

*L.R. 5 aprile 2008, n. 8 (1).*

*Riordino dell'organizzazione turistica regionale.*

AGGIORNATA AL 31/12/2008

*(1) Pubblicata nel B.U. Calabria 1° aprile 2008, n. 7, suppl. straord. 11 aprile 2008, n. 4.*

---

## *TITOLO I*

### *Organizzazione territoriale*

#### *Capo I - Obiettivi*

##### *Art. 1. Principi e finalità.*

1. La presente legge disciplina, in attuazione dell'art. 117 della Costituzione, le funzioni della Regione in materia di Turismo, nel rispetto dei principi dello Statuto Regionale e della Legge 29 marzo 2001 n. 135 e successive modifiche ed integrazioni.

2. La Regione riconosce:

a) il ruolo strategico del turismo quale sistema per lo sviluppo integrato di vocazioni e risorse presenti nel territorio della Calabria;

b) il ruolo degli Enti Locali e delle Comunità Locali nelle loro diversificate espressioni culturali, etniche ed associative;

c) l'importanza della sostenibilità ambientale delle attività turistiche da conseguire attraverso l'applicazione degli strumenti di certificazione ambientale e i marchi di qualità territoriale;

d) la valorizzazione di ogni forma di sviluppo turistico sostenibile;

e) la promozione di analisi e studi del sistema turistico regionale e la realizzazione di sistemi informativi di supporto alla pianificazione del comparto turistico;

f) la promozione della ricerca di sistemi informativi, di documentazione e studio del fenomeno turistico;

g) la promozione di azioni di tutela del turista;

h) la promozione dell'immagine della Calabria in ambito nazionale, comunitario, internazionale;

i) l'importanza della valorizzazione turistica delle risorse ambientali, paesaggistiche e culturali della Calabria anche attraverso il sostegno a nuove e innovative forme di ricettività e servizi al turismo.

3. La Regione riconosce inoltre il diritto alla vacanza e al godimento del tempo libero di tutti i cittadini e sostiene l'insieme delle forme di turismo possibili rivolte anche alla piena valorizzazione delle risorse regionali e alla destagionalizzazione dei flussi turistici.

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

1. Oltre alle funzioni attribuite con la presente legge, la Regione, le Province e i Comuni esercitano quelle dettagliatamente disciplinate dagli articoli 53 e seguenti della legge regionale 12 agosto 2002, n. 34 e successive modifiche.

## *Capo II - Programmazione regionale*

### *Art. 3. Piano di sviluppo turistico.*

1. Per l'attuazione dei principi di cui all'articolo 1, la Giunta regionale elabora il Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile con l'obiettivo di aumentare in maniera sostenibile la competitività nazionale e internazionale delle destinazioni turistiche regionali, migliorando la qualità dell'offerta e l'orientamento al mercato dei pacchetti turistici territoriali e valorizzando gli specifici vantaggi competitivi locali, in primo luogo le risorse naturali e culturali.

2. Il Piano, che ha durata triennale e può essere aggiornato annualmente, è approvato dal Consiglio regionale entro il 30 giugno dell'anno precedente il triennio di riferimento. Il Piano mantiene la sua validità fino all'approvazione del successivo.

3. Il Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile è articolato in Progetti ed è elaborato anche sulla base dei Piani e dei Progetti proposti dai Sistemi Turistici Locali ai sensi del successivo articolo 6.

4. Il Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile deve contenere:

a) la definizione della strategia di mercato e alle azioni di marketing per il posizionamento e la promozione dell'offerta turistica regionale - Piano di Marketing Turistico Regionale. In particolare il Piano di Marketing deve individuare:

- lo scenario globale della domanda turistica e del sistema distributivo;
- il posizionamento competitivo dell'offerta e dei prodotti turistici regionali nel mercato nazionale e internazionale e individuare i segmenti di domanda più promettenti;
- gli obiettivi e le strategie triennali e annuali per i segmenti di mercato e di domanda più promettenti;
- la definizione dei Progetti Prodotto, dei Progetti Comunicazione e dei Progetti Interregionali;

b) la definizione della strategia e l'individuazione delle azioni per migliorare la competitività e la sostenibilità ambientale delle destinazioni e dei prodotti turistici regionali. In particolare il Piano, a partire dall'analisi dello stato e delle tendenze in atto nell'offerta turistica regionale, deve identificare e definire:

- le aree e i prodotti regionali a maggiore attrattività turistica;
- i prodotti e i servizi turistici congrui con un'efficace integrazione delle risorse marine con quelle naturalistiche e storicoculturali proprie delle aree interne e con le altre dotazioni turistiche strategiche regionali;
- le azioni necessarie per migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle aree delle destinazioni turistiche regionali;
- gli itinerari tematici (naturalistici, culturali, enogastronomici) che permettono ai turisti di migliorare la conoscenza del patrimonio culturale, paesaggistico e ambientale della Calabria;
- le azioni per la promozione dell'utilizzo a finalità ricettive, soprattutto nelle aree interne, degli edifici di pregio non utilizzati presenti nei centri storici e nei borghi rurali anche attraverso il sostegno alla realizzazione di alberghi diffusi;
- le azioni per realizzare nuove iniziative a carattere sportivo a bassissimo impatto ambientale legate alle peculiarità della Calabria;
- gli orientamenti per finalizzare il sistema degli incentivi alle imprese turistiche prioritariamente alla realizzazione di interventi di riqualificazione e di adeguamento delle strutture ricettive per innalzare gli standard di qualità dei servizi e ampliare la stagione turistica e per la incentivazione della domanda turistica individuale;
- le azioni per il potenziamento e la qualificazione delle imprese di servizi al turismo, con priorità alle reti di imprese;
- i criteri per la realizzazione di un sistema di contabilità ambientale e per l'implementazione di strumenti di valutazione della capacità di carico, in rapporto alla valutazione di costi e benefici derivanti da interventi turistici sulle risorse naturali;

c) le modalità operative per l'applicazione delle norme di cui all'articolo 1, comma n. 583 e seguenti che non hanno subito le censure della Corte Costituzionale, della legge 23 dicembre 2005, n. 266 (Legge Finanziaria 2006);

d) i criteri di ripartizione delle risorse finanziarie.

