



Martedì 06/12/2011

## IL CODICE DEL TURISMO: REGOLE E NOVITA'

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Il 21/6/2011 è entrato in vigore il cosiddetto "codice del turismo", il nuovo testo unico che abroga e riunisce tutte le leggi precedentemente emanate nel settore "turismo".

Vengono definite in modo dettagliato, nell'ambito di esercizio di impresa, tutte le varie attività di ricezione turistica (albergo, campeggio, etc.), con divieto per gli esercenti di utilizzare denominazioni non corrispondenti ai servizi resi;

Viene anche semplificato l'iter burocratico di avvio delle attività di ricezione turistica, consentendo agli interessati di usufruire del progetto "Impresa in un giorno" tramite accesso al relativo sportello unico.

Un'ulteriore iniziativa è la creazione dello Sportello del turismo al quale il turista potrà rivolgersi sia per ottenere informazioni ed assistenza sia per presentare reclami, per la cui gestione però si deve attendere un decreto attuativo.

Il codice ha anche riformato parte del codice del consumo. In particolare:

- le norme relative ai pacchetti viaggio vengono abrogate e assorbite dal Codice del turismo, con poche modifiche sostanziali alle regole di base, una delle quali però "pesante": nei contratti firmati a distanza o fuori dalle sedi commerciali del venditore può essere prevista l'esclusione del diritto di recesso. Per questi contratti viene però finalmente messo "nero su bianco" il concetto di "danno da vacanza rovinata", riferendolo al danno "correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irrepetibilità dell'occasione perduta" conseguente ad un inadempimento grave del tour operator.

- le norme relative alla multiproprietà restano invece nel codice del consumo ma vengono riformate secondo i dettami della Direttiva 2008/122/CE, recepita dal nuovo codice. Tra le nuove regole: nuovo concetto di multiproprietà (esteso a tutte le varie forme di godimento a periodi fissi di beni mobili o immobili), creazione di nuove forme contrattuali affiancate alla multiproprietà, estensione del diritto di recesso a 14gg, e nuove tutele per il turista (come i prospetti precontrattuali predefiniti che i potenziali clienti devono sempre ricevere prima di firmare).

### CONCETTO DI IMPRESA TURISTICA

Il codice attribuisce il titolo di "impresa turistica" a tutte le attività di organizzazione, produzione, commercializzazione e intermediazione di servizi turistici

Per quanto riguarda le attività ricettive, dove è previsto l'alloggio del turista, viene anche liberalizzata l'attività di somministrazione di alimenti e bevande estendendola anche alle persone non alloggiate (perché per esempio ospiti di chi soggiorna in un albergo o partecipanti a convegni). A queste strutture è consentito anche distribuire giornali, riviste, pellicole fotografiche e di registrazione audiovisiva.

Le varie attività vengono definite in modo particolareggiato, anche ai fini dell'introduzione, che avverrà con un successivo decreto valido a livello nazionale, dei livelli minimi di qualità da rispettare e dell'attribuzione di indici (abbinabili alle stelle) di valutazione della qualità stessa.

La classificazione può servire a valutare meglio i servizi resi da ciascuna impresa, tenendo conto che il codice vieta di utilizzare denominazioni o insegne ingannevoli o che inducano nel turista confusione sui



servizi fruibili. Un albergo, quindi, non può denominarsi tale se non offre i servizi previsti dal codice per questo tipo di attività'.

Le sanzioni applicabili a violazioni di questo principio vengono fissate a livello locale. Questa la classificazione del codice:

## STRUTTURE ALBERGHIERE E PARALBERGHIERE

**Alberghi:** esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabile.

**Motel:** alberghi particolarmente attrezzati per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, che assicurano alle stesse servizi di riparazione e di rifornimento di carburanti.

**Villaggi-albergo:** esercizi dotati dei requisiti propri degli alberghi e/o degli alberghi residenziali, caratterizzati dalla centralizzazione dei servizi in funzione di più stabili facenti parte di uno stesso complesso e inseriti in area attrezzata per il soggiorno e lo svago della clientela.

**Residenze turistico alberghiere:** esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, ubicate in uno o più stabili o parti di stabili, che offrono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina.

