



Assessorato al Turismo e Commercio  
Direzione Generale **Economia della Conoscenza, del Lavoro e dell'Impresa**

**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**  
Servizio Turismo e Commercio  
Viale Aldo Moro, 38 torre  
40127 Bologna

Bollo  
vigente

**INVIATA VIA PEC: [comtur@postacert.regione.emila-romagna.it](mailto:comtur@postacert.regione.emila-romagna.it)**

**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" aggiornato dall'Assessorato regionale competente**

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) 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).

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 <sup>1</sup> Attività di informazione e di iniziative turistiche <sup>1</sup> Assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari <sup>1</sup> Inoltro, ritiro, deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti <sup>1</sup> Prenotazione del noleggio di autovetture e di altri mezzi di trasporto <sup>1</sup> 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 <sup>1</sup> Distribuzione e vendita di pubblicazioni utili al Turismo <sup>1</sup> Prenotazione e vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni <sup>1</sup> Organizzazione delle attività congressuali, convegnistiche e fieristiche <sup>1</sup> Ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici <sup>1</sup>	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili? (vedi nota 1)	Sì <sup>1</sup> No <sup>1</sup>	_____ _____
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% <sup>1</sup> Da 50 a 74,99% <sup>1</sup> Da 25 a 49,99% <sup>1</sup> Da 10 a 24,99% <sup>1</sup> Fino a 9,99% <sup>1</sup>	_____ _____ _____ _____ _____
11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti <sup>1</sup> Assegno <sup>1</sup> Bancomat <sup>1</sup>	_____ _____ _____

		Carte di credito <input type="checkbox"/>	_____
		Pagamento rateale <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"/>	_____ _____ _____
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"/>	_____ _____ _____
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"/>	_____ _____
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"/>	_____ _____
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?	Sì <input type="checkbox"/> No <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"/>	_____ _____ _____
18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____
20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello	Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	_____ _____

	<p>pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European framework) (vedi nota 3)?</p>		
21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	<p>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)</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
22) Adesione ad un codice deontologico - etico	<p>Siete disponibili ad aderire al seguente codice deontologico definito dalla Regione Emilia-Romagna per le agenzie di viaggio sicure?  <b>Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:</b>  - 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)</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
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</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

	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)		
--	--	--	--

## 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;
- qualsunque 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.