#### *Art. 4. Piano esecutivo annuale.*

1. Il Piano di cui al precedente articolo 3 si attua attraverso Programmi Annuali di attuazione predisposti e approvati dalla Giunta regionale entro il 30 settembre dell'anno antecedente a quello di riferimento. I Programmi Annuali devono contenere:

a) le schede dei Progetti da avviare e previsti dal Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile;

b) il rapporto di monitoraggio e valutazione sullo stato di attuazione dei Progetti in corso di realizzazione o conclusi nell'anno precedente e previsti dal Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile.

2. La Giunta regionale invia alla competente Commissione consiliare, prima dell'approvazione, i Programmi Annuali di Attuazione per acquisirne il parere.

3. La Giunta regionale informa semestralmente la competente Commissione consiliare sullo stato di attuazione del Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile e dei Programmi Annuali di Attuazione.

#### *Art. 5. Sistema dei finanziamenti.*

1. Per l'attuazione del Piano Regionale di Sviluppo Turistico Sostenibile e dei Programmi Annuali di Attuazione, la Regione destina risorse finanziarie sia per la realizzazione dei progetti di interesse regionale sia per i progetti di interesse locale proposti nell'ambito dei Sistemi Turistici Locali di cui al successivo articolo 6.

#### *Art. 6. Sistema Turistico Locale.*

1. Per Sistemi Turistici Locali (STL) si intendono le aggregazioni dei soggetti pubblici e privati rappresentativi che operano per lo sviluppo della filiera economica turistica, attraverso la realizzazione di iniziative di promozione e valorizzazione turistica dei territori nonché di qualificazione e innovazione dei prodotti e dei servizi turistici locali e del sistema integrato di offerta turistica. I Sistemi Turistici Locali operano nell'ambito di contesti turistici omogenei caratterizzati dall'offerta integrata di luoghi, beni culturali ed ambientali, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, e dalla presenza diffusa di imprese e attività turistiche singole o associate.

2. Le Province promuovono, anche in accordo tra loro, i Sistemi Turistici Locali attraverso il coinvolgimento attivo di Comuni, Unione di Comuni, Comunità Montane, Camere di Commercio, Enti Parchi, altri Enti Locali, Associazioni di categoria di settore, nonché con altri soggetti pubblici e privati locali individuati dall'art. 1 del DPCM 13 settembre 2002.

3. La Giunta regionale riconosce i Sistemi Turistici Locali, ai sensi dell'articolo 5, comma 3 della legge 29 marzo 2001, n. 135 (Riforma della legislazione nazionale del turismo).

4. I criteri e le modalità per il cofinanziamento regionale delle iniziative di promozione e valorizzazione dei territori e delle destinazioni turistiche del Sistema Turistico Locale di appartenenza sono stabiliti dalla Giunta regionale, acquisito il parere della competente Commissione consiliare. Tra detti criteri e modalità di cofinanziamento la Giunta regionale terrà

conto prioritariamente della capacità di autofinanziamento da parte dei Sistemi Turistici Locali (STL) dei progetti di valorizzazione e sviluppo turistico locale, nonché delle aree subregionali che subiscono particolari situazioni di emergenza che si riflettono sulle strutture turistico-alberghiere.

#### *Art. 7. Funzioni del Sistema Turistico Locale.*

1. Il Sistema Turistico Locale è finalizzato a:
  - a) sviluppare moderne potenzialità turistiche;
  - b) irrobustire la qualità dei prodotti turistici esistenti;
  - c) integrare differenti tipologie e forme di turismo per valorizzarne la destagionalizzazione;
  - d) realizzare interventi infrastrutturali, di riqualificazione urbana e territoriale;
  - e) promuovere e sostenere l'innovazione tecnologica;
  - f) favorire la crescita della professionalità degli operatori e lo sviluppo delle competenze manageriali;
  - g) valorizzare il patrimonio naturalistico e dei parchi per un'elevata sostenibilità e qualità ecologica dello sviluppo turistico;
  - h) incrementare e sviluppare la domanda turistica.

#### *Art. 8. Marchio di qualità.*

1. La Regione istituisce un Marchio di qualità regionale quale strumento di promozione che caratterizza l'impegno a realizzare, in ambito turistico, una rete di servizi pubblici e privati tra loro omogenei, coordinati, complementari e non sovrapponibili.

2. La Regione di concerto con i Sistemi Turistici Locali istituisce un numero limitato di Marchi Territoriali caratterizzanti i territori più significativi, con una chiara delimitazione rispetto al Marchio di qualità regionale.

3. I criteri e le modalità per l'istituzione dei Marchi di cui ai precedenti commi 1 e 2 sono stabiliti dalla Giunta regionale, acquisito il parere della competente Commissione consiliare.

#### *Art. 9. Comitato istituzionale.*

1. È istituito il Comitato Istituzionale per le politiche turistiche, presieduto dall'Assessore regionale competente per il settore, composto da:

- a) Assessori Provinciali al Turismo;
- b) Assessori al Turismo delle Città capoluogo;
- c) Presidenti degli Enti Parco;
- d) Rappresentante di Confindustria regionale;
- e) il Rappresentante della Confcommercio e di Confesercenti;
- f) il Direttore Generale del Dipartimento Turismo;
- g) il Direttore Generale del Dipartimento Ambiente.

2. Il Comitato, oltre al compito di coordinare, raccordare, monitorare e supportare i diversi Sistemi Turistici Locali (STL) della Regione, assicura, attraverso il supporto del Sistema Informativo di cui al successivo articolo 13, il coordinamento in ordine a:

- a) valorizzazione e promozione del territorio e dei prodotti turistici;
- b) funzionalità dell'assetto organizzativo e gestionale del turismo calabrese;

c) modalità di partecipazione alle iniziative regionali del sistema delle autonomie locali, degli operatori e delle associazioni di imprese, anche per quanto riguarda lo svolgimento di funzioni di commercializzazione.

