

Allegato A

"Requisiti e modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"

1. Elenco delle Agenzie Sicure in Emilia-Romagna

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

Nell'elenco sono iscritte le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna che rispondono a specifici requisiti per garantire la sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico, nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico.

2. Requisiti per l'accesso

Possono accedere all'elenco di cui al punto 1 le agenzie di viaggio operanti in Emilia-Romagna, di cui all'art. 2 della l.r. 7/2003, che esercitano l'attività nel rispetto della vigente normativa regionale e nazionale (D.Lgs 23.05.2011 n.79 e succ.mod.) e soddisfano le seguenti condizioni, nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico:

- a) svolgimento dell'attività da almeno 4 anni alla data di presentazione della domanda;
- b) adeguata copertura della polizza assicurativa che preveda quanto indicato nell'allegato C "Polizza assicurativa tipo delle Agenzie Sicure";
- c) idonea polizza assicurativa o garanzia bancaria a copertura dei rischi derivanti nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore (D.Lgs 62/2018 art. 47 c.2 e seguenti All.1) che preveda quanto indicato nell'allegato C.1., fatte salve condizioni di maggior tutela eventualmente disposti dalla normativa statale per l'esercizio dell'attività;
- d) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art. 22 della l.r.7/2003 (sospensione e revoca autorizzazione);
- e) utilizzo di un contratto di vendita conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.
- f) rispetto dei seguenti requisiti di qualità dei servizi:

f.1) Conoscenza delle lingue straniere

Il personale addetto alle attività di front-office e a diretto contatto con il pubblico deve possedere una competenza linguistica di almeno una lingua straniera ad un livello pari o superiore al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR).

Il requisito può essere dimostrato mediante certificazioni linguistiche rilasciate da enti certificatori riconosciuti o attestazioni rilasciate da enti di formazione accreditati, che nell'ambito della propria attività formativa, anche conseguita all'estero, accertino il livello di competenza linguistica secondo il CEFR.

Il requisito linguistico può essere altresì attestato anche dai seguenti titoli:

- Laurea triennale o magistrale in lingue;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.

ovvero:

- diploma di liceo linguistico.

Per la figura del Direttore Tecnico restano ferme le competenze e i requisiti previsti dalla normativa nazionale di riferimento.

f.2) l'agenzia di viaggi deve promuovere i propri servizi e le offerte turistiche attraverso un sito web, curandone l'aggiornamento costante.

f.3) il personale dell'agenzia deve essere adeguatamente formato a cura del datore di lavoro, anche mediante la partecipazione a iniziative periodiche di aggiornamento, quali corsi, convegni, seminari e workshop.

g) impegnarsi al rispetto del codice etico di cui alla lettera A) del paragrafo 10"

3. Marchio di qualità

È istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo con determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, Commercio, Artigianato e Sport (determinazione n.2423 del 1° marzo 2004), che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell'elenco di cui al precedente paragrafo 1.

Il Marchio, una volta acquisito, deve essere esposto in modo visibile sulle strutture dell'agenzia e sul materiale promozionale della stessa, secondo quanto previsto nella determinazione sopracitata.

4. Presentazione delle domande

Le domande di iscrizione all'elenco di cui al paragrafo 1 redatte, e sottoscritte in forma digitale, dal titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia interessata e devono essere inviate tramite PEC (posta elettronica certificata) al Servizio Turismo, Commercio, Artigianato e Sport della Regione Emilia-Romagna.

Le domande devono essere redatte utilizzando obbligatoriamente l'apposita modulistica (anche in copia fotostatica) allegata al presente atto (**Allegato B** "Modulistica per la presentazione della domanda") e reperibile su Internet al sito regionale www.regione.emilia-romagna.it/fr_turismo.htm, e presso la Regione Emilia-Romagna (U.R.P.- Ufficio Relazioni con il Pubblico).

La domanda d'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" deve pervenire al Servizio Turismo, Commercio Artigianato e Sport nei seguenti periodi:

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

Le domande pervenute oltre il termine di scadenza dei periodi di cui sopra, verranno considerate, a tutti gli effetti giuridici, come pervenute nel periodo successivo e verranno pertanto esaminate alla scadenza di tale periodo

Tutti i requisiti previsti per l'iscrizione all'Elenco sono attestati mediante dichiarazione sostitutiva ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR n. 445/2000. Non è richiesta, in fase di presentazione della domanda, la trasmissione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti dichiarati. La Regione effettua controlli sulla veridicità delle dichiarazioni rese secondo quanto previsto dal successivo paragrafo 7.

Le agenzie già iscritte alla data del presente provvedimento mantengono l'iscrizione acquisita e non sono tenute a presentare una nuova domanda. Le stesse dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti previsti dal presente atto entro il 31 dicembre 2027, mediante dichiarazione sostitutiva attestante il possesso dei requisiti e l'avvenuto adeguamento alle nuove disposizioni.

5. Istruttoria

L'istruttoria sulle domande d'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" è condotta dalla Regione – Servizio Turismo, Commercio Artigianato e Sport, nel rispetto delle disposizioni statali e regionali in materia di procedimento amministrativo (Legge 07/08/1990, n. 241 e successive modifiche; Legge regionale 06/09/1993, n. 32 e s.mi.).

In particolare, il Servizio regionale procederà all'istruttoria dal punto di vista formale, finalizzata alla verifica della regolare presentazione della domanda e della regolarità della documentazione allegata ed alla verifica del possesso dei requisiti di ammissibilità di cui al paragrafo 2.

