

**Delibera di giunta regionale n. 2238 del 10 novembre 2003**

**"Determinazione delle modalità di accesso e di gestione dell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna "**  
*come modificata dalle delibere di giunta regionale n. 410 del 8 marzo 2004, n. 556 del 29 marzo 2004 e n.2783 del 30/12/2004*

---

## LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Richiamata:

la L.R. 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)";

Richiamati , in particolare:

l'art. 16, comma 1, il quale prevede che le agenzie di viaggio e turismo operanti in Emilia-Romagna che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del "turismo etico", possono richiedere l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione;

l'art.16, comma 2, il quale prevede che le modalità di accesso e di gestione dell'elenco di cui al precedente comma, sono stabilite con atto della Giunta regionale previa consultazione degli organismi a tutela del turista o delle rappresentanze regionali delle associazioni dei consumatori ammesse dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998;

Dato atto che in data 6 Novembre 2003 sono state espletate le consultazioni previste dall'art 16, comma 2, della legge sopracitata, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche;

Ritenuto, pertanto, di provvedere a definire le modalità di accesso e gestione dell'elenco sopracitato mediante gli allegati al presente atto, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- a) Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna".
- b) Modulistica per la presentazione della domanda.
- c) Criteri di valutazione delle domande.
- d) Scheda customer satisfaction
- e) Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure.
- f) Codice deontologico - etico delle "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"
- g) Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda.
- h) Modulistica informativa per il turista.

Vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

Dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Attività Produttive, Commercio e Turismo Dott. Uber Fontanesi, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della l.r. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta regionale n. 447/2003;

Su proposta dell' Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi

d e l i b e r a

a) di approvare, in attuazione dell' art. 16 della L.R. n. 7/2003, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

**Allegato A** "Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna "

**Allegato B** " Modulistica per la presentazione della domanda"

**Allegato C** "Criteri di valutazione delle domande"

**Allegato D** "Scheda customer satisfaction"

**Allegato E + Allegato E/1** "Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure"

**Allegato F** "Codice deontologico - etico delle Agenzie sicure in Emilia-Romagna"

**Allegato G** "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda"

**Allegato H** "Modulistica informativa per il turista"

b) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna in forma integrale.

## **Allegato A**

### **"Modalità attuative per l'accesso e la gestione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"**

#### **1 Elenco delle Agenzie Sicure in Emilia-Romagna (come modificato dalla delibera di Giunta n. 556/2004)**

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 adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico, nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico.

#### **2 Elementi di Garanzia**

Le agenzie di viaggio, al fine di garantire "un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e di rispetto del turismo etico" adottano, nello svolgimento dell'attività d'impresa, precise garanzie rispetto a tre elementi quali:

- LIVELLO ORGANIZZATIVO
- AFFIDABILITA' VERSO IL CLIENTE
- ETICITA' DELL'OFFERTA

In particolare, per ognuno dei tre elementi sopra citati sono individuati, rispettivamente, i seguenti indicatori:

LIVELLO ORGANIZZATIVO (indicato brevemente con la sigla L.O.)

1. Indice di specializzazione territoriale
2. Allargamento dell'orario di accessibilità
3. Allargamento delle giornate di accessibilità
4. Servizio online
5. Facilità ad accedere alle offerte last-minute
6. Servizio di appuntamento
7. Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio
8. Disponibilità di servizi accessori connessi
9. Personalizzazione della proposta
10. Qualità dei servizi offerti

AFFIDABILITA' VERSO IL CLIENTE (indicata brevemente con la sigla A.V.C.)

1. Accettazione di tutti i servizi di pagamento
2. Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto
3. Soddisfazione del cliente

4. Informazioni complete e prezzi chiari
5. Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione
6. Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 del presente allegato
7. Esperienza
8. Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno
9. Personale riconoscibile
10. Competenza linguistica

ETICITA' DELL'OFFERTA (indicata brevemente con la sigla E.O.)

1. Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo
2. Adesione ad un codice deontologico- etico
3. Sensibilizzazione del cliente

### **3 Requisiti per l'accesso**

**(come modificato dalle delibere di Giunta n. 410/2004 e 556/2004)**

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 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 E/1 "Polizza assicurativa tipo delle Agenzie Sicure",
- c) 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);
- d) versamento del deposito cauzionale secondo le modalità stabilite dall'art. 13 della l.r. 7/2003;
- e) utilizzo di un contratto di vendita conforme a quanto previsto dalla normativa vigente;
- f) rispondenza, rispetto agli indicatori previsti per ogni elemento di garanzia di cui al precedente punto 2), di almeno il 51% del punteggio massimo assegnabile, secondo i criteri previsti nell'Allegato C "Criteri di valutazione delle domande".

Le filiali di agenzie di viaggio operanti sul territorio regionale, devono soddisfare i requisiti previsti:

- ai punti a) ed f) facendo riferimento alle caratteristiche della loro attività (durata apertura filiale, caratteristiche del personale operante nella filiale e dei locali nei quali viene svolta l'attività della filiale etc.);
- ai punti b), c), d), ed e) facendo riferimento alle dichiarazioni, documentazioni e ai contratti afferenti o stipulati dalla sede (es. contratto di assicurazione, dichiarazioni relative al titolare, versamento deposito cauzionale etc);

La domanda di accesso di filiali di agenzie di viaggio operanti sul territorio regionale, la cui sede principale è già stata iscritta nell'elenco delle Agenzie Sicure in Emilia Romagna, attesta solo i requisiti relativi alle lettere a) ed f)."

#### **4 Marchio di qualità**

E' istituito un marchio di qualità rappresentato graficamente dal logo che verrà definito con successiva determinazione del Responsabile del Servizio Turismo, che sarà assegnato alle agenzie iscritte nell'elenco di cui al precedente punto 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, che sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna prima della pubblicazione dell'elenco di cui al punto 1.

#### **5 Presentazione delle domande**

Le domande di iscrizione all'elenco di cui al punto 1 devono essere inviate al Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche della Regione Emilia-Romagna dal titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia interessata, in bollo da Euro 10,33, e redatte nella forma di *dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà*, utilizzando 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](http://www.regione.emilia-romagna.it/fr_turismo.htm), e presso la Regione Emilia-Romagna (U.R.P.- Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Alla domanda devono essere allegati i documenti comprovanti i requisiti per l'accesso di cui al punto 3) lett. b) ed e) in copia semplice.

Le *dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà*, sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000).

La domanda deve contenere, inoltre, l'impegno del sottoscrittore a:

- consegnare all'amministrazione precedente, nell'esercizio della sua attività di controllo, tutta la documentazione necessaria a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese;
- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsti dal punto 3);
- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e la contestuale revoca del marchio così come previsto dal punto 8).

