

Codice del turismo.

Singoli contratti di cui al Titolo IV del Codice del consumo

L'art. 2 del decreto reca modifiche al Titolo IV, capo I, del Codice del consumo (D.Lgs. n. 206/2005), con particolare riferimento ai contratti di multiproprietà, a quelli relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, ai contratti di rivendita e di scambio.

Precedentemente, il Titolo IV disciplinava i “contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili”; i contratti soggetti alla normativa erano “uno o più contratti della durata di almeno tre anni con i quali, verso pagamento di un prezzo globale, si costituisce, si trasferisce o si promette di costituire o trasferire, direttamente o indirettamente, un diritto reale ovvero un altro diritto avente ad oggetto il godimento di uno o più beni immobili, per un periodo determinato o determinabile dell'anno non inferiore ad una settimana”.

L'art. 72 avvertiva che “il venditore utilizza il termine multiproprietà nel documento informativo, nel contratto e nella pubblicità commerciale relativa al bene immobile soltanto quando il diritto oggetto del contratto è un diritto reale”.

L'attuale disciplina distingue tra:

- a) «**contratto di multiproprietà**»: un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione;
- b) «**contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine**»: un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi;
- c) «**contratto di rivendita**»: un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell'acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;
- d) «**contratto di scambio**»: un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l'accesso all'alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell'accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprietà.

Particolare rilievo viene assegnato alle **informazioni precontrattuali** (art. 71). Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore ha l'obbligo di fornire al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti tramite i formulari informativi allegati alla nuova versione del Titolo IV (allegati da *II-ter* a *II-quinquies*), da redigere nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

L'art. 72, poi, descrive i **requisiti del contratto**, disponendo che questo deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, anche in questo caso facendo riferimento alle regole descritte sopra per la lingua in cui le informazioni sono fornite.

Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene immobile specifico, è fatto obbligo all'operatore di fornire al consumatore anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui è situato l'immobile. In ogni caso, per qualsiasi tipo di contratto disciplinato dal presente Capo, all'operatore che svolge la propria attività di vendita nel territorio nazionale è fatto obbligo di fornire al consumatore il relativo contratto anche nella lingua italiana.

Le informazioni precontrattuali costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e non possono essere modificate salvo qualora vi sia l'accordo esplicito delle parti oppure qualora le modifiche siano causate da circostanze eccezionali e imprevedibili, indipendenti dalla volontà dell'operatore, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con la dovuta diligenza. Tali modifiche, indicate espressamente nel contratto, sono comunicate al consumatore su carta o altro supporto durevole a lui facilmente accessibile, prima della conclusione del contratto.

Il contratto contiene, oltre alle informazioni precontrattuali, i seguenti ulteriori elementi:

- a) l'identità, il luogo di residenza e la firma di ciascuna delle parti;
- b) la data e il luogo di conclusione del contratto.

Prima della conclusione del contratto, l'operatore ha l'obbligo di informare il consumatore sulle clausole contrattuali concernenti l'esistenza del diritto di recesso, la durata del periodo medesimo e il divieto di versare acconti durante il periodo di recesso di cui all'articolo 76 (con riferimento ai contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine), le quali devono essere sottoscritte separatamente dal consumatore. Il contratto include un formulario separato di recesso, riportato nell'allegato *II-sexies*.

Il Codice

Abrogazioni

Va anzitutto premesso che **dal 21 giugno 2011, con l'entrata in vigore del D.Lgs. n. 79, sono abrogate le norme di cui:**

