
DECRETO LEGISLATIVO 23 maggio 2011, n. 79

Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio.
(11G0123)

Vigente al: 18-8-2011

ALLEGATO 1

(previsto dall'articolo 1)

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

TITOLO I
DISPOSIZIONI GENERALI

CAPO I
DEI PRINCIPI GENERALI

ART. 1

(Ambito di applicazione)

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

ART. 2

(Principi sulla produzione del diritto in materia turistica)

1. L'intervento legislativo dello Stato nella materia del turismo è consentito quando il suo oggetto principale costituisce esercizio di una autonoma competenza legislativa statale esclusiva o concorrente.

2. L'intervento legislativo dello Stato in materia di turismo è, altresì, consentito quando sussistono le seguenti esigenze di carattere unitario:

a) valorizzazione, sviluppo e competitività, a livello interno ed internazionale, del settore turistico quale fondamentale risorsa del Paese;

b) riordino e unitarietà dell'offerta turistica italiana.

3. Le funzioni amministrative, esercitate dallo Stato di cui ai commi 1 e 2, sono attribuite al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato.

ART. 3

(Principi in tema di turismo accessibile)

1. In attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni

Unite sui diritti delle persone con disabilita', fatta a New York il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con la legge 3 marzo 2009, n. 18, lo Stato assicura che le persone con disabilita' motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualita' degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilita' ridotta.

2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni delle persone con disabilita' e le organizzazioni del turismo sociale.

3. E' considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilita' motorie, sensoriali e intellettive, di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell'offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilita'.

CAPO II

IMPRESE TURISTICHE

ART. 4

(Imprese turistiche)

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

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

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

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

ART. 5

(Imprese turistiche senza scopo di lucro)

1. Le associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalita' ricreative, culturali, religiose, assistenziali o

sociali, sono autorizzate ad esercitare le attivita' di cui all'articolo 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalita' analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione.

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

TITOLO II

PROFESSIONI E FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO

CAPO I

PROFESSIONI TURISTICHE

ART. 6

(Definizione)

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

CAPO II

MERCATO DEL LAVORO

ART. 7

(Percorsi formativi)

1. Allo scopo di realizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo nel settore del mercato turistico dei giovani laureati o diplomati, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, di concerto con i Ministri dell'istruzione, dell'universita' e della ricerca, del lavoro e delle politiche sociali e della gioventu', d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, e' autorizzato, nell'ambito delle risorse allo scopo disponibili a legislazione vigente, a stipulare accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, con altri enti di formazione e con gli ordini professionali per lo svolgimento di corsi orientati alla preparazione dei giovani operatori.

TITOLO III

MERCATO DEL TURISMO

CAPO I

STRUTTURE RICETTIVE E ALTRE FORME DI RICETTIVITA

ART. 8

(Classificazione)

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonche', in particolare, ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui

all'articolo 10 e strutture ricettive si suddividono in:

- a) strutture ricettive alberghiere e paralberghiere;
- b) strutture ricettive extralberghiere;
- c) strutture ricettive all'aperto;
- d) strutture ricettive di mero supporto.

2. Per attivita' ricettiva si intende l'attivita' diretta alla produzione di servizi per l'ospitalita' esercitata nelle strutture ricettive. Nell'ambito di tale attivita' rientra altresì, unitamente alla prestazione del servizio ricettivo, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti ed a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati, nonché la fornitura di giornali, riviste, pellicole per uso fotografico e di registrazione audiovisiva o strumenti informatici, cartoline e francobolli alle persone alloggiate, nonché la gestione, ad uso esclusivo di dette persone, attrezzature e strutture a carattere ricreativo, per le quali e' fatta salva la vigente disciplina in materia di sicurezza. Nella licenza di esercizio di attivita' ricettiva e' ricompresa anche la licenza per la somministrazione di alimenti e bevande per le persone non alloggiate nella struttura nonché, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, per le attivita' legate al benessere della persona o all'organizzazione congressuale.

3. E' fatto divieto ai soggetti che non svolgono l'attivita' ricettiva, disciplinata dalle previsioni di cui al comma 2, di utilizzare nella ragione e nella denominazione sociale, nell'insegna e in qualsiasi forma di comunicazione al pubblico, anche telematica, parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento della stessa. Per le violazioni a tale divieto le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano stabiliscono una sanzione amministrativa pecuniaria.