3. La Giunta regionale approva un regolamento che ne disciplini il funzionamento.

#### *Art. 10. Sistema informativo turistico.*

1. La Giunta regionale, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, istituisce presso il Dipartimento del Turismo, una struttura per la gestione del sistema informativo turistico regionale utilizzando procedure di acquisizione, produzione, elaborazione e gestione di dati e di informazioni, finalizzati alla conoscenza del sistema turistico calabrese ed al conseguimento degli obiettivi di sviluppo del turismo. Il sistema, che deve assicurare la standardizzazione delle procedure, l'omogeneità e la diffusione delle informazioni, fa parte integrante del sistema informativo regionale.

2. La struttura di cui al comma precedente:

a) effettua analisi dei movimenti turistici con riferimento alle politiche turistiche regionali;

b) effettua studi e pubblicazioni sulle evoluzioni della struttura ricettiva e dell'apparato dei servizi e delle attività di interesse turistico;

c) verifica l'andamento delle principali variabili economiche e sociali che influenzano il fenomeno turistico;

d) elabora indici di misurazione dei risultati ottenuti dai destinatari dei finanziamenti regionali;

e) effettua, attraverso ricerche di mercato, analisi della domanda turistica dei principali mercati di affluenza del movimento turistico che interessa la regione;

f) rileva avvalendosi anche delle associazioni dei consumatori riconosciute a livello regionale o nazionale i disservizi e reclami segnalati, la loro tipologia, nonché le qualità percepite ed attese dal cliente consumatore;

g) organizza e sviluppa servizi per favorire l'incontro tra domanda e offerta individuale;

h) promuove intese con Federazioni, Associazioni e Consorzi per l'organizzazione delle attività di cui al presente articolo.

3. In fase di prima applicazione, e per consentire l'immediato avvio delle attività del sistema informativo, il Dipartimento del Turismo si avvale, anche mediante contratti di collaborazione e previa verifica comparativa dei relativi curricula secondo le norme vigenti, delle professionalità già impegnate nelle attività dell'Osservatorio del Turismo alla data del 31 dicembre 2007.

4. Le attività di cui al comma 2 sono rese al Consiglio regionale che può richiedere lo svolgimento di specifiche attività di ricerca ed elaborazione dati.

#### *Art. 11. Carta dei diritti del Turista.*

1. In coerenza a quanto previsto dall'articolo 4 della legge 29 marzo 2001, n. 135, la Giunta regionale redigerà apposita Carta dei Diritti del Turista che, tradotta nelle lingue più diffuse, dovrà obbligatoriamente essere esposta presso tutte le strutture ricettive, le agenzie di viaggio e gli uffici di cui al successivo articolo 17. La mancata ottemperanza a tale obbligo attiverà potere sanzionatorio da parte della Regione.

2. La Carta riporterà tutte le indicazioni a tutela del turista richiamate dal citato articolo 4 della legge 29 marzo 2001, n. 135, nonché le normative regionali di settore, le informazioni concernenti gli usi, le consuetudini, le tradizioni culturali e turistiche della regione ed ogni altra informazione che abbia attinenza con la valorizzazione, la qualificazione e la riconoscibilità del Sistema Turistico Regionale.

3. La Carta indicherà altresì il Numero Verde per le segnalazioni, informazioni e reclami.

4. Le Camere di commercio, operanti nella regione, singolarmente o in forma associata, costituiscono le Commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese, tra imprese e utenti, inerenti la fornitura di servizi turistici.

5. È fatta salva la facoltà degli utenti, in caso di conciliazione per la risoluzione di controversie con le imprese turistiche di avvalersi delle associazioni dei consumatori.

6. Il Dipartimento del Turismo, a tutela del consumatore e dell'immagine turistica regionale svolgerà compiti di coordinamento, ispettivi e di controllo in relazione alla qualità ed efficienza dei servizi erogati dalle imprese turistiche nonché delle attività ed iniziative sostenute dalla Regione.

#### *Art. 12. Albergo diffuso.*

1. La Regione, al fine di realizzare un sistema di accoglienza e di permanenza rivolto ad una domanda interessata a soggiornare in un contesto urbano di pregio a contatto con i residenti, assume il modello dell'Albergo diffuso quale strumento di sviluppo basato sulla riqualificazione urbana, sul recupero del patrimonio edilizio esistente e teso a valorizzare la tradizione dell'ospitalità.

2. È definito Albergo diffuso una struttura ricettiva unitaria, situata nei centri storici, le cui componenti possono essere dislocate in edifici diversi, vicini tra loro, e con servizi di bar, ristorazione, sala TV preferibilmente ubicati nello stesso stabile dov'è localizzata la reception.

3. L'albergo diffuso può assumere un tema distintivo che ne caratterizzi la proposta ospitale.

4. La Regione incentiva la realizzazione dell'Albergo diffuso nei centri storici.

5. La Giunta regionale, entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con apposito regolamento (1) e previa acquisizione del parere della Commissione permanente, disciplina gli standard qualitativi e quantitativi dell'Albergo diffuso.

(1) Vedi, al riguardo, il Reg. 27 ottobre 2008, n. 4.

### *Capo III - Programmazione Provinciale*

#### *Art. 13. Programma di accoglienza del turista.*

1. La Provincia esercita funzioni di programmazione nelle attività di informazione, accoglienza, assistenza turistica e promozione delle singole località e dei prodotti tipici locali per l'ambito territoriale regionale.

2. La Provincia, entro il 30 settembre dell'anno antecedente il periodo di riferimento predispone il programma di accoglienza del turista e lo trasmette alla Giunta regionale che lo approva entro i 60 giorni successivi e provvede alla diffusione tramite il sistema informativo turistico di cui al precedente articolo 10.