- a) al *decreto del Presidente della Repubblica 4 agosto 1957, n. 918; Testo organico delle norme sulla disciplina dei rifugi alpini;*
- b) alla *legge 4 marzo 1958, n. 174; Finanziamento degli organi turistici periferici e sul credito alberghiero*, ad esclusione del titolo III;
- c) alla *legge 21 marzo 1958, n. 326; Disciplina dei complessi ricettivi complementari a carattere turistico-sociale;*
- d) alla *legge 12 marzo 1968, n. 326; Provvidenze per la razionalizzazione e lo sviluppo della ricettività alberghiera e turistica;*
- e) alla *legge 25 agosto 1991, n. 284; Liberalizzazione dei prezzi del settore turistico e interventi di sostegno alle imprese turistiche;*
- f) all'*articolo 16 della legge 7 agosto 1997, n. 266*, che aveva istituito il **Fondo nazionale per il cofinanziamento di interventi regionali nel settore del commercio e del turismo;**
- g) al *decreto-legge 4 novembre 1988, n. 465*, convertito, con modificazioni, dalla *legge 30 dicembre, 1988, n. 556; Misure urgenti e straordinarie per la realizzazione di strutture turistiche, ricettive e tecnologiche;*
- h) al *decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392; Attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, a norma dell'art. 16 della legge 29 dicembre 1990, n. 428 (legge comunitaria 1990);*
- i) alla *legge 29 marzo 2001, n. 135; Riforma della legislazione nazionale del turismo;*
- m) agli *articoli da 82 a 100 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206; sui "Servizi turistici";*

- n) al comma 4 dell'*articolo 10 del decreto-legge 31 gennaio del 2007, n. 7*, convertito, con modificazioni, dalla *legge 2 aprile 2007, n. 40*; **Misure urgenti per la liberalizzazione di alcune attività economiche, con particolare riferimento alle attività di guida turistica e accompagnatore turistico**;
- o) all'*articolo 83 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59*; **DIA 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, sarà abrogata a decorrere dal momento in cui diverrà 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.

Resta in ogni caso fermo quanto stabilito dalla *legge 6 dicembre 1991, n. 394* (**Legge quadro sulle aree protette**).

Disposizioni generali

Le disposizioni generali mettono subito in evidenza (art. 1) che **il Codice reca, nei limiti consentiti dalla competenza statale, norme necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di turismo ed altre norme in materia riportabili alle competenze dello Stato**, provvedendo al riordino, al coordinamento e all'integrazione delle disposizioni legislative statali vigenti, nel rispetto dell'ordinamento dell'Unione europea e delle attribuzioni delle regioni e degli enti locali.

L'intervento legislativo dello Stato nella materia del turismo è consentito quando il suo oggetto principale costituisce esercizio di una autonoma competenza legislativa statale esclusiva o concorrente. L'intervento legislativo dello Stato in materia di turismo è, altresì, consentito quando sussistono le seguenti esigenze di carattere unitario:

- a) **valorizzazione, sviluppo e competitività, a livello interno ed internazionale, del settore turistico quale fondamentale risorsa del Paese**;
- b) **riordino e unitarietà dell'offerta turistica italiana**.

Le funzioni amministrative esercitate dallo Stato in attuazione di detti principi sono attribuite al Presidente del Consiglio dei Ministri o al Ministro delegato.

L'art. 3 (**Principi in tema di turismo accessibile**) detta norme di carattere ordinatorio, in attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. In particolare, la disposizione stabilisce che spetta allo Stato assicurare che le persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta. **E' considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell'offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilità.**

Imprese turistiche

Il Codice considera imprese turistiche (art. 4) quelle che esercitano attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui **gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi, compresi gli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande facenti parte dei sistemi turistici locali, concorrenti alla formazione dell'offerta turistica.**

Nella nozione di imprese turistiche sono fatti dunque rientrare – come richiesto dalla nostra Organizzazione – anche gli stabilimenti balneari.

L'iscrizione al registro delle imprese ovvero al repertorio delle notizie economiche e amministrative, laddove previsto, costituiscono condizione per usufruire delle agevolazioni, dei contributi, delle sovvenzioni, degli incentivi e dei benefici di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo riservate all'impresa turistica.