ART. 9

(Strutture ricettive alberghiere e paralberghiere)

1. Sono strutture ricettive alberghiere e paralberghiere:

- a) gli alberghi;
- b) i motels;
- c) i villaggi-albergo;
- d) le residenze turistico alberghiere;
- e) gli alberghi diffusi;
- f) le residenze d'epoca alberghiere;
- g) i bed and breakfast organizzati in forma imprenditoriale;
- h) le residenze della salute - beauty farm;
- i) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o piu' delle precedenti categorie.

2. Gli alberghi sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 2, in camere ubicate in uno o piu' stabili o in parti di stabile.

3. I motels sono alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento di carburanti.

4. I villaggi albergo sono gli esercizi dotati dei requisiti propri degli alberghi e/o degli alberghi residenziali, caratterizzati dalla centralizzazione dei servizi in funzione di piu' stabili facenti parte di uno stesso complesso e inseriti in area attrezzata per il soggiorno e lo svago della clientela.

5. Le residenze turistico alberghiere, o alberghi residenziali, sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, ubicate in uno o piu' stabili o parti di stabili, che offrono alloggio e

servizi accessori in unita' abitative arredate, costituite da uno o piu' locali, dotate di servizio autonomo di cucina.

6. Gli alberghi diffusi sono strutture ricettive caratterizzati dal fornire alloggi in stabili separati, vicini tra loro, ubicati per lo piu' in centri storici e, comunque, collocati a breve distanza da un edificio centrale nel quale sono offerti servizi di ricevimento, portineria e gli altri eventuali servizi accessori.

7. Le residenze d'epoca alberghiere sono le strutture ricettive alberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico-architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad un'accoglienza altamente qualificata.

8. I bed and breakfast in forma imprenditoriale sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in modo professionale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unita' immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

9. Le residenze della salute o beauty farm sono esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici.

ART. 10

(Classificazione standard qualitativi)

1. Gli standard minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche che sono disciplinate ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori.

3. Al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating è organizzato tenendo conto della tipologia delle strutture. Al fine di accrescere gli standards di sicurezza e di garantire la massima tutela del turista si tiene conto della presenza, ove necessaria, di appositi strumenti salvavita. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato-regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di rating.

ART. 11

(Pubblicita' dei prezzi)

1. I prezzi dei servizi di cui al presente titolo sono liberamente determinati dai singoli operatori turistici, fatto salvo l'obbligo di comunicare i prezzi praticati secondo quanto disciplinato dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano.

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

CAPO II

ALTRE STRUTTURE RICETTIVE

ART. 12

(Strutture ricettive extralberghiere)

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonche' ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive extralberghiere:

- a) gli esercizi di affittacamere;
- b) le attivita' ricettive a conduzione familiare - bed and breakfast;
- c) le case per ferie;
- d) le unita' abitative ammobiliate ad uso turistico;
- e) le strutture ricettive - residence;
- f) gli ostelli per la gioventu';
- g) le attivita' ricettive in esercizi di ristorazione;
- h) gli alloggi nell'ambito dell'attivita' agrituristica;
- i) attivita' ricettive in residenze rurali;
- l) le foresterie per turisti;
- m) i centri soggiorno studi;
- n) le residenze d'epoca extralberghiere;
- o) i rifugi escursionistici;
- p) i rifugi alpini;

q) ogni altra struttura turistico-ricettiva che presenti elementi ricollegabili a uno o piu' delle precedenti categorie.

2. Gli esercizi di affittacamere sono strutture ricettive composte da camere ubicate in piu' appartamenti ammobiliati nello stesso stabile, nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari.

3. I bed and breakfast sono strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in forma non imprenditoriale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unita' immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

4. Le case per ferie sono strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori di normali canali commerciali, da enti pubblici, operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalita' sociali, culturali, assistenziali o sportive, nonche' da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari. Nelle case per ferie possono altresì essere ospitati dipendenti e relativi familiari, di altre aziende o assistiti dagli enti di cui al presente comma con i quali sia stata stipulata apposita convenzione.