3. Il programma di accoglienza del turista, avente validità almeno annuale, individua:

a) gli obiettivi relativi all'attività promozionale locale e all'istituzione degli uffici di cui al successivo articolo 14 e di tutela del consumatore anche in rapporto con le associazioni dei consumatori;

b) gli interventi, le attività e le iniziative a valenza turistica territoriale;

c) i criteri di ripartizione delle risorse finanziarie.

#### *Art. 14. Uffici Informazione e Accoglienza Turistica.*

1. Al fine di promuovere le diverse valenze territoriali che compongono l'offerta turistica calabrese, le Province istituiscono nell'ambito di ogni sistema locale gli uffici per l'Informazione ed Accoglienza Turistica, di seguito denominati IAT, organizzati in sedi periferiche funzionalmente dipendenti, che svolgono i compiti di seguito indicati:

a) informazione ed accoglienza al turista, ivi compresa la prenotazione di servizi ricettivi e di intrattenimento;

b) raccolta e trasmissione al Sistema informativo di cui all'articolo 10 dei dati sul movimento turistico e sul patrimonio ricettivo;

c) vigilanza sulla qualità dell'offerta turistica e proposte ai Comuni per l'applicazione delle sanzioni;

d) collaborazione tecnico-organizzativa ai Comuni per la realizzazione di eventi locali a rilevanza turistica.

2. Al fine di garantire la massima apertura al pubblico dell'Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) la Provincia può, previa apposita convenzione, gestire gli stessi in collaborazione con:

a) comuni;

b) imprese turistiche associate o loro associazioni di categoria;

c) associazioni Pro Loco iscritte nell'albo provinciale di cui all'articolo 16;

d) associazioni iscritte nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato aventi come finalità statutaria prevalente, anche se non esclusiva, le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica;

e) consorzi o altre strutture con finalità turistiche, non finanziate dalla Regione.

#### *Art. 15. Pro-LoCo.*

1. La Regione, nel quadro della valorizzazione turistica e culturale della Calabria, riconosce alle associazioni Pro-LoCo, basate sul volontariato, il ruolo di strumenti di base per la tutela dei valori naturali, artistici e culturali delle località ove sorgono e di promozione dell'attività turistica e culturale, che si estrinseca in:

a) iniziative rivolte a favorire la valorizzazione turistica, culturale e di salvaguardia del patrimonio storico culturale, folcloristico e ambiente della località;

b) iniziative rivolte ad attrarre il movimento turistico verso la località e a migliorare le condizioni generali di soggiorno;

c) iniziative idonee a favorire, attraverso la partecipazione popolare, il raggiungimento degli obiettivi sociali del turismo;

d) attività di assistenza e informazione turistica;

e) attività ricreative.

2. Le Province, con regolamento da approvarsi entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, trascorsi infruttuosamente i quali il Dipartimento Turismo attiverà, previa diffida, i poteri sostitutivi con oneri a carico delle Amministrazioni inadempienti, definiscono:

a) le modalità e i limiti di costituzione delle Pro-LoCo, localizzate nei territori compresi nel Sistema Turistico Locale, che deve avvenire per atto pubblico;

b) lo schema-tipo di statuto che disciplina, tra l'altro, i sistemi di elezione degli organi;

c) le procedure per la iscrizione all'albo di cui al successivo articolo 16, le cause che possono determinare la cancellazione e/o la estinzione, nel qual caso il patrimonio è devoluto alla Provincia;

d) le modalità per la richiesta, concessione, erogazione, rendicontazione e revoca dei contributi;

e) l'esercizio delle funzioni ispettive per la vigilanza, il controllo delle attività, anche ai fini di provvedimenti di commissariamento degli Organi nei casi di violazioni normative e contabili.

3. La Regione assicura la ripartizione delle risorse disponibili tra le Province sulla base della media dei contributi concessi alle associazioni Pro-LoCo di ogni ambito provinciale nel triennio 2004 - 2006, che viene assunto quale dato storico.

4. La Regione riconosce, infine, l'Unione Nazionale Pro-Loce d'Italia (UNPLI), e le sue attività.

*Art. 16. Albo provinciale.*

1. Le Associazioni Pro-Loce, riconosciute ai sensi del regolamento di cui all'articolo precedente, formano l'Albo Provinciale che, a cura delle Province, è pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione, fermo restando che fino all'approvazione del citato regolamento valgono le norme attualmente in vigore.

*Capo IV - Produzione, Organizzazione ed intermediazione di pacchetti turistici*

*Art. 17. Agenzie di viaggio e turismo.*

1. Sono considerate agenzie di viaggio e turismo le imprese che svolgono l'attività di cui al successivo articolo 21.

2. Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercitanti in via principale l'attività del trasporto terrestre, marittimo, aereo, quando siano situate nel territorio regionale e assumano direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto.

*Art. 18. Attività delle agenzie.*

1. Le agenzie di viaggio e turismo esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, secondo quanto previsto dalla convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084, nonché dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111 "Attuazione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti tutto compreso".