La domanda d'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" deve pervenire al Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche 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 i termini sopra indicati verranno esaminate nel periodo d'istruttoria immediatamente successivo.

Le richieste di iscrizione si intendono tacitamente rinnovate dopo un anno, salvo rinuncia scritta.

## 6 Istruttoria

Le domande di iscrizione all'elenco, presentate secondo quanto previsto al precedente punto 5), vengono istruite applicando i criteri di valutazione previsti nell' **Allegato C** "Criteri di valutazione delle domande".

Per effettuare l'istruttoria il Responsabile del Servizio istituisce, con proprio atto, una commissione da lui presieduta e composta da:

un funzionario del Servizio regionale al Turismo individuato quale Responsabile del Procedimento;  
un funzionario del Servizio provinciale al Turismo, competente in materia di agenzie di viaggio, di volta in volta interessato;

tre rappresentanti delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale;

un rappresentante degli organi regionali a difesa del turista delle associazioni dei consumatori ammesse nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito con Legge n. 281 del 1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti".

Per lo svolgimento dei suoi compiti, la commissione istruttoria:

- accerta la sussistenza dei requisiti richiesti dal presente disciplinare
- richiede eventuali integrazioni alle domande incomplete,
- dispone le verifiche sui singoli elementi della qualità (livello organizzativo, affidabilità verso il cliente ed eticità dell'offerta), effettuando anche sopralluoghi presso l'agenzia interessata da parte del funzionario provinciale membro della Commissione istruttoria;
- analizza i reclami pervenuti da parte dei clienti delle agenzie iscritte nell'elenco di cui al punto 1);
- verifica i comportamenti che possono causare o che hanno causato la sospensione del marchio secondo quanto previsto al successivo punto 8).

A conclusione del proprio lavoro, la Commissione istruttoria redige l'elenco delle agenzie che hanno presentato domanda nei termini stabiliti dal punto 5), con il relativo punteggio conseguito sulla base degli esiti emersi dall'istruttoria e propone al Responsabile di Servizio:

- l'iscrizione all'elenco delle agenzie interessate e la contestuale assegnazione del marchio,
- l'esclusione dall'elenco delle agenzie interessate con revoca del marchio,
- la sospensione della facoltà di avvalersi del marchio da parte dell'agenzia.

Ai componenti la commissione istruttoria non è erogato alcun compenso.

Con l'atto che istituisce la Commissione, il Responsabile del Servizio definisce, inoltre, le modalità di funzionamento della stessa e, se necessario, ne integra e/o ne specifica i compiti.

Il Responsabile del Servizio inoltre valuta il risultato conclusivo dell'istruttoria e provvede all'iscrizione delle agenzie di viaggio idonee all'inserimento nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna".

Il Responsabile del Servizio regionale al Turismo provvede infine, annualmente alla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione dell'elenco "Agenzie sicure in Emilia- Romagna" che riporta, suddivise per provincia, tutte le agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio nonché quelle ancora iscritte nell'elenco, ma in fase di sospensione del marchio.

## **7 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 5, 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.

## **8 Sospensione, esclusione dall'elenco e revoca del marchio**

La sospensione del marchio è disposta a seguito di comportamenti potenzialmente lesivi della tutela del Marchio stesso o delle altre agenzie iscritte all'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" quando, in seguito ad apposita istruttoria, tali comportamenti si rivelano fondati e verificati.

La richiesta di sospensione del marchio può avvenire, su proposta della Commissione Istruttoria e/o su segnalazione dell'Amministrazione provinciale competente.

La sospensione del marchio comporta la diffida al perseguimento dei comportamenti che l'hanno causata. La Commissione Istruttoria, verificata ulteriormente l'attività dell'agenzia sospesa, propone l'annullamento del provvedimento di sospensione o l'esclusione definitiva dell'agenzia dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" con revoca del marchio.

Oltre ai casi sopra elencati l'esclusione dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" avviene quando vengono a mancare i requisiti stabiliti al punto 3 del presente disciplinare.

In particolare, per quanto previsto alla lettera c) dello stesso punto 3, se il titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di Amministrazione in caso di società incorrono in pendenze giudiziarie, l'agenzia viene esclusa dall'elenco con provvedimento di revoca del marchio senza possibilità d'inserimento successivo.

La sospensione e l'esclusione delle agenzie dall'elenco "Agenzie Sicure in Emilia-Romagna" e la revoca del marchio, sono disposte dal Responsabile del Servizio con proprio atto.

## **9 Registrazione del marchio.**

La Regione provvederà alla registrazione del marchio 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 Modalità di svolgimento delle attività che caratterizzano l'eticità dell'offerta.**

### **A) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.**

L'agenzia di viaggio può destinare una quota minima dell'1/1000 del costo del servizio, per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale è diretto il turista oppure in quello prescelto dall'agenzia stessa.

Il soggetto destinatario delle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo è una Organizzazione non Governativa (ONG) con sede in Emilia-Romagna individuata direttamente dall'agenzia o facente parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna, ai sensi della L.R. 21 giugno 2002, n.12.

Per Organizzazioni non Governative (ONG) si intendono le organizzazioni riconosciute come idonee a realizzare progetti di cooperazione con i paesi in via di sviluppo dal MAE (Ministero degli Affari Esteri). L'elenco delle ONG con sede in Emilia-Romagna nonché di quelle ONG facenti parte dei programmi di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna è consultabile sul sito [www.regione.emilia-romagna.it/cooperazionedececentrata](http://www.regione.emilia-romagna.it/cooperazionedececentrata) .

Il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia che si dichiara disponibile ad aderire ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario, deve comunicare in forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, al Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna, entro 60 giorni dalla data di acquisizione del marchio di qualità di cui al precedente punto 4), le seguenti informazioni:

- estremi identificativi della Organizzazione non governativa prescelta per l'azione di solidarietà;
- descrizione del progetto/i al/i quale/i viene destinato il sostegno finanziario;
- quota destinata all'intervento/i.

Per tale comunicazione il titolare e/o legale rappresentante dell'agenzia utilizza il modulo allegato alla lettera G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda".

La mancata comunicazione entro i termini previsti, comporta il venir meno dell'adesione ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, secondo quanto richiesto al punto 21) del questionario.

### **B) Adesione ad un 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:

- questa agenzia di viaggio utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte ;
- questa agenzia di viaggio si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;
- questa 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).

Le agenzie di viaggio che aderiscono al codice hanno l'obbligo di esporlo in modo visibile al pubblico, utilizzando il modulo allegato alla lettera F "Codice deontologico-etico delle agenzie sicure in Emilia-Romagna".

La mancata esposizione comporta il venir meno dell'adesione al codice deontologico-etico, secondo quanto richiesto al punto 22) del questionario.