5. Le unita' abitative ammobiliate ad uso turistico sono case o appartamenti, arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, dati in locazione ai turisti, nel corso di una o piu' stagioni, con contratti aventi validita' non inferiore a sette giorni

e non superiore a sei mesi consecutivi senza la prestazione di alcun servizio di tipo alberghiero. Le unita' abitative ammobiliate a uso turistico possono essere gestite:

a) in forma imprenditoriale;

b) in forma non imprenditoriale, da coloro che hanno la disponibilita' fino ad un massimo di quattro unita' abitative, senza organizzazione in forma di impresa. La gestione in forma non imprenditoriale viene attestata mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorieta' ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, da parte di coloro che hanno la disponibilita' delle unita' abitative di cui al presente articolo;

c) con gestione non diretta, da parte di agenzie immobiliari e societa' di gestione immobiliare turistica che intervengono quali mandatarie o sub-locatrici, nelle locazioni di unita' abitative ammobiliate ad uso turistico sia in forma imprenditoriale che in forma non imprenditoriale, alle quali si rivolgono i titolari delle unita' medesime che non intendono gestire tali strutture in forma diretta; l'esercizio dell'attivita' di mediazione immobiliare relativamente a tali immobili e' compatibile con l'esercizio di attivita' imprenditoriali e professionali svolte nell'ambito di agenzie di servizi o di gestione dedicate alla locazione.

6. Le strutture ricettive - residence sono complessi unitari costituiti da uno o piu' immobili comprendenti appartamenti arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, gestiti in forma imprenditoriale, dati in locazione ai turisti, con contratti aventi validita' non inferiore a tre giorni.

7. Gli ostelli per la gioventu' sono strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento, per periodi limitati, dei giovani e dei loro accompagnatori, gestite, in forma diretta o indiretta, da enti o associazioni.

8. Le attivita' ricettive in esercizi di ristorazione sono le strutture composte da camere, ciascuna con accesso indipendente dagli altri locali, gestite in modo complementare all'esercizio di ristorazione dallo stesso titolare e nello stesso complesso immobiliare.

9. Gli alloggi nell'ambito delle attivita' agrituristiche sono locali siti in fabbricati rurali gestiti da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

10. Le attivita' ricettive in residenze rurali o country house sono le strutture localizzate in ville padronali o fabbricati rurali da utilizzare per l'animazione sportivo-ricreativa composte da camere con eventuale angolo cottura, che dispongono di servizio di ristorazione aperto al pubblico.

11. Le foresterie per turisti sono strutture ricettive normalmente adibite a collegi, convitti, istituti religiosi, pensionati e, in genere, tutte le altre strutture pubbliche o private, gestite senza finalita' di lucro che secondo quanto stabilito dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano e, per quelle gestite dagli Enti parco nazionali e dalle aree marine protette, dal Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare con proprio decreto, offrono ospitalita' a persone singole e a gruppi organizzati da enti e associazioni che operano nel campo del turismo sociale e giovanile, per il conseguimento di finalita' sociali, culturali, assistenziali, religiose e sportive, al di fuori dei normali canali commerciali.

12. I centri soggiorno studi sono le strutture ricettive, gestite da enti pubblici, associazioni, organizzazioni sindacali, soggetti privati operanti nel settore della formazione dedicati ad ospitalita'

finalizzata all'educazione e formazione in strutture dotate di adeguata attrezzatura per l'attivita' didattica e convegnistica specializzata, con camere per il soggiorno degli ospiti.

13. Le residenze d'epoca sono strutture ricettive extralberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico e architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad una accoglienza altamente qualificata.

14. I rifugi escursionistici sono strutture ricettive aperte al pubblico idonee ad offrire ospitalita' e ristoro ad escursionisti in zone montane ubicate in luoghi favorevoli ad ascensioni, servite da strade o da altri mezzi di trasporto ordinari, anche in proximita' di centri abitati ed anche collegate direttamente alla viabilita' pubblica.

15. I rifugi alpini sono strutture ricettive ubicate in montagna, ad alta quota, fuori dai centri urbani. I rifugi alpini sono predisposti per il ricovero, il ristoro e per il soccorso alpino e devono essere custoditi e aperti al pubblico per periodi limitati nelle stagioni turistiche. Durante i periodi di chiusura i rifugi alpini devono disporre di un locale per il ricovero di fortuna, convenientemente dotato, sempre aperto e accessibile dall'esterno anche in caso di abbondanti nevicate e durante il periodo di apertura stagionale il servizio di ricovero deve essere comunque garantito per l'intero arco della giornata.