2. In particolare rientrano nell'attività delle agenzie di viaggio e turismo:

- a) la vendita di biglietti per qualsiasi mezzo di trasporto terrestre o di navigazione interna sia nazionale che estero, in tutte le forme d'uso;
- b) la prenotazione di posti nelle carrozze ferroviarie e in ogni altro mezzo di trasporto;
- c) la vendita di biglietti di passaggio e di cabine per conto di imprese nazionali o estere di navigazione marittima;
- d) la vendita di biglietti di trasporto per le linee nazionali o estere di navigazione aerea;
- e) l'organizzazione di viaggi isolati o in comitiva e di crociere, con o senza inclusione dei servizi accessori di soggiorno;
- f) l'organizzazione di escursioni con o senza accompagnamento, per la visita della città e dei dintorni, e noleggio di autovettura;
- g) l'esercizio delle funzioni di accompagnatore turistico da parte del titolare o del legale rappresentante purché qualificato, del direttore tecnico e dei dipendenti qualificati dell'agenzia, esercitato esclusivamente per i clienti dell'agenzia stessa;
- h) la spedizione e il ritiro di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- i) l'emissione di propri ordinativi per alberghi e vendita di buoni d'albergo emessi da organizzazioni nazionali o estere;



j) il rilascio e pagamento di assegni turistici e circolari per viaggiatori quali traveller's cheque, di lettere di credito emesse da istituti bancari e cambio di valute, in quanto attinenti a servizi turistici e sempre che il titolare dell'azienda abbia ottenuto le prescritte autorizzazioni;

k) il rilascio di polizze di assicurazione contro infortuni di viaggio, a persone o cose, per conto di imprese autorizzate;

l) il servizio di informazioni in materia turistica;

m) la diffusione gratuita di materiale turistico di propaganda e vendita di guide, orari e simili;

n) la fornitura di speciali prestazioni, purché di interesse turistico anche indiretto quali visti consolari sui passaporti, vendita di biglietti teatrali o per manifestazioni di pubblico interesse o convegni, simposi o lotterie;

o) organizzazioni di attività congressuali;

p) ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti.

#### *Art. 19. Procedure per apertura.*

1. La richiesta di autorizzazione è presentata alla provincia nel cui territorio l'agenzia di viaggio e turismo intende porre la sede principale, indicando:

a) le generalità e la cittadinanza del richiedente e, ove si tratti di società, del suo legale rappresentante;

b) le generalità e la cittadinanza del direttore tecnico, se questi sia persona diversa dal richiedente;

c) la denominazione dell'agenzia;

d) l'ubicazione ove l'agenzia avrà sede;

e) l'attività che l'agenzia intende svolgere e il periodo d'apertura;

f) l'organizzazione e le attrezzature dell'impresa;

g) la consistenza patrimoniale dell'impresa.

2. La richiesta deve essere corredata dai seguenti documenti o relative dichiarazioni sostitutive:

a) il certificato generale del casellario giudiziale, il certificato dei carichi pendenti e il certificato di cui alla legge 19 marzo 1990, n. 55 e successive modifiche, di data non anteriore ai tre mesi, riguardanti il titolare ovvero il legale rappresentante e i componenti del consiglio di amministrazione della società nonché il direttore tecnico, qualora trattasi di persona diversa dal richiedente;

b) il certificato del tribunale attestante che nei confronti del titolare ovvero degli amministratori e del legale rappresentante della società non sono in corso procedure fallimentari o concorsuali;

c) il certificato d'iscrizione del direttore tecnico all'albo dei direttori tecnici, di cui all'articolo 33;

d) la copia autenticata dell'atto costitutivo del soggetto giuridico quando il richiedente non sia persona fisica.

3. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate ad operare ed aventi la sede principale in Italia non è soggetta ad autorizzazione, ma a comunicazione di inizio attività alla Provincia ove la filiale, succursale o punto vendita dell'agenzia è ubicato, nonché alla Provincia dalla quale è stata rilasciata l'autorizzazione. La comunicazione deve contenere l'indicazione dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività, dell'ubicazione della filiale, succursale o altro punto vendita dell'agenzia e del periodo di apertura.

#### *Art. 20. Autorizzazione.*

1. A seguito alla presentazione della domanda di autorizzazione la Provincia accerta che la denominazione prescelta non sia uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, fermo restando che non può, in ogni caso, essere adottata la denominazione di comuni o regioni italiane.

2. Le agenzie di viaggio operanti in regime di affiliazione commerciale possono aggiungere alla denominazione propria dell'agenzia, attribuita in sede di rilascio dell'autorizzazione, i segni distintivi dell'affiliante con la indicazione, anche a caratteri ridotti, della dicitura "affiliato".

3. La Provincia completata l'istruttoria ne comunica il risultato al richiedente che entro il termine di centottanta giorni deve:

- a) trasmettere copia della polizza assicurativa stipulata ai sensi dell'articolo 25;
- b) trasmettere una dichiarazione che assicuri la prestazione del direttore tecnico;
- c) produrre idonea documentazione da cui risulti la disponibilità dei locali accompagnata dal certificato di agibilità.

4. Trascorso il termine di cui al comma 3 senza che il richiedente l'autorizzazione abbia ottemperato agli adempimenti previsti, la domanda di autorizzazione decade.

5. La Provincia, a seguito dell'istruttoria di cui ai commi precedenti, rilascia l'autorizzazione all'apertura dell'agenzia. L'agenzia di viaggio e turismo deve essere aperta, entro centottanta giorni dalla data del rilascio dell'autorizzazione, decorsi inutilmente i quali, l'autorizzazione decade.

6. L'autorizzazione ha validità di un anno e si rinnova tacitamente di anno in anno.

#### *Art. 21. Contenuto dell'autorizzazione.*

1. L'autorizzazione deve indicare espressamente:

- a) la denominazione e l'ubicazione dell'agenzia di viaggio;
- b) il titolare, e nel caso di società, il legale rappresentante;
- c) il direttore tecnico.

2. Ogni modificazione degli elementi di cui al comma 1 relativa al titolare, alla denominazione o ragione sociale della società comporta il rilascio di una nuova autorizzazione; le altre modificazioni comportano l'aggiornamento dell'autorizzazione mediante annotazione.

3. Nelle agenzie di viaggio deve essere esposta in modo ben visibile copia dell'autorizzazione all'esercizio e della comunicazione di inizio attività.