### **C) Sensibilizzazione del cliente.**

La sensibilizzazione del cliente verso i fenomeni presenti nei paesi nei quali si sta recando viene effettuata facendo sottoscrivere al cliente stesso la modulistica informativa per il turista, riportato in allegato H **per le destinazioni situate nelle aree di Africa, Asia e Pacifico, Caraibi e America Latina, Medio Oriente e Nord Africa**, e contenente:

- 1) la segnalazione del fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento;
- 2) gli articoli normativi che regolano il fenomeno stesso;
- 3) i rischi sanitari relativi ai paesi oggetto del viaggio nonché quelli relativi ad ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno (sicurezza ,emergenza, etc.).

Il modulo è composto da due parti, la prima contenente i dati del turista che, una volta sottoscritta, viene trattenuta dall'agenzia. La seconda contenente i riferimenti normativi relativi al punto 2 ed i dati di cui al punto 3 che viene consegnata al cliente.

Per le informazioni relative al punto 3), le agenzie possono utilizzare le notizie pubblicate sui siti [www.viaggiasesicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiasesicuri.mae.aci.it) e [www.regione.emilia-romagna/agenziasan/index.htm](http://www.regione.emilia-romagna/agenziasan/index.htm) .

La mancata sottoscrizione del modulo comporta il venir meno dell'azione di sensibilizzazione del cliente, secondo quanto richiesto al punto 23) del questionario.

### **11. Modalità di gestione della scheda "CUSTOMER SATISFACTION".**

L'agenzia di viaggio che dichiara la propria disponibilità a consegnare la scheda "CUSTOMER SATISFACTION" ai propri clienti in fase di prenotazione, secondo quanto richiesto al punto 15) del questionario, ha l'obbligo di consegnare la copia del modello riportato in allegato G "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda" a tutti i clienti con i quali concluda una transazione.

La scheda "CUSTOMER SATISFACTION" consegnata potrà essere spedita dal cliente interessato alla Provincia territorialmente competente, con spese a carico della stessa.

Il funzionario del Servizio provinciale al turismo, partecipante alla Commissione Istruttoria, provvede a raccogliere le schede "CUSTOMER SATISFACTION" inviate e a valutarne il contenuto sulla base delle conoscenze acquisite nell'ambito della gestione delle funzioni amministrative, di vigilanza e controllo delle agenzie di viaggio previste dall'art.4 della L.R. 7/2003, ed eventualmente sottoporle all'analisi della Commissione Istruttoria che può disporre le verifiche di competenza.

I dati relativi alle risposte ai quesiti Q7 e Q8 verranno inviati in forma anonima e non individuale dal funzionario Provinciale, per il tramite del funzionario regionale responsabile del procedimento, al Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna per la redazione di eventuali statistiche.

La mancata consegna da parte dell'agenzia della scheda "CUSTOMER SATISFACTION" al cliente comporta il venir meno dell'adesione del punto 15) del questionario.

## **12 Tutela della privacy**

Tutti i dati personali di cui l'amministrazione venga in possesso per l'espletamento del presente procedimento verranno trattati nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni.

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 Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.

## **13 Informazioni e accesso agli atti**

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Maura Mingozzi del Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna.

Gli atti relativi al procedimento potranno essere presi in visione presso il Servizio Turismo della Regione Emilia Romagna - Via Aldo Moro , 64 - 40139 Bologna.



Assessorato al Turismo e Commercio  
Direzione Generale Attività Produttive, Commercio, Turismo

**L.r.7/2003 art. 16 - Modulo di domanda per l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna"**

**Numero di protocollo**  
(a cura della Regione)

**Regione Emilia-Romagna**  
Direzione Generale Attività Produttive,  
Commercio, Turismo  
Servizio Turismo e  
Qualità aree turistiche  
Viale Aldo Moro, 64  
40127 Bologna

Bollo  
€ 10,33

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'**

Il/La sottoscritto/a.....  
nato/a il.....a.....(Prov.....)  
residente a.....(Prov.....)  
via.....n. ....C.A.P. ....  
cittadinanza.....codice fiscale.....  
in qualità di (1).....dell'Agenzia di viaggio (come da anagrafe  
tributaria).....  
sita nel Comune di.....(Prov. ....)  
via.....n. civico.....  
con autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio n. ....  
rilasciata in data.....da.....  
Sito Internet Agenzia .....  
Indirizzo E-mail.....

chiede

l'iscrizione dell'agenzia di viaggi e turismo sopra citata all' Elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" tenuto dall'Assessorato regionale competente e pubblicato annualmente nel Bollettino Ufficiale e sul sito Internet della Regione e a tal fine

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

*Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni degli artt. 493 - 495 e 496 del Codice Penale*

- a) la veridicità dei fatti dichiarati nel questionario e nei documenti allegati alla presente domanda.
- b) che l'agenzia in oggetto svolge la sua attività da almeno quattro anni dalla data di presentazione della domanda in questione.
- c) di aver stipulato la polizza di responsabilità civile prevista per le "Agenzie sicure", dalla delibera di giunta regionale n. 2238 del 10/11/2003 che viene allegata in copia alla presente domanda.
- 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) di aver provveduto al deposito cauzionale secondo le modalità previste dall'art. 13 della L.r. 7/03.
- f) che il contratto di vendita utilizzato per le transazioni e allegato in copia è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

A tal fine si rende disponibile a:

- confermare, entro il 31/12 di ogni anno, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda d'iscrizione. (Nel caso in cui siano già state comunicate variazioni, la conferma del contenuto del questionario deve essere effettuata con gli stessi criteri sopra esposti, con la dicitura aggiuntiva " alla luce delle modifiche comunicate in data .....");
- consegnare all'amministrazione in indirizzo tutta la documentazione necessaria per verificare la veridicità dei fatti;
- 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,
- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie sicure dell' Emilia-Romagna" e la contestuale revoca del marchio così come previsto dal punto 8 "Sospensione ed esclusione dall'elenco e revoca del marchio" dell'allegato A della delibera di giunta 2238 del 10/11/2003

**DATA**

**(2) FIRMA E TIMBRO**

**NOTE**

*(1) Precisare a che titolo viene fatta la richiesta, (quale titolare, in caso di ditta individuale; oppure Presidente del Consiglio di Amministrazione, Legale Rappresentante, Amministratore Unico, Amministratore Delegato, Procuratore, ecc. in caso di società);*

*(2) Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)*

**Documenti allegati:**

- Polizza "Agenzie sicure"
- Contratto di vendita utilizzato
- Depliant pubblicitari
- Altro \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato allo svolgimento delle attività previste dalle L.R. 7/2003 e dalla delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati la domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003.  
In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna:
  - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
  - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto a).

Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi alla Dott.ssa Maura Mingozzi, 051/283358, [mumingozzi@regione.emilia-romagna.it](mailto:mumingozzi@regione.emilia-romagna.it).