Fermi restando i limiti previsti dall'Unione europea in materia di aiuti di Stato alle imprese, alle imprese turistiche sono estesi i contributi, le agevolazioni, le sovvenzioni, gli incentivi e i benefici di qualsiasi generi previsti dalle norme vigenti per l'industria, così come definita dall' articolo 17 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei limiti delle risorse finanziarie a tal fine disponibili ed in conformità ai criteri definiti dalla normativa vigente.

Le imprese turistiche non costituite conformemente alla legislazione di uno Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato AELS (EFTA) possono essere autorizzate a stabilirsi e ad esercitare le loro attività in Italia, secondo il principio di reciprocità, previa iscrizione nel registro di cui al comma 2, ed a condizione che posseggano i requisiti richiesti dalle leggi statali e regionali, nonché dalle linee guida di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

Le Associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività tipiche delle imprese turistiche, di cui al citato art. 4, nel rispetto delle medesime regole e condizioni, esclusivamente per gli associati, anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi di collaborazione.

Anche in questo caso, **si segnala l'accoglimento delle richieste della nostra Organizzazione, che scongiura il pericolo che alle "Imprese turistiche senza scopo di lucro" vengano accordati particolari vantaggi.**

Professioni turistiche

L'art. 6 definisce "professioni turistiche" quelle attività, aventi ad oggetto la prestazione di servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e della vacanza, anche sotto il profilo della conoscenza dei luoghi visitati.

Evidenziamo come nulla venga detto nel Codice in riferimento alla **professione di guida turistica e di accompagnatore turistico**, laddove la richiamata abrogazione del comma 4 dell'articolo 10 del decreto-legge 31 gennaio del 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, comporta il venir meno delle disposizioni statali che per effetto delle quali ai soggetti titolari di laurea in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia o titolo equipollente non poteva essere negato l'esercizio dell'attività di guida turistica, nè lo stesso poteva essere subordinato allo svolgimento dell'esame abilitante o di altre prove selettive, salva la previa verifica delle conoscenze linguistiche e del territorio di riferimento. Al fine di migliorare la qualità dell'offerta del servizio in relazione a specifici territori o contesti tematici, alle regioni veniva consentito promuovere sistemi di accreditamento, non vincolanti, per le guide turistiche specializzate in particolari siti, località e settori. Ai soggetti titolari di laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente non poteva essere negato l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico, fatta salva la previa verifica delle conoscenze specifiche quando non siano state oggetto del corso di studi.

L'abrogazione di detta norma, qualora le Regioni non l'abbiano fatta propria con disposizioni di legge, comporta un vuoto legislativo che solo la riproposizione della norma soppressa può colmare.

Strutture ricettive

Meritano di essere segnalati gli articoli 8 e seguenti, relativi alla **classificazione delle strutture ricettive**.

Ai fini del decreto legislativo, nonché, in particolare, ai fini della classificazione degli *standard qualitativi*, **le strutture ricettive si suddividono in:**

- a) **strutture ricettive alberghiere e paralberghiere;**
- b) **strutture ricettive extralberghiere;**
- c) **strutture ricettive all'aperto;**
- d) **strutture ricettive di mero supporto.**

Per attività ricettiva si intende (art. 8) l'attività diretta alla produzione di servizi per l'ospitalità esercitata nelle strutture ricettive.

Nell'ambito dell'attività rientra altresì, unitamente alla prestazione del servizio ricettivo, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti ed a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati, nonché la fornitura di giornali, riviste, pellicole per uso fotografico e di registrazione audiovisiva o strumenti informatici, cartoline e francobolli alle persone alloggiate, nonché la gestione, ad uso esclusivo di dette persone, attrezzature e strutture a carattere ricreativo, per le quali è fatta salva la vigente disciplina in materia di sicurezza.

Nella licenza di esercizio di attività ricettiva è ricompresa anche la licenza per la somministrazione di alimenti e bevande per le persone non alloggiate nella struttura nonché, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente, per le attività legate al benessere della persona o all'organizzazione congressuale.