#### *Art. 22. Periodo di apertura.*

1. Le agenzie di viaggio e turismo e le loro filiali hanno periodi di apertura annuali o stagionali.

2. Il periodo stagionale non può essere inferiore a sei mesi per anno.

#### *Art. 23. Redazione e diffusione dei programmi.*

1. I programmi concernenti l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni diversi dagli inserti pubblicitari di cui al successivo comma 3, diffusi da agenzie di viaggio e turismo operanti nel territorio regionale, configurano a tutti gli effetti offerta al pubblico ai sensi dell'articolo 1136 del codice civile e devono contenere indicazioni precise su:

- a) il soggetto produttore o organizzatore;
- b) le date di svolgimento;

- c) la durata complessiva e il numero dei pernottamenti;
- d) le quote di partecipazione con l'indicazione del prezzo globale corrispondente a tutti i servizi forniti e dell'eventuale acconto da versare all'atto dell'iscrizione, nonché delle scadenze per il versamento del saldo;
- e) la qualità e quantità dei servizi con riferimento all'albergo o altro tipo di alloggio, al numero dei pasti, ai trasporti, alle presenze di accompagnatore e guide e a quant'altro è compreso nella quota di partecipazione; in particolare, per quanto concerne i mezzi di trasporto, devono essere indicate le tipologie e le caratteristiche dei vettori e, per quanto concerne l'albergo o alloggio, devono essere indicate l'ubicazione, la categoria e la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- f) i termini per le iscrizioni e per le relative rinunce;
- g) le condizioni di rimborso di quote pagate sia per rinuncia o per recesso del cliente, che per annullamento del viaggio da parte dell'agenzia o per cause di forza maggiore o per altro motivo prestabilito;
- h) il periodo di validità del programma;
- i) gli estremi della garanzia assicurativa di cui all'articolo 25 con l'indicazione dei rischi coperti;
- j) il numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto per effettuare il viaggio e la data limite di informazione all'utente dei servizi turistici in caso di annullamento;
- k) gli estremi dell'autorizzazione dell'esercizio dell'attività;
- l) le misure igieniche e sanitarie richieste, nonché le informazioni di carattere generale in materia di visti e passaporti, necessari all'utente dei servizi turistici per fruire delle prestazioni turistiche previste dai programmi di viaggio;
- m) la dichiarazione che il contratto è sottoposto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle disposizioni della convenzione internazionale di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 e del decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111;
- n) l'obbligo di comunicare, immediatamente per iscritto o in qualsiasi altra forma appropriata, al prestatore dei servizi nonché all'organizzatore ogni mancanza nell'esecuzione del contratto rilevata in loco dal consumatore.

2. Nei documenti di viaggio è fatto riferimento al programma di viaggio ai fini dell'accertamento dell'esatto adempimento degli impegni assunti.

3. Gli inserti pubblicitari, diffusi attraverso giornali, trasmissioni radio televisive o altro mezzo di comunicazione, non possono contenere informazioni difformi dal contenuto dei programmi autorizzati e devono raccomandare la presa di visione del programma completo presso le agenzie.

4. I programmi nella parte relativa al regolamento di partecipazione sono redatti in conformità alla convenzione internazionale di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 nonché al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111.

5. I programmi, prima della stampa e della diffusione vengono comunicati alla Provincia e di detta comunicazione si fa espresso riferimento nel programma.

#### *Art. 24. Commissioni arbitrali e conciliative.*

1. La Provincia promuove tramite le associazioni dei consumatori e le associazioni di categoria delle imprese di agenzie di viaggio e turismo il ricorso a commissioni arbitrali e conciliative per la soluzione di controversie fra imprese di agenzie di viaggio e loro utenti.

2. Ai fini di cui al comma 1 e in funzione del miglioramento della qualità del servizio, le agenzie di viaggio e turismo possono inserire nei programmi di viaggio e turismo la previsione delle possibilità di ricorrere a forme di conciliazione ed arbitrato, anche avvalendosi delle apposite commissioni istituite presso le Camere di commercio industria agricoltura e artigianato.

*Art. 25. Obbligo di assicurazione.*

1. Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo stipulano polizze assicurative, con massimale non inferiore a centomila euro e comunque congruo, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti, ferme restando le disposizioni previste in materia dalla convenzione internazionale di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 e dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111 e successive modifiche ed integrazioni.

2. L'agenzia deve inviare, annualmente, alla Provincia territorialmente competente, la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento del premio.

3. La sopravvenuta mancanza di copertura assicurativa accertata in sede di esercizio delle funzioni di vigilanza, comporta l'assunzione di ordinanza di immediata chiusura dell'esercizio e la pronuncia del provvedimento di revoca della autorizzazione.

*Art. 26. Sospensione dell'attività.*

1. L'attività dell'agenzia di viaggio e turismo può essere sospesa per un periodo non superiore ai centottanta giorni:

a) per iniziativa del titolare quando si tratti di cause di forza maggiore e imprevedibili, mediante comunicazione alla Provincia immediatamente dopo l'evento; in tale ipotesi la sospensione può essere motivatamente prorogata, una sola volta, per altri sei mesi;

b) per iniziativa della Provincia, quando si tratti di misura cautelare o sanzionatoria.

2. In caso di sospensione di cui al comma 1 lettera a) non consentita o prolungata oltre i termini previsti, la Provincia provvede all'assunzione di ordinanza di immediata chiusura dell'esercizio e alla pronuncia del provvedimento di decadenza dell'autorizzazione.

*Art. 27. Cessazione dell'attività.*

1. La cessazione dell'attività può avvenire prima della scadenza del periodo stabilito per iniziativa del titolare quando si tratti di cause di forza maggiore e imprevedibili, mediante comunicazione alla Provincia o per chiusura dell'esercizio disposta dalla Provincia a seguito di revoca o decadenza dell'autorizzazione.

*Art. 28. Elenco provinciale delle agenzie di viaggio e turismo.*

1. Le agenzie di viaggio e turismo, autorizzate o oggetto di comunicazione di inizio attività sono iscritte d'ufficio nell'elenco delle agenzie di viaggio e turismo istituito in ciascuna Provincia.

2. Nell'elenco sono indicati la denominazione e la ragione sociale di ciascuna agenzia, le generalità e il domicilio del titolare e del direttore tecnico, nonché data e periodo di apertura; sono altresì annotati i successivi rinnovi e le eventuali sospensioni.