DATA

FIRMA

segue Allegato B " Modulistica per la presentazione della domanda"

**QUESTIONARIO**

INDICATORE	DOMANDA	RISPOSTE		PUNTI
1) Indice di specializzazione	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	<b>OUTGOING</b> % Italia __ % Europa __ % Nord America __ % Centro America __ % Sud America __ % Asia __ % Africa __ % Oceania __	<b>INCOMING</b> % Costa ____ % Appennino ____ % Città d'Arte ____ % Terme, benessere __ % Altro _____ (specificare)	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore ↑ 10 ore ↑ 5 ore ↑		_____ _____ _____
3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica ↑ Sabato mat. e pom. ↑ Sabato mat. o pom. ↑		_____ _____ _____
4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio on line?	E-commerce ↑ Sito Informativo ↑ Vetrina ↑		_____ _____ _____
5) Facilità ad accedere alle offerte last-minute	E' presente una bacheca con le ultime offerte last minute?	Sì ↑ No ↑		_____ _____
6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Sì ↑ No ↑		_____ _____
7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionare per personalizzare il viaggio	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	+ di 10 ↑ da 6 a 9 ↑ da 2 a 5 ↑  Saletta per attività ↑		_____ _____ _____ _____
8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. ↑  Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto) ↑  Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione ↑  Attività di informazione e di iniziative turistiche ↑  Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari ↑  Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti ↑		_____ _____ _____ _____ _____ _____

		Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto <input type="checkbox"/> Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta <input type="checkbox"/> Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al Turismo <input type="checkbox"/> Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni <input type="checkbox"/> Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche <input type="checkbox"/> Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili? (vedi nota 1)	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% <input type="checkbox"/> Da 50 a 74,99% <input type="checkbox"/> Da 25 a 49,99% <input type="checkbox"/> Da 10 a 24,99% <input type="checkbox"/> Fino a 9,99% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti <input type="checkbox"/> Assegno <input type="checkbox"/> Bancomat <input type="checkbox"/> Carte di credito <input type="checkbox"/> Pagamento rateale <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde di assistenza ai clienti e/o reperibilità 24 ore su 24 <input type="checkbox"/> Auto sostitutiva <input type="checkbox"/> Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno <input type="checkbox"/> Solo 1 <input type="checkbox"/> Più di 1 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15) Scheda customer satisfaction distribuita in Sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione? (vedi nota 2)	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

16) Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 dell'allegato A	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 <input type="checkbox"/> 3-4 <input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European framework) (vedi nota 3)?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a destinare una quota minima dell'1/1000 del servizio per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello da lei prescelto? (vedi nota 4)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22) Adesione ad un codice deontologico - etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia-Romagna per le agenzie di viaggio sicure? Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente: - quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; - quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato. - quest'agenzia 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.182/99.(vedi note 4 e 5)	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

23) Sensibilizzazione del cliente	Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio? (vedi nota 4)	Si           ↑ No           ↑	_____ _____
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	----------------

## NOTE

---

### *Nota 1 relativa al punto 9) Personalizzazione della proposta*

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente: Legge 9 gennaio 1989, n. 13 e succ. modificazioni e Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236.

In particolare il Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236 “Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l’accessibilità, l’adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell’eliminazione delle barriere architettoniche” all’art. 3 “Criteri generali di progettazione”, lett. e) stabilisce che:

“nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se, nei casi in cui sono previsti spazi di relazione nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta, questi sono accessibili; in tal caso deve essere prevista l’accessibilità anche ad almeno un servizio igienico.

Nelle unità immobiliari sedi di attività aperte al pubblico, di superficie netta inferiore a 250 mq, il requisito della visitabilità si intende soddisfatto se sono accessibili gli spazi di relazione, caratterizzanti le sedi stesse, nelle quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta”.

---

### *Nota 2 relativa al punto 15) Scheda “CUSTOMER SATISFACTION” distribuita in sede di prenotazione*

Le modalità di utilizzo della scheda sono stabilite al punto 11 dell’allegato A “Modalità di gestione della scheda customer satisfaction”.

---

### *Nota 3 relativa al punto 20) Competenza linguistica del questionario*

#### *Livelli linguistici stabiliti dal Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching*

Si tratta di un documento di consultazione generale, creato dal Consiglio d’Europa, contenente i parametri per la descrizione di obiettivi e di contenuti dell’apprendimento linguistico, utili nella pianificazione curricolare, a scuola o in altri contesti educativi.

Offre, in sintesi, ampi repertori da cui attingere per l’individuazione del contesto d’uso della lingua, assieme a temi, attività comunicative, processi comunicativi, competenze linguistiche, pragmatiche e strategiche che si alternano nella complessità dei processi di apprendimento.

Il *Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching* suddivide le competenze comunicative linguistiche in tre livelli di riferimento:

- livello base,
- livello autonomo,
- livello di padronanza,

ognuno dei quali è a sua volta scindibile in due sottogruppi:

- A1 o *Breakthrough*,
- A2 o *Waystage*,
- B1 o *Threshold*,
- B2 o *Vantage*,
- C1 o *Effectiveness*,
- C2 o *Mastery*.

Per ciascun livello si tiene conto delle effettive capacità di comprensione e produzione sia scritte che orali in situazioni di comunicazione. Gli obiettivi linguistici del relativo syllabus sono espressi in termini di “know-how” (saper fare) nella lingua straniera in situazioni diverse.

<i>Livello Base</i>	<b>A1</b>	Comprende e usa espressioni di uso quotidiano e frasi basilari tese a soddisfare bisogni di tipo concreto. Sa presentare se stesso/a e gli altri ed è in grado di fare domande e rispondere su particolari personali come dove abita, le persone che conosce e le cose che possiede. Interagisce in modo semplice purché l'altra persona parli lentamente e chiaramente e sia disposta a collaborare.
	<b>A2</b>	Comprende frasi ed espressioni usate frequentemente relative ad ambiti di immediata rilevanza (Es. informazioni personali e familiari di base, fare la spesa, la geografia locale, l'occupazione). Comunica in attività semplici e di routine che richiedono un semplice scambio di informazioni su argomenti familiari e comuni. Sa descrivere in termini semplici aspetti del suo background, dell'ambiente circostante sa esprimere bisogni immediati.
<i>Livello Autonomo</i>	<b>B1</b>	Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese in cui si parla la lingua. E' in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. E' in grado di descrivere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni e spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.
	<b>B2</b>	Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche nel suo campo di specializzazione. E' in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.
<i>Livello Padronanza</i>	<b>C1</b>	Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.
	<b>C2</b>	Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

*Nota 4 relativa ai punti 21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo  
22) Adesione ad un codice deontologico-etico  
23) Sensibilizzazione del cliente*

Le modalità di adesione sono stabilite al punto 10 dell'Allegato A "Modalità di svolgimento delle attività che caratterizzano l'eticità dell'offerta"

*Nota 5 relativa al punto 22) Adesione ad un codice deontologico-etico*

La convenzione dell'International Labour Organization C138, n.138 del 26/6/1973 e successive mod. sull'età minima per l'accesso al lavoro, stabilisce agli artt. 2 e 3 che l'età minima per l'accesso al lavoro dei più giovani debba coincidere con quella del loro pieno sviluppo fisico ed intellettuale. Per questo non può essere inferiore all'età in cui si terminano gli studi dell'obbligo scolastico e in ogni caso non inferiore ai 15 anni. Solo i paesi in via di sviluppo possono inizialmente, e in via transitoria, fissarla sotto questa soglia, e comunque non prima dei 14 anni.