**Alberghi diffusi:** strutture ricettive caratterizzati dal fornire alloggi in stabili separati, vicini tra loro, ubicati per lo più in centri storici e, comunque, collocati a breve distanza da un edificio centrale nel quale sono offerti servizi di ricevimento, portineria e gli altri eventuali servizi accessori.

**Residenze d'epoca alberghiere:** strutture ricettive alberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico-architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad un'accoglienza altamente qualificata.

**Bed and breakfast organizzati in forma imprenditoriale:** strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in modo professionale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.

**Residenze della salute - beauty farm:** esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici.

## STRUTTURE EXTRALBERGHIERE

**Affittacamere:** strutture ricettive composte da camere ubicate in più appartamenti ammobiliati nello stesso stabile, nei quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari.

**Attività ricettive a conduzione familiare - bed and breakfast:** strutture ricettive a conduzione ed organizzazione familiare, gestite da privati in forma non imprenditoriale, che forniscono alloggio e prima colazione utilizzando parti della stessa unità immobiliare purché funzionalmente collegate e con spazi familiari condivisi.



Case per ferie: strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori di normali canali commerciali, da enti pubblici, operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari. Nelle case per ferie possono altresì essere ospitati dipendenti e relativi familiari, di altre aziende o assistiti dagli enti di cui al presente comma con i quali sia stata stipulata apposita convenzione.

Unità abitative ammobiliate ad uso turistico: case o appartamenti, arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, dati in locazione ai turisti, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non inferiore a sette giorni e non superiore a sei mesi consecutivi senza la prestazione di alcun servizio di tipo alberghiero. Le unità abitative ammobiliate a uso turistico possono essere gestite:

a) in forma imprenditoriale;

b) in forma non imprenditoriale, da coloro che hanno la disponibilità fino ad un massimo di quattro unità abitative, senza organizzazione in forma di impresa;

c) con gestione non diretta, da parte di agenzie immobiliari e società di gestione immobiliare turistica che intervengono quali mandatarie o sub-locatrici, nelle locazioni di unità abitative ammobiliate ad uso turistico sia in forma imprenditoriale che in forma non imprenditoriale, alle quali si rivolgono i titolari delle unità medesime che non intendono gestire tali strutture in forma diretta; l'esercizio dell'attività di mediazione immobiliare relativamente a tali immobili è compatibile con l'esercizio di attività imprenditoriali e professionali svolte nell'ambito di agenzie di servizi o di gestione dedicate alla locazione.

Strutture ricettive - residence: complessi unitari costituiti da uno o più immobili comprendenti appartamenti arredati e dotati di servizi igienici e di cucina autonomi, gestiti in forma imprenditoriale, dati in locazione ai turisti, con contratti aventi validità non inferiore a tre giorni.

Ostelli per la gioventù: strutture ricettive per il soggiorno e il pernottamento, per periodi limitati, dei giovani e dei loro accompagnatori, gestite, in forma diretta o indiretta, da enti o associazioni.

Attività ricettive in esercizi di ristorazione: strutture composte da camere, ciascuna con accesso indipendente dagli altri locali, gestite in modo complementare all'esercizio di ristorazione dallo stesso titolare e nello stesso complesso immobiliare.

Alloggi nell'ambito dell'attività agrituristica: locali siti in fabbricati rurali gestiti da imprenditori agricoli come agriturismo. Ricordiamo che l'agriturismo è disciplinato a parte, dalla legge 96/2006.

Attività ricettive in residenze rurali (country house): sono le strutture localizzate in ville padronali o fabbricati rurali da utilizzare per l'animazione sportivo-ricreativa composte da camere con eventuale angolo cottura, che dispongono di servizio di ristorazione aperto al pubblico.

Foresterie per turisti: strutture ricettive normalmente adibite a collegi, convitti, istituti religiosi, pensionati e, in genere, tutte le altre strutture pubbliche o private, gestite senza finalità di lucro che offrono ospitalità a persone singole e a gruppi organizzati da enti e associazioni che operano nel campo del turismo sociale e giovanile, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose e sportive, al di fuori dei normali canali commerciali.