La particolare disposizione, oltre a riconfermare l'esclusione dall'obbligo del possesso dei requisiti professionali per l'esercizio dell'attività di somministrazione a favore delle persone alloggiate, dei loro ospiti e di coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati, per la prima volta prevede l'esclusione dall'obbligo di formazione anche per la somministrazione di alimenti e bevande a favore delle persone non alloggiate nella struttura, realizzando così una sperequazione a danno delle attività di somministrazione di alimenti e bevande esercitate in autonomi ristoranti e bar, per le quali continua ad essere obbligatorio il possesso dei requisiti professionali.

Venendo alla classificazione delle strutture, **evidenziamo come tra le strutture ricettive alberghiere e paralberghiere** (alberghi; motels; villaggi-albergo; residenze turistico alberghiere; alberghi diffusi; residenze d'epoca alberghiere; bed and breakfast organizzati in forma imprenditoriale; residenze della salute - beauty farm) **siano fatte rientrare per la prima volta le beauty farm** (“esercizi alberghieri dotati di particolari strutture di tipo specialistico proprie del soggiorno finalizzato a cicli di trattamenti terapeutici, dietetici ed estetici”) e **come i bed and breakfast siano ricompresi sia tra le strutture ricettive alberghiere e paralberghiere** (in questo caso sono 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), **sia tra le strutture extralberghiere** (in questo caso gestiti da privati in forma non imprenditoriale).

Sempre tra le strutture extralberghiere, da notare l'introduzione delle **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.** La gestione in forma non imprenditoriale viene attestata mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi del DPR n. 445/2000, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, da parte di coloro che hanno la disponibilità delle unità abitative di cui al presente articolo;
- 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.

Quanto agli **standard qualitativi**, quelli minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale e provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori.

Assolutamente nuova la previsione, al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, dell'istituzione di un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. L'adesione al sistema è prevista su base volontaria da parte degli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato-regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di rating.

L'avvio e l'esercizio delle strutture turistico - ricettive sono soggetti a segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) nei limiti e alle condizioni di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241. L'attività oggetto della segnalazione può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

L'avvio e l'esercizio delle attività in questione restano soggetti al rispetto delle norme urbanistiche, edilizie, ambientali, di pubblica sicurezza, di prevenzione incendi, igienico-sanitarie e

di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché quelle relative all'efficienza energetica e delle disposizioni contenute nel codice dei beni culturali e del paesaggio.

Al fine di garantire l'applicazione dei principi di trasparenza, uniformità, celerità del procedimento ovvero la maggiore accessibilità del mercato si applicano alle imprese del presente capo le disposizioni relative allo Sportello unico di cui all'articolo 38 del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e del relativo regolamento attuativo, fatte salve le forme di semplificazione più avanzata previste dalle specifiche discipline regionali.

Agenzie di viaggio

Il Titolo IV è dedicato alle agenzie di viaggio. In particolare, l'art. 18 stabilisce che **le agenzie di viaggio e turismo sono le imprese turistiche che esercitano congiuntamente o disgiuntamente attività di produzione, organizzazione ed intermediazione di viaggi e soggiorni e ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, siano essi di accoglienza che di assistenza, con o senza vendita diretta al pubblico, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti, in conformità al Codice del consumo.**

Sono, altresì, considerate agenzie di viaggio le imprese esercenti in via principale l'organizzazione dell'attività di trasporto terrestre, marittimo, aereo, lacuale e fluviale quando assumono direttamente l'organizzazione di viaggi, crociere, gite ed escursioni comprendendo prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli strettamente necessari al trasporto ed altresì quelle che esercitano attività locali e territoriali di noleggio, nonché ogni altra impresa che svolge attività ricollegabili alle precedenti.

Sono escluse le mere attività di distribuzione di titoli di viaggio.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, definisce gli standard minimi comuni, nonché il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni.