La convenzione dell'International Labour Organization C182, n.182 del 17/6/1999 sulle forme peggiori di sfruttamento infantile, definisce per la prima volta la soglia delle forme peggiori:

- tutte le forme di schiavitù e di asservimento, la tratta e la vendita, il lavoro forzato e obbligatorio, il reclutamento dei bambini per conflitti armati;
- l'impiego, l'ingaggio o l'offerta di minori per la prostituzione o e per la produzione di materiale pornografico e in particolare per la produzione e il traffico di stupefacenti;
- qualsivoglia lavoro che metta a rischio la salute, la sicurezza, o la moralità dei minori, esponendoli ad abusi fisici, psicologici o sessuali, a condizioni ambientali difficili, ad orari prolungati o notturni, all'uso di tecnologie, di macchine e di sostanze pericolose.



**Allegato C "Criteri di valutazione delle domande"**

CRITERI D'ANALISI	INDICATORE	DOMANDA	POSSIBILI RISPOSTE		VALUTAZIONE ASSEGNABILE	PUNTEGGIO MASSIMO O ASSEGNABILE	MATERIALE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA	MODALITA' DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI
<b>L.O</b>	1) Indice di specializzazione territoriale	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	<b>OUTGOING</b> % Italia __ % Europa __ % Nord America __ % Centro America __ % Sud America __ % Asia __ % Africa __ % Oceania __	<b>INCOMING</b> % Costa ____ % Appennino ____ % Città d'Arte ____ % Terme benessere __ % Altro _____ (specificare))	Se il totale di 2 aree ricopre: 80% 5 punti 60% 3 punti 40 % 1 punto ----- Il punteggio viene aumentato di ulteriori 5 punti per lo svolgimento di attività di INCOMING.	<b>10</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Analisi dei contratti</b>
<b>L.O</b>	2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore 10 ore 5 ore		5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit.</b>
<b>L.O</b>	3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica Sabato mat. e pom. Sabato mat. o pom.		5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit.</b>
<b>L.O</b>	4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio online?	E-commerce Sito Informativo Vetrina		5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Indicare il sito</i>	<b>Verifica sul sito Internet</b>
<b>L.O</b>	5) Facilità ad accedere alle offerte last-minute	E' presente una bacheca con le ultime offerte last minute?	Sì No		5 punti 0 punti	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica diretta</b>
<b>L.O</b>	6) Servizio di appuntamento	E' possibile concordare un appuntamento su prenotazione telefonica?	Sì No		5 punti 0 punti	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit.</b>

<b>L.O</b>	7) Colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio e l'eventuale disponibilità di una sala per questa attività.	Indicare il numero di serate tematiche organizzate in un anno con esperti o visitatori delle mete selezionate, su tematiche relative al viaggio e agli eventuali problemi sanitari.	+ di 10 da 6 a 9 da 2 a 5  Saletta per attività	12 punti 8 punti 4 punti  3 punti	<b>15</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio.</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit e dall'analisi della scheda clienti</b>
<b>L.O</b>	8) Disponibilità di servizi accessori connessi	Quali dei seguenti servizi accessori sono offerti a richiesta del cliente?	Prenotazione, vendita di biglietti di tutti i mezzi di trasporto necessari alla realizzazione del viaggio. Informazione e assistenza ai propri clienti (compresa accoglienza nelle stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto) Prenotazione di servizi ricettivi e di albergo nonché di ristorazione Attività di informazione e di iniziative turistiche Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto Rilascio e pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o altri titoli di credito per i viaggiatori, di lettere di credito e cambio valuta Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al turismo Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici	1.25 punti 1.25 punti	<b>15</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti</b>
<b>L.O</b>	9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili?	Si No	15 punti 0 punti	<b>15</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti</b>

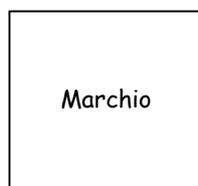
<b>L.O</b>	10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% Da 50 a 74,99% Da 25 a 49,99% Da 10 a 24,99% Fino a 9,99%	20 punti 15 punti 10 punti 5 punti 0 punti	<b>20</b>	<i>Elenco degli operatori, in cui sono evidenziati quelli in possesso di ISO 9002</i>	<b>Verifica telefonica</b>
<b>AVC</b>	11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti Assegno Bancomat Carte di credito Pagamento rateale	1 punto 1 punto 1 punto 1 punto 1 punto	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti</b>
<b>AVC</b>	12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde e/o di reperibilità di assistenza ai clienti 24 ore su 24 Auto sostitutiva Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente	1 punti 2 punti 2 punti	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti</b>
<b>AVC</b>	13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno Solo 1 Più di 1	5 2 0	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica presso la Camera di Commercio</b>
<b>AVC</b>	14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si No	10 0	<b>10</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifiche dalla sched clienti</b>
<b>AVC</b>	15) Scheda customer satisfaction distribuita in sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione?	Si No	25 0	<b>25</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica coerenza tra quanto dichiarato in sede di domanda e la modalità operativa</b>
<b>AVC</b>	16) Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista al punto 6 dell'	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si No	25 0	<b>25</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica coerenza comportamento dichiarato ed effettiva disponibilità</b>

<b>AVC</b>	17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	5 3 1	<b>5</b>	<i>CV dei dipendenti</i>	<b>Verifica Curriculum dei dipendenti</b>
<b>AVC</b>	18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	10 0	<b>10</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Confronto con schede clienti.</b>
<b>AVC</b>	19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	5 0	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica diretta</b>
<b>AVC</b>	20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European Framework)?	Si No	5 0	<b>5</b>	<i>Curriculum vitae dipendenti</i>	<b>Verifica dai CV dei dipendenti</b>
<b>E O</b>	21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a destinare una quota minima dell'1/1000 del servizio per incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello prescelto?	Si No	20 0	<b>20</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Confronto con schede clienti</b>
<b>E O</b>	22) Adesione ad un codice deontologico	Siete disponibili a aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia Romagna per le agenzie di viaggio sicure? Per viaggi e soggiorni che organizza direttamente: -quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti nonnocivi alla salute ed alla sicurezza delle	Si No	40 0	<b>40</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Confronto con schede clienti</b>

		<p>persone coinvolte;          -quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;          -quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore a 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.182/99.</p>					
<b>E O</b>	23) Sensibilizzazione del cliente	<p>Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento, con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio?</p>	<p>Si No</p>	40 0	<b>40</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Confronto con schede clienti</b>

**Allegato D "Scheda customer satisfaction"**

Gentile Signora/e questa scheda di valutazione è stata predisposta per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Emilia-Romagna. La invitiamo a collaborare, compilando in maniera più possibile veritiera il modello allegato.