Centri soggiorno studi: strutture ricettive, gestite da enti pubblici, associazioni, organizzazioni sindacali, soggetti privati operanti nel settore della formazione dedicati ad ospitalità finalizzata all'educazione e formazione in strutture dotate di adeguata attrezzatura per l'attività didattica e convegnistica specializzata, con camere per il soggiorno degli ospiti.

Residenze d'epoca extralberghiere: strutture ricettive extralberghiere ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico e architettonico, dotate di mobili e arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad una accoglienza altamente qualificata.

Rifugi escursionistici: strutture ricettive aperte al pubblico idonee ad offrire ospitalità e ristoro ad escursionisti in zone montane ubicate in luoghi favorevoli ad ascensioni, servite da strade o da altri mezzi di trasporto ordinari, anche in prossimità di centri abitati ed anche collegate direttamente alla viabilità pubblica.

Rifugi alpini: strutture ricettive ubicate in montagna, ad alta quota, fuori dai centri urbani. I rifugi alpini sono predisposti per il ricovero, il ristoro e per il soccorso alpino e devono essere custoditi e aperti al pubblico per periodi limitati nelle stagioni turistiche. Durante i periodi di chiusura i rifugi alpini devono disporre di un locale per il ricovero di fortuna, convenientemente dotato, sempre aperto e accessibile dall'esterno anche in caso di abbondanti nevicate e durante il periodo di apertura stagionale il servizio di ricovero deve essere comunque garantito per l'intero arco della giornata.

#### STRUTTURE RICETTIVE ALL'APERTO

Villaggi turistici: strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in allestimenti minimi, in prevalenza sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. I villaggi turistici possono anche disporre di piazzole di campeggio attrezzate per la sosta ed il soggiorno di turisti provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

Campeggi: strutture ricettive aperte al pubblico, a gestione unitaria, allestite ed attrezzate su aree recintate destinate alla sosta ed al soggiorno di turisti in prevalenza provvisti di propri mezzi mobili di pernottamento. In alternativa alla dizione di campeggio può essere usata quella di camping. I campeggi possono anche disporre di unità abitative mobili, quali tende, roulotte o caravan, mobilhome o maxicaravan, autocaravan o camper, e di unità abitative fisse, per la sosta ed il soggiorno di turisti sprovvisti di propri mezzi mobili di pernottamento.

Campeggi nell'ambito delle attività agrituristiche: aree di ricezione all'aperto gestite da imprenditori agricoli nell'ambito di un agriturismo (disciplinato a parte dalla legge 96/2006).

Parchi di vacanza: campeggi, a gestione unitaria, in cui è praticato l'affitto della piazzola ad un unico equipaggio per l'intera durata del periodo di apertura della struttura.

Nelle strutture ricettive all'aperto sono assicurati:

- sorveglianza continua della struttura ricettiva durante i periodi di apertura;
- la continua presenza all'interno della struttura ricettiva del responsabile o di un suo delegato;
- la copertura assicurativa per i rischi di responsabilità civile a favore dei clienti.



## LE STRUTTURE RICETTIVE DI MERO SUPPORTO

Sono strutture allestite dagli enti locali per coadiuvare il campeggio itinerante, escursionistico e locale. Comprendono quindi le aree di sosta, aperte al pubblico, destinate alla sosta temporanea di turisti provvisti di mezzi di pernottamento autonomo.

### GLI STANDARD MINIMI QUALITATIVI

Verranno stabiliti da un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) a livello nazionale. Le Regioni poi potranno migliorarli o particolareggiarli.

A livello nazionale verra' anche stabilito un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta di misurare e valutare la qualita' del servizio. Le strutture potranno aderire a questo sistema volontariamente.

### LE AGENZIE DI VIAGGIO

Il codice chiarisce il ruolo delle agenzie di viaggio.

Le agenzie di viaggio possono esercitare, congiuntamente o meno, attivita' di produzione, organizzazione e vendita (come intermediari) di servizi turistici (viaggi, soggiorni, pacchetti viaggio, etc.) e/o prestare servizi di accoglienza e assistenza ai turisti.

Rientrano nella categoria anche le imprese che organizzano trasporti (via terra, aerea, mare, fluviale, etc.) quando ad essi sono abbinati servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente legati al trasporto (crociere, gite, escursioni), nonche' le imprese che svolgono attivita' locali di noleggio di mezzi di trasporto.

