

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

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.

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 dalla delibera di Giunta n.)

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:

- 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 "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, 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 procedente, 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 Gennaio (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 Gennaio);
- dall'1 al 10 Aprile (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 Aprile);
- dall'1 al 10 Settembre (con ricevimento presso il Servizio entro il 10 Settembre).

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/cooperazione/decentrata.

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, 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.viaggiare Sicuri.mae.aci.it e 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 Mingozi 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.