Spett.le  
Provincia  
di \_\_\_\_\_  
Settore Turismo - Agenzie di Viaggio

**SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION**

Nome dell'agenzia che ha venduto il viaggio:

\_\_\_\_\_

DATA

TIMBRO E FIRMA DELL'AGENZIA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Destinazione del viaggio: \_\_\_\_\_

Periodo: dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Q1. Prima di partire per questo viaggio, l'agenzia ha organizzato degli incontri con persone esperte del posto/dei posti che avete visitato?

SI'

NO

Q2. Le informazioni relative ai servizi (qualità dell'hotel/villaggio turistico, qualità dei mezzi di trasporto, assistenza sul luogo, ecc.) che avete avuto dall'agenzia sono risultate essere:

SEMPRE ATTENDIBILI

QUASI SEMPRE ATTENDIBILI

A VOLTE ATTENDIBILI E A VOLTE NO

QUASI SEMPRE INATTENDIBILI

SEMPRE INATTENDIBILI

Q3. Durante il viaggio, c'era la possibilità di essere assistiti e di avere delle informazioni dall'agenzia?

SI'

NO

Q4. In una scala da 1 a 10, come giudicate la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute sui prezzi del viaggio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q5. Come giudicate:

a) la professionalità dello staff dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) l'attenzione alle Vostre esigenze:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c) la completezza dei documenti di viaggio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

d) la puntualità nella consegna dei documenti:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

e) gli orari di apertura dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

f) la consultazione delle proposte:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

g) la varietà delle modalità di pagamento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q6. a) Se vi fossero stati dei problemi durante i trasferimenti, era previsto un servizio di assistenza da parte dell'agenzia?

SI'

NO

b) Secondo Voi, il rapporto qualità/prezzo del (pacchetto) viaggio che avete appena concluso, è stato:

DECISAMENTE BUONO

BUONO

GIUSTO

SFAVOREVOLE

DECISAMENTE SFAVOREVOLE

**Q7. Per quanto risulta dalla vostra esperienza c'è una corrispondenza tra quanto riportato dal codice etico per le agenzie sicure dell'Emilia-Romagna ed il servizio offerto?**

Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

a) quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte

SI'  NO  NON SO

b) quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale privilegiando alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, ed alla resistenza ecologica ed economica del posto visitato

SI'  NO  NON SO

c) quest'agenzia 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.

**INDUBBIAMENTE SI'**  **NO A QUANTO MI RISULTA**  
 **UTILIZZA PERSONALE MOLTO GIOVANE MA DI ETA' INDEFINIBILE**

Se sì in quali funzioni sono stati impiegati bambini al di sotto di 14 anni?

---

**Q8. Durante la vostra esperienza di soggiorno avete verificato la presenza del fenomeno dell'offerta sessuale a pagamento?**

DA NESSUNA PARTE

AL DI FUORI DELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

NELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

Avete avuto l'impressione che tale offerta coinvolgesse soggetti minori di 18 anni?

SI'  NO

**Q9. Nel valutare complessivamente il servizio che vi è stato offerto, vi ritenete:**

MOLTO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

PER NIENTE SODDISFATTO

**Q10. Riaffidereste a questa agenzia l'organizzazione del vostro viaggio?**

SI'

PROBABILMENTE SI'

PROBABILMENTE NO

NO



## Inserire i propri dati (facoltativo)

---

Nome

---

Cognome

---

Indirizzo

---

Recapito telefonico

### PRIVACY

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/1996 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della Legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) I suoi dati saranno usati esclusivamente a scopo di procedura per la valutazione del Livello Organizzativo, della Qualità e dell'Eticità del servizio delle agenzie di viaggio iscritte nell'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna" e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dal Servizio Turismo e dal Servizio Politiche familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna.
- b) Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura facoltativa.
- c) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente in via del tutto riservata esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- d) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati di ogni Provincia.
- e) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna o la Provincia alla quale è stata destinata la scheda:
  - hanno avuto il consenso esplicito a condividere i dati con terze parti;
  - devono ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- f) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto c).  
Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento di ogni singola Provincia.

DATA

FIRMA

### Per qualsiasi informazione sulla compilazione può rivolgersi:

Ai funzionari provinciali preposti allo svolgimento delle competenze relative alle agenzie di viaggio oppure alla Dott.ssa Maura Mingozi - Funzionario del Servizio Turismo della Regione Emilia-Romagna al seguente numero: 051 283358 mail: [mumingozzi@regione.emilia-romagna.it](mailto:mumingozzi@regione.emilia-romagna.it).

**Allegato E "Polizza assicurativa tipo delle agenzie sicure"**

**POLIZZA DI ASSICURAZIONE RESPONSABILITA' CIVILE  
E PERDITE PECUNIARIE DEGLI AGENTI DI VIAGGIO**

Polizza nr. ....

Agenzia/Broker: .....

**CONTRAENTE**

Nome Agenzia e Ragione Sociale.....  
C.F./P.I.....  
Sede legale.....  
Sede operativa .....

**DURATA DELL' ASSICURAZIONE**

Anni ..... Mesi ..... Giorni .....  
Decorrenza dalle ore 24:00 del ..... scadenza alle ore 24:00 del.....  
Emessa a ..... il .....

**CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE E SOMME ASSICURATE**

Vedi Modello Intercalare nr. 001 (Quadro garanzie e massimali), .....  
I suddetti Modelli Intercalare formano parte integrante della presente polizza.  
Il contraente dichiara di conoscere e di accettare le definizioni, le condizioni generali di assicurazione, le condizioni particolari specifiche, e tutte le altre clausole riportate nel/i modello/i intercalare, costituite da nr. .... pagine, numerate da pag.... a pag....

Firma del Contraente .....

Agli effetti degli Artt. 1341 e 1342 del C.C. il Contraente dichiara di approvare specificatamente le disposizioni dei seguenti articoli delle Condizioni Generali:

Art..... / Art..... / Art.....

