi e turismo interessata;
- c) esaminare i reclami pervenuti da parte dei clienti delle agenzie di viaggi e turismo iscritte nell'elenco regionale ;
- d) verificare la sussistenza degli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15 e, in caso di cessazione degli stessi, proporre l'esclusione dall'elenco regionale.

4. Conclusa l'istruttoria, la Commissione redige un elenco delle agenzie di viaggi e turismo che hanno presentato domanda di iscrizione nell'elenco regionale, con il relativo punteggio.

5. La struttura regionale competente, sulla base dell'elenco di cui al comma 3, provvede all'iscrizione delle agenzie di viaggi e turismo ritenute idonee nell'elenco regionale delle agenzie sicure di cui all'articolo 37, comma 1, della l.r. 13/2007 e ad annotare a qualificazione di agenzia sicura anche nell'elenco regionale delle agenzie di viaggi e turismo, di cui all'articolo 32, comma 3 della l.r. 13/2007.

#### **Art. 18**

*(Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo possono partecipare ad azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, in favore del paese nel quale è diretto il turista oppure di altro paese prescelto dalle agenzie stesse, sostenendo uno o più progetti di solidarietà realizzati da una Organizzazione non Governativa, con sede nel Lazio, individuata direttamente dalle agenzie stesse. Per Organizzazione non Governativa si intende un'organizzazione riconosciuta idonea dal Ministero degli Affari Esteri a realizzare progetti di cooperazione con i paesi in via di sviluppo.

2. Il titolare o, in caso di società, il legale rappresentante dell'agenzia di viaggi e turismo disponibile ad aderire ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, comunica all'amministrazione regionale, utilizzando la modulistica di cui all'Allegato C "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo":

- a) l'adesione ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
- b) gli estremi identificativi della organizzazione non governativa prescelta per l'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
- c) la descrizione del progetto o dei progetti cui destinare il sostegno finanziario;
- d) l'entità del finanziamento.

3. La mancata comunicazione di cui al comma 2 comporta il venir meno dell'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.

#### **Art. 19**

*(Adesione ad un codice etico)*

1. La Regione Lazio definisce un codice etico cui possono aderire le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi nell'elenco regionale.

2. L'adesione al codice etico comporta l'obbligo di esporre in modo ben visibile al pubblico, utilizzando la modulistica di cui all'allegato D "Codice etico delle agenzie sicure nel Lazio", la dichiarazione che l'agenzia di viaggi e turismo, per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

- a) utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone

coinvolte;

- b) si impegna a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, mezzi di trasporto, compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;
- c) ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e che garantiscono un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento del lavoro minorile secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

3. La mancata esposizione della dichiarazione di cui al comma 2, comporta il venir meno dell'adesione al codice etico.

## **Art. 20**

*(Sensibilizzazione del cliente)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi nell'elenco regionale possono adottare azioni di sensibilizzazione del cliente per renderlo informato sulle caratteristiche sociali, religiose e culturali dei paesi meta del viaggio, al fine di promuovere la pratica di viaggi di turismo responsabile, nel rispetto dell'ambiente e delle culture. La sensibilizzazione del cliente avviene facendo sottoscrivere allo stesso una nota informativa per il turista, redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato E "Modulistica informativa per il turista", contenente:

- a) la segnalazione della presenza di un'offerta sessuale minorile e l'indicazione della relativa normativa di riferimento;
- b) i rischi sanitari relativi ai paesi oggetto del viaggio nonché quelli relativi ad ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno.

2. La nota informativa è composta da due parti, la prima, contenente i dati del turista, che, una volta sottoscritta, è trattenuta dall'agenzia di viaggi e turismo, la seconda, contenente le informazioni di cui al comma 1, lettere a) e b), che viene consegnata al cliente.

3. La mancata sottoscrizione della nota informativa, comporta il venir meno dell'azione di sensibilizzazione del cliente.