Non rientrano nella categoria le imprese che svolgono mera attivita' di vendita o distribuzione di biglietti di viaggio, oppure di cofanetti regalo o voucher regalo che permettano la fruizione di servizi turistici, anche disaggregati.

Rispetto a tali attivita', la denominazione sociale di ciascuna impresa non deve trarre in inganno il consumatore: quindi le parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", etc., vanno usate appropriatamente rispetto all'attivita' effettivamente svolta, altrimenti le imprese sono passibili di multa stabilita a livello regionale.

Dal 21/6/2011 le imprese hanno un anno di tempo per adattarsi a quanto sopra, eventualmente cambiando o integrando la propria denominazione.

### LA MULTIPROPRIETA'

Il codice, attuando la direttiva 2008/122/CE sulle multiproprieta', modifica in parte il codice del consumo introducendo nuove regole tra cui: nuovo concetto di multiproprieta' (esteso a tutte le varie forme di godimento a periodi fissi di beni mobili o immobili), creazione di nuove forme contrattuali affiancate alla multiproprieta', estensione del diritto di recesso a 14gg, e nuove tutele per il turista (come i prospetti precontrattuali predefiniti che i potenziali clienti devono sempre ricevere prima di firmare).

Per ogni approfondimento si veda la scheda LA MULTIPROPRIETA'

### I PACCHETTI VIAGGIO

Il codice "assorbe" la normativa prima contenuta nel Codice del Consumo, apportando poche modifiche sulle regole base, una delle quali pero' "pesante": nei contratti firmati a distanza o fuori dalle sedi



commerciali del venditore puo' essere prevista l'esclusione del diritto di recesso.

In senso positivo viene invece messo "nero su bianco" il concetto di "danno da vacanza rovinata", riferendolo al danno "correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irrepetibilita' dell'occasione perduta" conseguente ad un inadempimento grave del tour operator.

Per ogni approfondimento si veda la scheda I PACCHETTI VIAGGIO  
LOCAZIONI TURISTICHE

In questo ambito non vi sono novita'. Per le locazioni ad uso turistico il codice rimanda al codice civile, confermando quindi l'orientamento giurisprudenziale.

In caso di affitto turistico di un immobile, o di alloggio in una stanza di albergo (o residence, bungalow, etc.etc.), siamo di fronte ad un contratto "atipico" e sono applicabili le generiche disposizioni del codice civile, art.1571 e segg.

Per questi contratti, lo ricordiamo, non esiste il diritto di recesso, pur se stipulati a distanza o fuori dei locali commerciali del "venditore", come ribadito anche dal codice del consumo (d.lgs.206/05 art.55).

"MARCHI" DI QUALITA'

Con prossimi decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) verranno fissate le modalita' di assegnazione di alcuni riconoscimenti di qualita' in ambito turistico, introdotti dal codice:

- attestazione di eccellenza turistica "Maestro di cucina italiana", da attribuire annualmente;
- attestazione di eccellenza turistica "Maestro dell'ospitalita' italiana" , da attribuire annualmente;
- "Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia";
- "Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero".

I riconoscimenti ottenuti dalle imprese potranno essere utilizzati nella pubblicita', per un biennio, per poi inserirla nel proprio logo o nella denominazione.

CARTE DEI SERVIZI

Il codice dispone che le amministrazioni pubbliche -comprese quindi le regioni, le province e i comuni- debbano emanare delle carte dei servizi per i servizi turistici da esse erogati (per esempio l'informazione e promozione turistica).

Un decreto DPCM fissera' a livello nazionale i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali.

LO SPORTELLO DEL TURISTA

Il codice prevede che a livello istituzionale, tramite il Dipartimento per il turismo, venga data assistenza al turista tramite:



- istituzione di un call center per informazioni e assistenza

- istituzione dello "Sportello del Turista" per proporre istanze e reclami nei confronti delle imprese turistiche che non rispettano la legge.

Al reclamo segue un'istruttoria, durante la quale il Dipartimento puo' chiedere documenti, notizie e dati al turista e all'impresa oggetto del reclamo, con risposta entro 30 giorni.