Firma del Contraente .....

**PREMIO**

	- Premio anticipato alla firma dal ..... al .....				
	Netto	Acc.ri	Imponibile	Imposte	Lordo
RC					
Perdite Pecuniarie					
Totale					

	- Premio – Rate future				
	Netto	Acc.ri	Imponibile	Imposte	Lordo
RC					
Perdite Pecuniarie					
Totale					

**QUIETANZAMENTO DEL PREMIO alla firma**

Il pagamento dell'importo dovuto alla firma della presente polizza, pari a €..... è stato effettuato in .....  
il.....

Agente o Esattore .....

Condizioni Particolari previste per le agenzie iscritte nell'elenco "Agenzie Sicure in Emilia Romagna" come stabilito dall'allegato E della delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003, e dell'art.16, 2° comma, L.R. 31/03/2003, nr.7

La Compagnia assicuratrice si impegna a notificare alla Provincia nella quale l'agenzia assicurata ha sede, qualsiasi irregolarità che menomasse o potesse menomare la validità dell'assicurazione e a comunicare alla stessa il mancato pagamento del premio.

La Compagnia assicuratrice si impegna altresì a garantire la copertura assicurativa fino al trentesimo giorno successivo alla notifica del mancato pagamento del premio o di altri inadempimenti di polizza, alla Provincia competente.

# ALLEGATO E/1

INTERCALARE n. 001 ALLA POLIZZA N° .....

CONTRAENTE (Ragione sociale) .....

VALIDITA' POLIZZA dalle ore 24.00 del ..... alle ore 24.00 del .....

## QUADRO GARANZIE E MASSIMALI

### R.C.P. - RESPONSABILITA' CIVILE PROFESSIONALE PER:

- INTERMEDIAZIONE DI VIAGGI O SERVIZI TURISTICI
- ORGANIZZAZIONE DI VIAGGI
- VENDITA DI SERVIZI TURISTICI AD ALTRI ORGANIZZATORI DI VIAGGI

- INCLUSO I DAMNI CONSEGUENTI ALL'UTILIZZO DI VETTORI COMPRESI AEREI CHARTER
- INCLUSA LA RESPONSABILITA' CONSEGUENTE ALL'OPERATO DI DIPENDENTI E COLLABORATORI ANCHE SE OCCASIONALI
- INCLUSO IL MASSIMO RISCHIO A CARICO DELL'ASSICURATO (FRANCHIGIA E/O SCOPERTO) MASSIMO EURO 5000,00
- INCLUSA AUTORIZZAZIONE PREVENTIVA ALL'AGENZIA ASSICURATA AD INTRAPRENDERE AZIONI URGENTI E A SOSTENERE I COSTI NECESSARI AL FINE DI CONTENERE IL DANNO AL CONSUMATORE E DI CUI ESSA SIA RESPONSABILE.
- INCLUSO GESTIONE STRAGIUDIZIALE E GIUDIZIALE DEI RECLAMI PER CONTO DELL'AGENZIA VIAGGIO

Garanzia R.C.PROFESSIONALE	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 5.000.000,00
SOTTOLIMITI	
- Per danni alla persona,	-Euro 1.000.000,00
- Per danni alle cose	-Euro 500.000,00
- Per danni patrimoniali	-Euro 150.000,00

### R.C.T. - RESPONSABILITA' CIVILE TERZI PER:

- CONDUZIONE DEI LOCALI/UFFICI ADIBITI ALL'ATTIVITA' DI AGENZIA VIAGGIO
- PARTECIPAZIONE AD EVENTI O FIERE IN QUALITA' DI AGENZIA VIAGGIO

Garanzia R.C.TERZI	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 2.500.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 1.000.000,00
- per cose:	- Euro 1.000.000,00

### R.C.O. - RESPONSABILITA' CIVILE VERSO PRESTATORI DI LAVORO:

- PER GLI INFORTUNI SUBITI DAI DIPENDENTI O LAVORATORI PARASUBORDINATI IN OCCASIONE DI SERVIZIO

Garanzia R.C.TERZI	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 2.000.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 500.000,00

### FORZA MAGGIORE – PERDITE PECUNIARIE PER:

- SPESE DI RIPROTEZIONE SUBITE DAL CONSUMATORE IN CASO DI FORZA MAGGIORE
- SPESE DI RIENTRO ANTICIPATO SUBITE DAL CONSUMATORE PER FORZA MAGGIORE

Garanzia PERDITE PECUNIARIE	MASSIMALE ASSICURATO
- Per sinistro e per anno assicurativo:	- Euro 250.000,00
SOTTOLIMITI	
- per persona:	- Euro 10.000,00
- per evento	- Euro 10.000,00

LA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI

IL CONTRAENTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Marchio

**CODICE DEONTOLOGICO-ETICO**  
della Regione Emilia-Romagna

per le agenzie iscritte all'elenco di cui all'art.16 L.R. 7/2003

Per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

questa agenzia di viaggio  
utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute  
ed alla sicurezza delle persone coinvolte ;

questa agenzia di viaggio  
si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi,  
ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in  
relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed  
economica del luogo visitato;

questa 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.182/99.

**Allegato G** "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e/o di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda"



Assessorato al Turismo e Commercio  
Direzione Generale Attività Produttive, Commercio, Turismo

L.r.7/2003 art. 16 - "Agenzie sicure in Emilia Romagna"

**Modulistica di comunicazione dei dati relativi alle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda**(da inviarsi entro 60 giorni dalla data di acquisizione del marchio)

<p><b>Numero di protocollo</b> (a cura della Regione)</p>
---------------------------------------------------------------

**Regione Emilia-Romagna**  
Direzione Generale Attività Produttive,  
Commercio, Turismo  
- Servizio Turismo e  
Qualità aree turistiche  
Viale Aldo Moro, 64  
40127 Bologna

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'**

**Il/La sottoscritto/a** .....

**in qualità di (1)** ..... **dell'Agenzia di viaggio e turismo** ( *come da anagrafe tributaria*) .....

**sita nel Comune di**.....

**Prov. .... Via** ....., **n. civ.** .....,

***Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni dagli artt. 493 - 495 e 496 del Codice Penale***

**DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'**

di aver destinato un sostegno finanziario al/i seguente/i progetto/i di solidarietà:  
(descrizione del progetto)

---

---

---

---

---

realizzati dalla/e seguente/i Organizzazioni non Governative (ONG):  
(dati identificativi)

---

---

---

---

---

Il progetto/i di solidarietà finanziato/i rientra tra quelli di cooperazione allo sviluppo attuati dalla Regione Emilia-Romagna?