## **Art. 21**

*(Scheda di rilevazione della Customer Satisfaction)*

1. Le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi all'elenco regionale possono consegnare ai propri clienti, in fase di prenotazione, un'apposita scheda di rilevazione della Customer Satisfaction, redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato F "Scheda customer satisfaction".

2. I clienti delle agenzie di viaggi e turismo possono inviare la scheda di cui al comma 1, debitamente compilata, alla direzione regionale competente in materia di turismo, che raccoglie le schede pervenute, ne

valuta il contenuto e le sottopone all'analisi della Commissione di cui all'articolo 17, che può disporre le verifiche di competenza.

3. La mancata consegna al cliente da parte dell'agenzia di viaggi e turismo della scheda di cui al comma 1 comporta il venir meno dell'adesione al punto 15 del questionario di cui all'Allegato A.

### **TITOLO III**

#### **Associazioni ed altri Enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale**

### **CAPO I**

#### **ELENCO REGIONALE**

#### **Art. 22**

*(Iscrizione nell'elenco regionale)*

1. Ai fini dell'iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 39 della l. r. 13/2007, le associazioni e gli altri enti senza scopo di lucro che operano a livello nazionale per finalità ricreative, culturali, religiose e sociali trasmettono alla struttura regionale competente in materia di turismo la seguente documentazione:

- a) copia dell'atto costitutivo;
- b) copia dello statuto;
- c) se in possesso di personalità giuridica, l'attestazione di iscrizione nel registro prefettizio delle persone giuridiche di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 10 febbraio 2000 n. 361 (Regolamento recante norme per la semplificazione dei procedimenti di riconoscimento di persone giuridiche private e di approvazione delle modifiche dell'atto costitutivo e dello statuto);
- d) copia della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1 della l. r. 13/2007.

2. La Regione, verificata la completezza e l'idoneità della documentazione trasmessa, provvede all'iscrizione nell'elenco di cui al comma 1.

3. Le associazioni iscritte nell'elenco trasmettono annualmente alla struttura regionale competente in materia di turismo la seguente documentazione:

- a) una copia del bilancio annuale;
- b) la documentazione comprovante, per ogni anno, l'avvenuto pagamento della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1, della l. r. 13/2007;
- c) l'elenco degli associati;
- d) il programma annuale delle singole iniziative previste.

### **TITOLO IV**

#### **DISPOSIZIONI VARIE**

## **CAPO I**

### **TURISMO SCOLASTICO**

#### **Art. 23**

*(Organizzazione di viaggi di istruzione)*

1. Le scuole e gli istituti di istruzione, che intendano svolgere, nell'ambito dell'autonomia loro riconosciuta, viaggi di istruzione di durata superiore ad un giorno si avvalgono di agenzie di viaggio e turismo autorizzate ai sensi del presente regolamento, secondo quanto stabilito dagli Uffici Scolastici Regionali e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

## **CAPO II**

### **ABROGAZIONI**

#### **Art. 24**

*(Abrogazioni)*

1. Ai sensi dell'articolo 59 della l.r. 13/2007 e successive modifiche, dalla data di entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate le seguenti disposizioni in materia di agenzie di viaggio e turismo:

- a) la legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10 (Disciplina dell'esercizio delle attività professionali delle agenzie di viaggio e turismo e di altri organismi operanti in materia);
- b) il comma 2 dell'articolo 61 della legge regionale 16 aprile 2002, n. 8 (Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2002), relativo a modifiche alla legge regionale 27 gennaio 2000, n.10;
- c) la legge regionale 20 dicembre 2002, n. 43 (Modifiche all'articolo 26 della legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10 "Disciplina dell'esercizio delle attività professionali delle agenzie di viaggi e turismo e di altri organismi operanti in materia");
- d) l'articolo 55 della legge regionale 27 febbraio 2004, n. 2 (Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2004), relativo a modifiche alla legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10.

*Il testo non ha valore legale; rimane, dunque, inalterata l'efficacia degli atti normativi originari.*