16. I requisiti minimi per l'esercizio delle attivita' di cui al presente articolo, sono stabiliti dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e di Bolzano, tenuto conto della disposizione di cui all'articolo 15, comma 1.

ART. 13

(Strutture ricettive all'aperto)

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonche' ai fini dell'esercizio del potere amministrativo statale di cui all'articolo 15, sono strutture ricettive all'aperto:

- a) i villaggi turistici;
- b) i campeggi;
- c) i campeggi nell'ambito delle attivita' agrituristiche;
- d) i parchi di vacanza.

2. Sono villaggi turistici le strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in allestimenti minimi, in prevalenza sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

3. I villaggi turistici possono anche disporre di piazzole di campeggio attrezzate per la sosta ed il soggiorno di turisti provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

4. Sono campeggi le strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in prevalenza provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. In alternativa alla dizione di campeggio puo' essere usata quella di camping.

5. I campeggi possono anche disporre di unita' abitative mobili, quali tende, roulotte o caravan, mobilhome o maxicaravan, autocaravan o camper, e di unita' abitative fisse, per la sosta ed il soggiorno di turisti sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

6. I campeggi nell'ambito delle attivita' agrituristiche sono aree di ricezione all'aperto gestite da imprenditori agricoli ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

7. Sono parchi di vacanza i campeggi, a gestione unitaria, in cui e' praticato l'affitto della piazzola ad un unico equipaggio per l'intera durata del periodo di apertura della struttura.

8. Le strutture ricettive all'aperto sono classificate in base ai requisiti e alle caratteristiche posseduti secondo le prescrizioni previste dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano.

9. Nelle strutture ricettive all'aperto sono assicurati:

- a) la sorveglianza continua della struttura ricettiva durante i periodi di apertura;
- b) la continua presenza all'interno della struttura ricettiva del responsabile o di un suo delegato;
- c) la copertura assicurativa per i rischi di responsabilita' civile a favore dei clienti.

ART. 14

(Strutture ricettive di mero supporto)

1. Ai fini del presente decreto legislativo, nonche' ai fini dell'esercizio del potere statale di cui all'articolo 15, si definiscono di mero supporto le strutture ricettive allestite dagli enti locali per coadiuvare il campeggio itinerante, escursionistico e locale.

2. Si intendono per aree di sosta le strutture ricettive, a gestione unitaria, aperte al pubblico destinate alla sosta temporanea di turisti provvisti di mezzi di pernottamento autonomo.

CAPO III

DISPOSIZIONI COMUNI PER LE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE

ART. 15

(Standard qualitativi)

1. Fatta salva la competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare l'offerta turistica nazionale, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato fissa gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione delle strutture ricettive di cui agli articoli 8, 9, 12, 13 e 14, acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato e le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. La classificazione delle strutture ricettive agrituristiche e' disciplinata ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo.

2. Restano salve le competenze delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano di cui all'articolo 11, comma 2, nonche' la relativa disciplina sanzionatoria prevista dalla normativa vigente.

ART. 16

(Semplificazione degli adempimenti amministrativi delle strutture turistico - ricettive)

1. L'avvio e l'esercizio delle strutture turistico - ricettive sono soggetti a segnalazione certificata di inizio attivita' nei limiti e alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241.

2. L'attivita' oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, puo' essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

3. L'avvio e l'esercizio delle attivita' in questione restano soggetti al rispetto delle norme urbanistiche, edilizie, ambientali, di pubblica sicurezza, di prevenzione incendi, igienico-sanitarie e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonche' quelle relative

all'efficienza energetica e delle disposizioni contenute nel codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.

4. Restano fermi i parametri dettati ai sensi dell'articolo 2, comma 193, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

5. Nel caso di chiusura dell'esercizio ricettivo per un periodo superiore agli otto giorni, il titolare dell'esercizio e' tenuto a darne comunicazione all'autorita' competente.

6. L'esercizio delle strutture ricettive e' subordinato al possesso dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni.