3. L'elenco, posto a disposizione del pubblico, è tenuto a cura di ciascuna Provincia che provvede, altresì, alle ulteriori comunicazioni previste dalla legge.

4. Le risultanze dell'elenco provinciale sono pubblicate a cura della Provincia, entro il mese di febbraio di ciascun anno, nel Bollettino Ufficiale della Regione.

#### *Art. 29. Direttore tecnico.*

1. La Provincia, con cadenza almeno biennale, indice l'esame per direttore tecnico. La domanda di partecipazione deve essere presentata alla Provincia alla quale appartiene il comune di residenza. I candidati devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) diploma di scuola secondaria superiore;

b) esercizio di attività lavorativa con mansioni di concetto o superiori presso agenzie di viaggio e turismo per almeno tre anni, attestato dal datore di lavoro.

2. L'esercizio dell'attività lavorativa di cui al comma 1, lettera b) è ridotto a sei mesi per coloro che siano in possesso di diploma universitario in economia del turismo o titolo equipollente; nessun periodo è richiesto per chi è in possesso di attestatorelativo a corsi di specializzazione post universitaria in economia e gestione del turismo.

3. La commissione esaminatrice è così composta:

a) un dirigente della Provincia con funzioni di presidente;

b) un docente o esperto per ciascuna materia d'esame;

c) un docente o esperto per ciascuna lingua straniera scelta dal candidato come oggetto d'esame.

4. Le funzioni di segretario sono esercitate da un dipendente provinciale.

5. Per ogni membro effettivo e per il segretario della commissione viene nominato un membro supplente.

6. Ai componenti e al segretario della commissione esaminatrice è corrisposto e, ove spetti, il rimborso delle spese di viaggio.

7. Le prove sono finalizzate a verificare il possesso delle seguenti capacità professionali:

a) la conoscenza delle tecniche di amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo in relazione alle attività previste dall'articolo 18;

b) la conoscenza tecnica, legislativa e geografica del settore turistico;

c) la conoscenza di due tra le principali lingue estere europee.

#### *Art. 30. Albo provinciale dei direttori tecnici.*

1. Sono iscritti all'albo provinciale dei direttori tecnici:

a) coloro che hanno superato l'esame di cui all'articolo 29;

b) i direttori tecnici che hanno conseguito l'abilitazione in altre province o in altre regioni e operano presso agenzie di viaggio aventi sede nella provincia;

c) i cittadini di tutti gli stati membri dell'Unione europea, residenti in una provincia della Calabria, in possesso dei requisiti e delle condizioni di cui all'articolo 4 del D.Lgs. 23 novembre 1991, n. 392;

d) i direttori tecnici, residenti in una delle province della Calabria, cittadini di stati non appartenenti all'Unione europea, in possesso di titolo abilitante equiparato, in base al principio di reciprocità, a quello previsto dal presente testo unico.

2. L'albo è pubblico. Le risultanze dell'albo provinciale sono pubblicate a cura della Provincia entro il mese di febbraio di ciascun anno nel Bollettino Ufficiale della Regione.

#### *Capo V - Professioni Turistiche*

#### *Art. 31. Figure delle professioni turistiche.*

1. È guida turistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone, nelle visite a opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici illustrandone le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche e naturali.

2. È accompagnatore turistico, chi per professione, accoglie ed accompagna persone singole o gruppi di persone in viaggi sul territorio nazionale o estero, curando l'attuazione del pacchetto turistico predisposto dagli organizzatori, prestando completa assistenza ai turisti con la conoscenza della lingua degli accompagnati, fornendo elementi significativi e notizie di interesse turistico sulle zone di transito.

3. È animatore turistico chi, per professione, organizza il tempo libero di gruppi di turisti con attività ricreative, sportive, culturali.

4. È guida naturalistico-ambientale chi esercita professionalmente l'attività di conduzione di persone nelle visite a parchi, riserve naturali, zone di pregio o tutela ambientale o siti di interesse ambientale così come individuate dalla legislazione vigente, fornendo notizie ed informazioni di interesse naturalistico, paesaggistico ed ambientale.

5. È animatore del patrimonio e delle risorse culturali chi, per professione, promuove la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio e dei beni culturali del territorio.

6. È promotore turistico delle risorse ambientali e culturali chi, per professione, promuove la mediazione delle risorse ambientali e culturali del territorio con le domande e i bisogni della loro fruizione.

7. È programmatore e promotore turistico chi, per professione, progetta e promuove l'offerta turistica.

8. La Giunta regionale, d'intesa con le Amministrazioni provinciali, con cadenza biennale definirà i titoli necessari per poter acquisire l'abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche.

#### *Art. 32. Competenze delle Province.*

1. Le Province esercitano le funzioni relative a:

a) indizione ed espletamento con cadenza biennale degli esami di abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche;

b) tenuta degli elenchi delle professioni turistiche;

c) rilascio del tesserino di riconoscimento su modello fornito dalla Regione;

d) pubblicizzazione delle tariffe per le prestazioni delle professioni turistiche;

e) promozione ed organizzazione di corsi di aggiornamento e di riqualificazione, nell'ambito dei programmi previsti dall'ordinamento della formazione professionale, anche su segnalazione delle associazioni di categoria delle professioni turistiche.

2. L'articolazione ed il contenuto delle prove di esame, le modalità di composizione delle commissioni e di espletamento degli esami di abilitazione e le modalità di tenuta degli elenchi provinciali sono definite con un regolamento da approvarsi entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge.

3. Gli elenchi provinciali delle professioni turistiche sono pubblici e le risultanze sono pubblicate a cura della Provincia, entro il mese di febbraio di ciascun anno, nel Bollettino Ufficiale della Regione.

4. Gli iscritti ad un elenco provinciale delle guide turistiche hanno diritto ad ottenere la abilitazione anche per la lingua straniera per la quale risultano abilitati in altra provincia.