Salvo i casi in cui vi sia necessita' di reperire ulteriori informazioni, entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo il Dipartimento deve dare risposta al turista reclamante. Il termine massimo di gestione del reclamo non dovra' in ogni caso superare i 60 giorni.

La procedura di gestione dei reclami dovra' essere fissata da un decreto (DPCM) e dovrebbe poter essere accessibile telematicamente, dal sito <http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/index.html>

CONTESTAZIONI, CONCILIAZIONE E (eventuale) CAUSA

A prescindere dalla possibilita' di rivolgersi allo Sportello del Turista (quando sara' attivo) per l'invio del reclamo, e' consigliabile contestare i disservizi o il mancato rispetto delle leggi direttamente all'impresa turistica, tramite invio di una raccomandata a/r di messa in mora.

Nel caso di mancata o insoddisfacente risposta, il passo successivo possibile e' il tentativo di conciliazione, fattibile davanti al giudice di pace o presso uno degli organismi iscritti nell'elenco dei mediatori tenuto presso il Ministero della Giustizia, tra i quali le camere di commercio, ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. 28/2010.

E' possibile anche attivare forme di conciliazione dette "paritetiche", frutto di accordi tra imprese turistiche e alcune associazioni di consumatori.

Ricordiamo, in proposito, che in questo ambito il tentativo di conciliazione NON e' obbligatorio a meno che il contratto non lo preveda espressamente, con una clausola -controfirmata dal turista/consumatore- che potrebbe eventualmente indicare anche l'organismo a cui rivolgersi.

In mancanza di una clausola del genere, la persona che intende procedere dopo un reclamo rimasto inascoltato o insoddisfatto puo' scegliere se tentare comunque la conciliazione o andare direttamente in causa, dal giudice di pace se il valore della contesa non supera i 5000 euro.

Schede di approfondimento:

- La messa in mora: [clicca qui](#)

- La conciliazione in camera di commercio: [clicca qui](#)

- Il giudice di pace (conciliazione e causa): [clicca qui](#)

RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.lgs.79/2011 "Codice del turismo": [clicca qui](#)

- D.lgs.206/2005 "Codice del consumo": [clicca qui](#)

Le norme abrogate e incamerate dal codice del turismo:



- Codice del consumo, d.lgs.206/2005, Capo II del Titolo IV, artt.dall'82 al 100 (disciplina dei pacchetti viaggio).
  - Dpr 918/1957: "Approvazione del testo organico delle norme sulla disciplina dei rifugi alpini".
  - Legge 174/1958 (escluso titolo III): "Modificazione delle norme sul finanziamento degli organi turistici periferici e sul credito alberghiero".
  - Legge 326/1958 "Disciplina dei complessi ricettivi complementari a carattere turistico-sociale".
  - Legge 326/1968 "Provvidenze per la razionalizzazione e lo sviluppo della ricettività alberghiera e turistica".
  - Legge 284/1991 "Liberalizzazione dei prezzi del settore turistico e interventi di sostegno alle imprese turistiche".
  - Art.16 Legge 266/1997 (istituzione del fondo nazionale per il cofinanziamento di interventi regionali nel settore del commercio e del turismo e altro).
  - DI 465/1988 convertito nella legge 556/1988 "Misure urgenti e straordinarie per la realizzazione di strutture turistiche, ricettive e tecnologiche".
  - D.lgs. 392/1991 "Attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo"
  - Legge 135/2001 "Riforma della legislazione nazionale del turismo".
  - Art.10 comma 4 DI 7/2007 convertito nella legge 40/2007 (disciplina dell'attività di guida turistica e accompagnatore turistico).
  - Art.83 D.lgs. 59/2010 (necessità della dichiarazione di inizio attività per le strutture turistico ricettive).
  - La legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che ha reso esecutiva la Convenzione internazionale sul contratto di viaggio (CCV) del 23 aprile 1970, e' abrogata a decorrere dal momento in cui diviene efficace la denuncia dello Stato italiano della Convenzione internazionale sul contratto di viaggio del 23 aprile 1970, in conformità a quanto disposto dall'articolo 37 della medesima.
- a cura di Rita Sabelli

Fonte: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)