ART. 17

(Sportello unico)

1. Al fine di garantire l'applicazione dei principi di trasparenza, uniformita', celerita' del procedimento ovvero la maggiore accessibilita' del mercato si applicano alle imprese del presente capo le disposizioni relative allo Sportello unico di cui all'articolo 38 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e del relativo regolamento attuativo, fatte salve le forme di semplificazione piu' avanzata previste dalle specifiche discipline regionali.

TITOLO IV

AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

CAPO I

AGENZIE E ORGANIZZATORI DI VIAGGI

ART. 18

(Definizioni)

1. Le agenzie di viaggio e turismo sono le imprese turistiche che esercitano congiuntamente o disgiuntamente attivita' di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, siano essi di accoglienza che di assistenza, con o senza vendita diretta al pubblico, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, in conformita' al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

2. Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercenti in via principale l'organizzazione dell'attivita' di trasporto terrestre, marittimo, aereo, lacuale e fluviale quando assumono direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto ed altresì quelle che esercitano attivita' locali e territoriali di noleggio, nonché ogni altra impresa che svolge attivita' ricollegabili alle precedenti.

3. Sono escluse le mere attivita' di distribuzione di titoli di viaggio.

4. Fatta salva l'ulteriore competenza delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, al fine di uniformare il regime delle cauzioni eventualmente richieste alle agenzie di viaggio delle organizzazioni e delle associazioni che svolgono attivita' similare e di evitare l'alterazione del mercato, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, definisce gli standard minimi

comuni, nonche' il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni.

5. Le agenzie di viaggio e turismo adottano denominazioni o ragioni sociali, anche in lingua straniera, che non traggano in inganno il consumatore sulla legittimazione allo svolgimento dell'attivita' di agenzia di viaggio e turismo.

6. E' vietato l'uso, nella ragione o nella denominazione sociale ai soggetti che non svolgono l'attivita' di cui al comma 1, o in qualsiasi comunicazione al pubblico, delle parole: 'agenzia di viaggio', 'agenzia di turismo', 'tour operator', 'mediatore di viaggio ovvero di altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, idonee ad indurre confusione sulla legittimazione allo svolgimento dell'attivita' di cui al comma 1.

7. Chiunque contravviene alle disposizioni di cui al comma 6 e' punito con la sanzione amministrativa pecuniaria stabilita dalle regioni o dalle province autonome di Trento e di Bolzano competenti.

8. I soggetti che, alla data di entrata in vigore della presente decreto, utilizzano parole o locuzioni vietate ai sensi dei commi 5 e 6, sono tenuti ad adeguarsi entro un anno da tale data, eliminando o integrando la ragione o denominazione sociale, nonche' ogni pubblicita' o comunicazione al pubblico, in modo da non ingenerare equivoci in ordine alle attivita' effettivamente svolte.

9. Non rientrano nella nozione di agenzia di viaggio e turismo, di intermediario, di venditore o di organizzatore di viaggio, e pertanto ad esse non si applicano le relative disposizioni ed i relativi obblighi, le persone fisiche o giuridiche che effettuano la vendita e la distribuzione dei cofanetti, o voucher, regalo che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati. La qualifica di agenzia di viaggio e turismo compete esclusivamente a chi emette e produce i predetti cofanetti, o voucher, regalo.

ART. 19

(Obbligo di assicurazione)

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

ART. 20

(Direttore tecnico)

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

2. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie gia' legittimate ad operare non richiede la nomina di un direttore tecnico per ciascun punto di erogazione del servizio.

ART. 21

(Semplificazione degli adempimenti amministrativi relativi alle agenzie di viaggi e turismo)

1. L'apertura, il trasferimento e le modifiche concernenti l'operativita' delle agenzie di viaggi e turismo, sono soggette, nel rispetto dei requisiti professionali, di onorabilita' e finanziari previsti dalle leggi delle regioni e delle province autonome di Trento e Bolzano, alla segnalazione certificata di inizio attivita' nei limiti ed alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7

agosto 1990, n. 241.

2. L'attivita' oggetto della segnalazione, di cui al comma 1, puo' essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

3. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie gia' legittimate a operare, non e' soggetta a segnalazione certificata autonoma ma a comunicazione alla provincia ove sono ubicati, nonche' alla provincia a cui e' stata inviata la segnalazione di inizio attivita'.