L'istruttoria volta all'inserimento nell'elenco è svolta sulla base delle dichiarazioni rese dal richiedente, fermo restando quanto previsto al paragrafo 7 sulla validità dell'iscrizione e sulle modalità di effettuazione dei controlli e al paragrafo 8 in merito alla esclusione dall'elenco e revoca del marchio.

All'iscrizione nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" delle agenzie di viaggio risultate idonee provvede il Responsabile del Servizio con apposito atto.

L'elenco delle "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" è pubblicato sul sito web della Regione.

L'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" è costantemente aggiornato e riporta tutte l'elenco di agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio.

Alle agenzie di viaggio iscritte all'Elenco è consentito l'utilizzo del marchio di cui al paragrafo 3 ed in conformità al paragrafo 9.

6. Termini del procedimento

Le istruttorie delle domande d'iscrizione si concludono entro 45 giorni, in mancanza di richieste di integrazione delle domande incomplete, dal ricevimento dell'istanza d'iscrizione. Nel caso in cui la richiesta venga presentata fuori dai termini previsti al punto 4, il Responsabile del Procedimento provvede a comunicare all'interessato il ritardo, interrompendo i termini del procedimento, i quali iniziano a decorrere dal primo giorno utile del periodo successivo previsto per la presentazione delle domande.

7. Validità dell'iscrizione nell'Elenco e controlli

Entro il 31/12 di ogni anno l'agenzia di viaggi iscritta all'Elenco delle Agenzie sicure deve provvedere a comunicare al Servizio Turismo, Commercio e Sport, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza dei requisiti di cui al presente atto.

L'iscrizione all'elenco delle agenzie che abbiano presentato la dichiarazione di permanenza dei requisiti di cui sopra, si intende tacitamente rinnovata di anno in anno, salvo rinuncia scritta e fatti salvi gli effetti dell'eventuale accertamento di situazioni che possano comportare l'esclusione dall'elenco e la revoca del marchio. La mancata presentazione della dichiarazione di permanenza dei requisiti comporta la cancellazione dall'elenco e la revoca del marchio.

Al fine di verificare la veridicità delle dichiarazioni ed il possesso dei requisiti il Servizio Turismo, Commercio e Sport effettua controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese in sede di iscrizione e di rinnovo annuale, verificando il possesso e il mantenimento dei requisiti previsti dal presente atto. I controlli sono effettuati su almeno il 20% delle domande presentate e delle agenzie iscritte

Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione di effettuare, in qualsiasi momento, controlli ulteriori, anche al di fuori del campione individuato, qualora emergano elementi che facciano ragionevolmente dubitare delle dichiarazioni rese e del permanere dei requisiti prescritti, ovvero a seguito di segnalazioni circostanziate o di altro elemento ritenuto rilevante ai fini della verifica.

8. Esclusione dall'elenco e revoca del marchio

L'accertamento nella fase di controllo dell'assenza di uno o più dei requisiti di cui al paragrafo 2 da parte dell'agenzia comporta la decadenza dall'iscrizione nell'elenco e il Settore regionale competente provvede alla cancellazione della stessa dall'elenco ed alla revoca dell'utilizzo del marchio.

L'esclusione dall'elenco e la revoca del marchio sono altresì disposti nei casi di cui al paragrafo 10.

L'esclusione e la revoca sono disposti dal Responsabile del Servizio con proprio atto.

9. Registrazione del marchio.

Il marchio Agenzie sicure è registrato a cura della Regione Emilia-Romagna presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente.

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

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

10. Impegni nelle modalità di svolgimento dell'attività dell'Agenzia sicura

Le imprese che fanno domanda si impegnano:

- a) a consegnare al Servizio Turismo, Commercio Artigianato e Sport tutta la documentazione necessaria per verificare la veridicità dei fatti;
- b) comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsto dal punto 3 "Requisiti per l'accesso" dell'allegato A della delibera di giunta 2238 del 10/11/2003;
- c) ad aderire e rispettare il codice etico di cui alla lett. A);
- d) a confermare, entro il 31/12 di ogni anno successivo all'anno di iscrizione all'Elenco, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza dei requisiti dichiarati in fase di ammissione.

Comprovate e reiterate violazioni di tali impegni comportano l'eliminazione dall'elenco delle Agenzie sicure e la revoca del marchio.

A) Adesione al codice deontologico-etico

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

per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

- l'agenzia di viaggio utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte;
- l'agenzia di viaggio si impegna a prestare una particolare attenzione al tema della sostenibilità, privilegiando alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;
- l'agenzia di viaggio ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, (secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/1999).
- l'agenzia di viaggio si impegna a prestare particolare attenzione alla parità di genere per eliminare il gender gap e ad evitare qualsiasi forma di discriminazione sia nei confronti dei clienti che dei dipendenti-collaboratori;
- l'agenzia di viaggio rispetta i contratti di lavoro e le normative di settore.

Le agenzie di viaggio che aderiscono al codice hanno l'obbligo di esporlo in modo visibile al pubblico,

utilizzando il modulo allegato alla **lettera D** “Codice deontologico-etico delle agenzie sicure in Emilia-Romagna”.

11. Tutela della privacy

Tutti i dati personali di cui l'amministrazione venga in possesso per l'espletamento del presente procedimento verranno trattati nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato dal d.lgs 101/2018.

Per i dati relativi al seguente procedimento il titolare per il trattamento dei dati è la Regione Emilia- Romagna. Il Responsabile del trattamento è il Responsabile del Servizio Turismo, Commercio e Sport della Regione.