

**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 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.