TITOLO V

TIPOLOGIE DI PRODOTTI TURISTICI E RELATIVI CIRCUITI NAZIONALI DI ECCELLENZA

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 22

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

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

2. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con i Ministri degli affari esteri, dell'ambiente della tutela del territorio e del mare, dello sviluppo economico, per i beni e le attivita' culturali, delle politiche agricole alimentari e forestali, della gioventu' e per le politiche europee, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, si definiscono i circuiti nazionali di eccellenza, i percorsi, i prodotti e gli itinerari tematici omogenei che collegano regioni diverse lungo tutto il territorio nazionale, anche tenendo conto della capacita' ricettiva dei luoghi interessati. Essi sono individuati come segue:

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

3. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato promuove i circuiti nazionali di eccellenza nel contesto nazionale ed

internazionale, anche con la partecipazione degli enti locali, delle regioni, delle associazioni di categoria e dei soggetti pubblici e privati interessati che concorrono alla formazione dell'offerta.

ART. 23

(Sistemi turistici locali)

1. Si definiscono sistemi turistici locali i contesti turistici omogenei o integrati, comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate.

2. Gli enti locali o soggetti privati, singoli o associati, promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati.

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

CAPO II

TURISMO CULTURALE

ART. 24

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

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

ART. 25

(Strumenti di programmazione negoziale)

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

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

a) promuovere, in chiave turistica, iniziative di valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e

paesaggistico presente sul territorio italiano, con particolare attenzione ai borghi, ai piccoli comuni ed a tutte le realta' minori che ancora non hanno conosciuto una adeguata valorizzazione del proprio patrimonio a fini turistici;

b) garantire, ai fini dell'incremento dei flussi turistici, in particolare dall'estero, che il predetto patrimonio sia completamente accessibile al pubblico dei visitatori anche al fine di incrementare gli introiti e di destinare maggiori risorse al finanziamento degli interventi di recupero e di restauro dello stesso;

c) assicurare la effettiva fruibilita', da parte del pubblico dei visitatori, in particolare di quelli stranieri, del predetto patrimonio attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.

ART. 26

(Funzioni di monitoraggio)

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

CAPO III

TURISMO SOCIALE

ART. 27

(Fondo buoni vacanze)

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

a) risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni non-profit, banche, societa' finanziarie;

b) risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalita', erogati da soggetti pubblici o privati;

c) a decorrere dall'anno di imposta 2011, parte della quota destinata allo Stato di cui all'articolo 47, secondo comma, della legge 20 maggio 1985, n. 222, determinata con le procedure vigenti.

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

CAPO IV

ALTRI SETTORI

ART. 28

(Turismo termale e del benessere)

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

ART. 29

(Turismo della natura e faunistico)

1. L'agriturismo e' disciplinato dall'articolo 3 del decreto legislativo 18 maggio 2001, n. 228, e dalla legge 20 febbraio 2006, n. 96.
2. Il turismo della natura comprende le attivita' di ospitalita', ricreative, didattiche, culturali e di servizi finalizzate alla corretta fruizione e alla valorizzazione delle risorse naturalistiche, del patrimonio faunistico e acquatico e degli itinerari di recupero delle ippovie e delle antiche trazzere del Paese. Per quanto non specificamente previsto dalle normative di settore, e' disciplinato dal titolo III del presente Codice.

ART. 30

(Turismo con animali al seguito)

1. Al fine di aumentare la competitivita' del settore e l'offerta dei servizi turistici a favore dei visitatori nazionali ed internazionali, lo Stato promuove ogni iniziativa volta ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi pubblici e nei luoghi aperti al pubblico dei turisti con animali domestici al seguito.
2. Ai fini di cui al comma 1, lo Stato promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni di tutela del settore.

ART. 31

(Turismo nautico)

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

TITOLO I

CONTRATTI

CAPO I

ART. 32

(Ambito di applicazione)

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

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

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

ART. 33

(Definizioni)

1. Ai fini del presente capo si intende per:

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

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

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

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

ART. 34

(Pacchetti turistici)

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

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

2. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.

ART. 35

(Forma dei contratti turistici)

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

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

ART. 36

(Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici)

1. Il contratto contiene i seguenti elementi:

a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;

b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;

c) prezzo del pacchetto turistico, modalita' della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;

d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonche' il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo e' versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;

e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il turista;

f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;

g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformita' alla regolamentazione dell'Unione europea;

h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneita' all'accoglienza di persone disabili, nonche' le principali caratteristiche, la conformita' alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;

i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;

l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;

m) accordi specifici sulle modalita' del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;

n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;

o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;

p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 41.