5. Il rilascio dell'autorizzazione provinciale per l'esercizio della professione turistica avente validità sull'intero territorio regionale è a cura della Provincia.

#### *Art. 33. L'autorizzazione provinciale e tesserino di riconoscimento.*

1. I titolari di autorizzazione provinciale per l'esercizio delle professioni turistiche hanno l'obbligo di portarla con sé e di esibirla ad ogni controllo.

2. Le guide turistiche, le guide naturalistiche, gli accompagnatori turistici, gli animatori turistici e i titolari, i legali rappresentanti qualificati, i direttori tecnici e dipendenti qualificati delle agenzie di viaggio e turismo, autorizzati a svolgere attività di accompagnatore turistico esclusivamente per i clienti dell'agenzia, nell'esercizio della loro attività devono portare in evidenza il tesserino di riconoscimento.

#### *Art. 34. Divieti.*

1. È fatto divieto alle guide turistiche, alle guide naturalistico-ambientali, agli accompagnatori e agli animatori turistici di svolgere nei confronti dei turisti attività commerciali o comunque estranee alla professione, anche quando queste siano esercitate con carattere di occasionalità e congiuntamente ad altre attività non incompatibili.

#### *Art. 35. Sospensione e revoca delle autorizzazioni.*

1. L'autorizzazione provinciale può essere sospesa per un periodo non superiore a sei mesi:
- a) per iniziativa del titolare quando si tratti di cause di forza maggiore e imprevedibili, mediante comunicazione fatta al Comune entro sessanta giorni dall'evento;
  - b) per iniziativa del Comune, sentito l'interessato, quando si tratti di misura cautelare o sanzionatoria e nel caso di violazione dei divieti di cui all'articolo 34.
2. La sospensione può essere motivatamente prorogata, una sola volta, per altri sei mesi. L'autorizzazione provinciale è revocata, in qualsiasi momento, per gravi motivi di interesse pubblico. I provvedimenti relativi alla sospensione e revoca dell'autorizzazione provinciale sono adottati dal Comune e comunicati, oltre che all'interessato, alle Province.

#### *Art. 36. Sanzioni amministrative pecuniarie.*

1. Chiunque eserciti, anche occasionalmente, le professioni di cui all'articolo 31, senza essere in possesso della relativa autorizzazione provinciale, è soggetto a sanzione amministrativa da euro 1.000,00 a euro 4.000,00.

2. Chiunque eserciti le professioni turistiche, in possesso di una autorizzazione provinciale non debitamente rinnovata, è soggetto a sanzione amministrativa da euro 250,00 a euro 500,00.

3. Chiunque nell'esercizio delle professioni turistiche non esibisca l'autorizzazione provinciale a un controllo o non tenga in evidenza l'apposito tesserino di riconoscimento è soggetto a sanzione amministrativa da euro 50,00 a euro 250,00.

4. Chiunque applichi tariffa diversa da quella comunicata ai sensi dell'articolo 32 è soggetto a sanzione amministrativa da euro 1.000,00 a euro 5.000,00.

5. Chiunque per l'espletamento dell'attività delle professioni turistiche di cui all'articolo 31 si avvalga di soggetti non muniti di autorizzazione provinciale, è soggetto a sanzione amministrativa da euro 1.000,00 a euro 5.000,00, raddoppiabile in caso di recidiva.

6. Le sanzioni sono comminate dal Comune competente e le somme introitate sono trattenute dallo stesso ente.

*Art. 37. Reclami e vigilanza.*

1. I clienti delle guide turistiche, delle guide naturalisticoambientali, degli accompagnatori turistici e animatori turistici, che riscontrino irregolarità nelle prestazioni pattuite, possono presentare, entro trenta giorni dall'evento, documentato reclamo alla Provincia.

2. La Provincia, sentito il titolare dell'autorizzazione provinciale, decide sul reclamo entro sessanta giorni.

3. Qualora il reclamo risulti fondato, la guida, animatore o accompagnatore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da euro 250,00 a euro 500,00.

4. La vigilanza sull'osservanza delle norme sulle professioni turistiche è esercitata dal Comune competente per territorio.

*Art. 38. Inapplicabilità.*

1. Le disposizioni relative alle professioni turistiche non si applicano alle attività di semplice accompagnamento di visitatori per conto delle associazioni Pro-Loco svolte occasionalmente e gratuitamente da soggetti appartenenti alle Pro-Loco stesse nelle località di competenza delle medesime e con esclusione dei comuni nei quali si trovano i siti che possono essere illustrati ai visitatori solo da guide specializzate così come individuati dal decreto del Presidente della Repubblica 13 dicembre 1995, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 28 febbraio 1996, n. 49.

*TITOLO II*

*Norme finali*

*Art. 39. Abrogazione di norme.*

1. Sono abrogate:

- a) legge regionale 31 agosto 1973, n. 15 e successive modifiche ed integrazioni;
- b) legge regionale 2 giugno 1980, n. 23 e successive modifiche ed integrazioni;
- c) legge regionale 19 aprile 1983, n. 16 e successive modifiche ed integrazioni, Titolo II (3);
- d) legge regionale 28 marzo 1985, n. 13 e successive modifiche ed integrazioni, ad esclusione del Titolo VIII;
- e) legge regionale 8 aprile 1988, n. 11 e successive modifiche ed integrazioni;
- f) legge regionale 7 marzo 1995, n. 5 e successive modifiche ed integrazioni;
- g) legge regionale 10 aprile 1995, n. 13 e successive modifiche ed integrazioni.

(3) Le parole "titolo II" sono indicate erroneamente, in quanto la suddetta L.R. n. 16/1983 non è suddivisa nè in titoli nè in nessun altro modo (l'abrogazione pertanto di ritiene si riferisca all'intero testo di detta legge).

*Art. 40. Entrata in vigore.*



1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

La presente legge è pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo, a chiunque spetti, di osservarla e farla osservare come legge della Regione Calabria.