SI

NO

destinando la quota di :

\_\_\_\_\_

**(\*) FIRMA E TIMBRO**

**(\*)**

*Le dichiarazioni sottoscritte in mancanza del dipendente addetto devono essere presentate unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore (vedi art. 38 DPR 445/2000)*

**DATA**

\_\_\_\_\_

Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali":

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla valutazione del quesito n.21 della domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure in Emilia-Romagna", secondo quanto previsto dalle L.R. 7/2003 e dalla delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003. Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati l'azione di solidarietà non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dal Servizio Turismo e dal Servizio Politiche Europee e Relazioni Internazionali.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 16 della L.R. 7/2003 e al punto 6 dell'allegato A della Delibera di Giunta 2238 del 10/11/2003.

In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Emilia-Romagna:

- ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
  - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto a). Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi a Maura Mingozzi, 051/283358, [mumingozzi@regione.emilia-romagna.it](mailto:mumingozzi@regione.emilia-romagna.it).

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Allegato H "Modulistica informativa per il turista "**

(da trattenere agli atti dell'agenzia)

Marchio  
Agenzia  
garantita dalla  
Regione Emilia-  
Romagna



**Modulistica informativa per il turista**  
L.r.7/2003 art. 16 -

Il/La sottoscritto/a .....  
acquirente presso l'Agenzia di viaggio e turismo .....  
.....  
sita nel Comune di.....  
di un viaggio con destinazione .....  
via .....

**PRENDE VISIONE**

del fatto che nel paese meta del viaggio è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento,

dei riferimenti normativi, riportati nella scheda allegata,

dei dati sui rischi sanitari e su ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio.

**FIRMA**

**DATA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Informativa ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".*

*Gentile Signora/e desideriamo informarla che i dati personali da lei forniti saranno esclusivamente utilizzati dal Servizio Turismo della Regione Emilia Romagna nel rispetto dell'art. 10 della legge sopracitata per valutare la qualità del servizio offerto dalle agenzie di viaggio alle quali è stato assegnato il marchio della Regione Emilia-Romagna.*

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Codice penale -**

Pene previste per i delitti contro la personalità individuale

### **Articolo 600. Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù.**

Chiunque esercita su una persona poteri corrispondenti a quelli del diritto di proprietà ovvero chiunque riduce o mantiene una persona in uno stato di soggezione continuativa, costringendola a prestazioni lavorative o sessuali ovvero all'accattonaggio o comunque a prestazioni che ne comportino lo sfruttamento, è punito con la **reclusione da otto a venti anni**.

La riduzione o il mantenimento nello stato di soggezione ha luogo quando la condotta è attuata mediante violenza, minaccia, inganno, abuso di autorità o approfittamento di una situazione di inferiorità fisica o psichica o di una situazione di necessità, o mediante la promessa o la dazione di somme di denaro o di altri vantaggi a chi ha autorità sulla persona.

La pena è aumentata da un terzo alla metà se i fatti di cui al primo comma sono commessi in danno di minore degli anni diciotto o sono diretti allo sfruttamento della prostituzione o al fine di sottoporre la persona offesa al prelievo di organi.

### **Articolo 600-bis. Prostituzione minorile.**

Chiunque induce alla prostituzione una persona di età inferiore agli anni diciotto ovvero ne favorisce o sfrutta la prostituzione è punito con la **reclusione da sei a dodici anni** e con la **multa da lire trenta milioni a lire trecento milioni**. Salvo che il fatto costituisca più grave reato, chiunque compie atti sessuali con un minore di età compresa fra i quattordici ed i sedici anni, in cambio di denaro o di altra utilità economica, è punito con la **reclusione da sei mesi a tre anni** o con la **multa non inferiore a lire dieci milioni**. La pena è ridotta di un terzo se colui che commette il fatto è persona minore degli anni diciotto.

### **Articolo 600-ter. Pornografia minorile.**

Chiunque sfrutta minori degli anni diciotto al fine di realizzare esibizioni pornografiche o di produrre materiale pornografico è punito con la reclusione da sei a dodici anni e con la multa da lire cinquanta milioni a lire cinquecento milioni.

Alla stessa pena soggiace chi fa **commercio del materiale pornografico** di cui al primo comma.

Chiunque, al di fuori delle ipotesi di cui al primo e al secondo comma, con qualsiasi mezzo, anche per via telematica, **distribuisce, divulga o pubblicizza** il materiale pornografico di cui al primo comma, ovvero distribuisce o divulga notizie o informazioni finalizzate all'adescamento o allo sfruttamento sessuale di minori degli anni diciotto, è punito con la reclusione da uno a cinque anni e con la multa da lire cinque milioni a lire cento milioni.

Chiunque, al di fuori delle ipotesi di cui ai commi primo, secondo e terzo, consapevolmente cede ad altri, anche a titolo gratuito, materiale pornografico prodotto mediante lo sfruttamento sessuale dei minori degli anni diciotto, è punito con la reclusione fino a tre anni o con la multa da lire tre milioni a lire dieci milioni.

### **Articolo 600-quater. Detenzione di materiale pornografico.**

Chiunque, al di fuori delle ipotesi previste nell'articolo 600-ter, **consapevolmente si procura o dispone di materiale pornografico** prodotto mediante lo sfruttamento sessuale dei minori degli anni diciotto è punito con la reclusione fino a tre anni o con la multa non inferiore a lire tre milioni.

### **Articolo 600-quinquies. Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile.**

Chiunque organizza o propaganda viaggi finalizzati alla fruizione di attività di prostituzione a danno di minori o comunque comprendenti tale attività è punito con la reclusione da sei a dodici anni e con la multa da lire trenta milioni a lire trecento milioni.

### **Articolo 600-sexies. Circostanze aggravanti ed attenuanti.**

Nei casi previsti dagli articoli 600-bis, primo comma, 600-ter, primo comma, e 600-quinquies, nonché dagli articoli 600, 601 e 602, **la pena è aumentata da un terzo alla metà** se il fatto è commesso in danno di minore degli anni quattordici.

Omissis

### **Articolo 600-septies. Confisca e pene accessorie.**

Nel caso di condanna, o di applicazione della pena su richiesta delle parti, a norma dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per i delitti previsti dalla presente sezione è sempre ordinata, salvi i diritti della persona offesa dal reato alle restituzioni ed al risarcimento dei danni, la confisca di cui all'articolo 240 e, quando non è possibile la confisca di beni che costituiscono il profitto o il prezzo del reato, **la confisca di beni di cui il reo ha la disponibilità per un valore corrispondente a tale profitto**. In ogni caso è disposta la chiusura degli esercizi la cui attività risulta finalizzata ai delitti previsti dalla presente sezione, nonché la revoca della licenza d'esercizio o della concessione o dell'autorizzazione per le emittenti radiotelevisive.