(Informazione del turista)

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.
2. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni:
 - a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
 - b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
 - c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
 - d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
 - e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.
3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.
4. È fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.

ART. 38

(Opuscolo informativo)

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

legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza;

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

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

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

ART. 39

(Cessione del contratto)

1. Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

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

ART. 40

(Revisione del prezzo)

1. La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

2. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

3. Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.

4. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

ART. 41

(Modifiche delle condizioni contrattuali)

1. Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 40.

2. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 42.

3. Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

4. Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non puo' essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

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

ART. 42

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

1. Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 40 e 41, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualita' equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli e' rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro gia' corrisposta.

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

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

ART. 43

(Mancato o inesatto adempimento)

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

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

ART. 44

(Responsabilita' per danni alla persona)

1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e' risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto

turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

2. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.

3. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1.

ART. 45

(Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona)

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

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

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

ART. 46

(Esonero di responsabilità)

1. Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui agli articoli 43, 44 e 45 quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

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

ART. 47

(Danno da vacanza rovinata)

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

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

ART. 48

(Diritto di surrogazione)

1. L'organizzatore o l'intermediario che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

2. Il turista fornisce all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per

l'esercizio del diritto di surroga.

ART. 49

(Reclamo)

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

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

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

ART. 50

(Assicurazione)

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

2. In ogni caso i contratti di turismo organizzato possono essere assistiti da polizze assicurative che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, e che assicurino al turista assistenza anche di tipo economico. Tali polizze possono altresì garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico. Qualora le spese per l'assistenza e per il rimpatrio siano sostenute o anticipate dall'amministrazione pubblica competente, l'assicuratore è tenuto ad effettuare il rimborso direttamente nei suoi confronti.

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

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

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

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

ART. 51

(Fondo nazionale di garanzia)

1. Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo opera il fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento

del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

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

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

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

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

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

CAPO II

DELLE LOCAZIONI TURISTICHE

ART. 52

(Locazioni di interesse turistico e alberghiere)

1. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il primo comma è sostituito dal seguente:

"La durata delle locazioni e sublocazioni di immobili urbani non può essere inferiore a sei anni se gli immobili sono adibiti ad una delle attività appresso indicate industriali, commerciali e artigianali di interesse turistico, quali agenzie di viaggio e turismo, impianti sportivi e ricreativi, aziende di soggiorno ed altri organismi di promozione turistica e simili."

2. All'articolo 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, il terzo comma è sostituito dal seguente:

"La durata della locazione non può essere inferiore a nove anni se l'immobile urbano, anche se ammobiliato, è adibito ad attività alberghiere, all'esercizio di imprese assimilate ai sensi dell'articolo 1786 del codice civile o all'esercizio di attività teatrali."

ART. 53

(Locazioni ad uso abitativo per finalità turistiche)

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

TITOLO VII

ORDINAMENTO

CAPO I

ORGANIZZAZIONE

ART. 54

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

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

ART. 55

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

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo e' la struttura di supporto delle politiche del Governo nell'area funzionale relativa al settore turismo.

2. Il Dipartimento per lo svolgimento delle proprie attivita' si avvale degli altri organismi costituiti e delle societa' partecipate.

ART. 56

(Conferenza nazionale del turismo)

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

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

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

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

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

ART. 57

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

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

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

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

ART. 58

(Comitato permanente di promozione del turismo in Italia)

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

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

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

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

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

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

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

e) organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che

coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati;

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

g) promozione a fini turistici del marchio Italia.

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

CAPO II

PROMOZIONE DELL'ECCELLENZA TURISTICA ITALIANA

ART. 59

(Attestazione di eccellenza turistica nel settore enogastronomico ed alberghiero)

1. Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, e' istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro di cucina italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attivita', abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualita', la ricerca e la professionalita', alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicita' della relativa offerta. Ai medesimi fini e' altresì istituita l'attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro dell'ospitalita' italiana, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attivita', abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualita', la ricerca e la professionalita', alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicita' della relativa offerta.

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

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

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

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

ART. 60

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

1. E' istituita l'attestazione della Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone che, per il loro impegno e valore professionale, nonche' per la qualita' e durata dei servizi resi, hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione e diffusione dell'immagine dell'Italia nel mondo.

2. A tali fini, il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina, con proprio decreto sul quale e' acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, le modalita' organizzative e procedurali idonee al conferimento dell'attestazione, da rilasciare sulla base di criteri oggettivi di agevole verificabilita' individuati con riferimento ai parametri di cui al

comma 1. Con il medesimo decreto viene individuato il numero massimo di imprese da premiare ogni anno.

ART. 61

(Caratteristiche dell'attestazione)

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

ART. 62

(Modalita' di attribuzione)

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro delegato, sul quale e' acquisito il parere della Conferenza unificata di cui agli articoli 8 e 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.
2. L'accertamento dei titoli per il conferimento dell'attestazione e' fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro dallo stesso delegato e composta:
 - a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato, che la presiede;
 - b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo o da un suo delegato;
 - c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia, ove esistente;
 - d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo - ENIT o da un suo delegato;
 - e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di adeguata esperienza nel settore turistico.
3. La partecipazione alla Commissione di cui al comma 2, e' a titolo gratuito.

ART. 63

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

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

ART. 64

(Caratteristiche dell'attestazione)

1. L'attestazione di cui all'articolo 63 comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.
2. Ciascuna medaglia e' raffigurata secondo il disegno approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.
3. Il contingente annuale di attestazione e' fissato in 10 medaglie d'oro, 25 medaglie d'argento e 50 medaglie di bronzo.

(Modalita' di attribuzione)

1. Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri.
2. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni e' fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato e composta:
 - a) dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato che la presiede;
 - b) dal Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo o da un suo delegato;
 - c) dal Coordinatore della Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia;
 - d) dal Presidente dell'Agenzia nazionale per il turismo-ENIT o da un suo delegato;
 - e) da tre membri, scelti dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalita' nel settore turistico;
 - f) da un membro designato dal Ministero degli affari esteri fra persone in possesso di elevata esperienza e professionalita' nel settore turistico.
3. La partecipazione alla Commissione, di cui al comma 2, e' a titolo gratuito.

CAPO III

LA QUALITA' DEL SERVIZIO E LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

CARTA DEI SERVIZI

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

1. Al fine di aumentare la qualita' e la competitivita' dei servizi turistici pubblici sul territorio nazionale le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito delle attivita' istituzionali adottano la carta dei servizi turistici da esse erogati.
2. Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalita' e quali standard di qualita' si intendono garantire.
3. Le carte dei servizi di cui al comma 1 sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

(Composizione delle controversie in materia di turismo)

1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, e' disciplinata dal decreto

legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilita' della domanda giudiziale o arbitrale se cio' e' previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.

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

ART. 68

(Assistenza al turista)

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo, nell'ambito delle attivita' istituzionali, assicura l'assistenza al turista, anche attraverso call center. E' altresì istituito lo sportello del turista, attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, presso il quale le persone fisiche e giuridiche, nonché gli enti esponenziali per la rappresentanza degli interessi dei turisti possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice.

2. Ai fini di assistenza il Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo assicura l'omogeneita' di informazioni in ordine ai diversi servizi previsti per i turisti, anche attraverso l'individuazione di denominazioni standard, da attribuirsi a strutture pubbliche che operano in tale settore. E' fatta salva la possibilita' di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono prevedere la istituzione di sportelli del turista la cui gestione puo' essere delegata agli enti locali.

ART. 69

(Gestione dei reclami)

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo, ricevuta l'istanza di cui all'articolo 68, avvia senza ritardo l'attivita' istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza.

2. Nel corso dell'istruttoria il Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo puo' richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti proponenti il reclamo, alle imprese, agli operatori turistici e ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, che rispondono nel termine di trenta giorni dalla ricezione della richiesta. In tale caso il procedimento e' sospeso fino alla scadenza del suddetto termine.

3. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitivita' del turismo comunica ai soggetti di cui al comma 2 l'esito dell'attivita' istruttoria entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati.

4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato

disciplina con regolamento la procedura di gestione reclami, da svolgere nell'ambito delle attivita' istituzionali, che si conclude entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo.