Per lo svolgimento della loro attività, le agenzie di viaggio e turismo sono tenute alla stipula di congrue polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti (art. 19).

L'apertura, il trasferimento e le variazioni concernenti l'operatività delle agenzie di viaggi e turismo sono soggette, nel rispetto dei requisiti professionali, di onorabilità e finanziari previsti dalle leggi delle regioni e delle province autonome di Trento e Bolzano, a segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), ai sensi dell'art. 19 della legge n. 241/90. L'attività oggetto della segnalazione può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.

L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate a operare, non è soggetta a SCIA, ma a mera comunicazione alla provincia ove sono ubicati, nonché alla provincia a cui è stata inviata la segnalazione di inizio attività.

I requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo sono fissati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per il rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate ad operare non richiede la nomina di un direttore tecnico per ciascun punto di erogazione del servizio.

Non rientrano nella nozione di agenzia di viaggio e turismo, di intermediario, di venditore o di organizzatore di viaggio, e pertanto ad esse non si applicano le relative disposizioni ed i relativi obblighi, le persone fisiche o giuridiche che effettuano la vendita e la **distribuzione dei cofanetti, o voucher, regalo che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati. La qualifica di agenzia di viaggio e turismo compete esclusivamente a chi emette e produce i predetti cofanetti, o voucher, regalo.**

I circuiti nazionali di eccellenza

Per superare la frammentazione della promozione e della strutturazione dell'offerta promuovendo circuiti virtuosi, in grado di collegare tutta l'Italia e di contribuire strategicamente a creare un'offerta tematica idonea a soddisfare le molteplici esigenze dei turisti nazionali e internazionali, è prevista la realizzazione di **circuiti nazionali di eccellenza** a sostegno dell'offerta e dell'immagine turistica dell'Italia, corrispondenti ai contesti turistici omogenei o rappresentanti realtà analoghe e costituenti eccellenze italiane, nonché veri e propri itinerari tematici lungo tutto il territorio nazionale.

I circuiti nazionali di eccellenza, i percorsi, i prodotti e gli itinerari tematici omogenei che collegano regioni diverse lungo tutto il territorio nazionale, che tengano conto anche della capacità ricettiva dei luoghi interessati saranno individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, di concerto con i Ministri degli affari esteri, dell'ambiente della tutela del territorio e del mare, dello sviluppo economico, per i beni e le attività culturali, delle politiche agricole alimentari e forestali, della gioventù e per le politiche europee, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

In ogni caso, **i circuiti di eccellenza sono così individuati:**

- a) turismo della montagna;**
- b) turismo del mare;**
- c) turismo dei laghi e dei fiumi;**
- d) turismo della cultura;**
- e) turismo religioso;**
- f) turismo della natura e faunistico;**
- g) turismo dell'enogastronomia;**
- h) turismo termale e del benessere;**
- i) turismo dello sport e del golf;**
- l) turismo congressuale;**
- m) turismo giovanile;**
- n) turismo del made in Italy e della relativa attività industriale ed artigianale;**
- o) turismo delle arti e dello spettacolo.**

Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato promuove i circuiti nazionali di eccellenza nel contesto nazionale ed internazionale, anche con la partecipazione degli enti locali, delle regioni, delle associazioni di categoria e dei soggetti pubblici e privati interessati che concorrono alla formazione dell'offerta.

Sistemi turistici locali

Nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del turismo e politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le regioni provvedono a riconoscere i sistemi turistici locali, per tali intendendo i contesti turistici omogenei o integrati, comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse,

caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate.

Gli enti locali o soggetti privati, singoli o associati, promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati.

Strumenti di programmazione negoziale

Sempre allo scopo di superare la frammentazione della promozione e della strutturazione dell'offerta promuovendo circuiti virtuosi, le amministrazioni interessate, statali, regionali e locali promuovono ed utilizzano gli strumenti di programmazione negoziale di cui all'articolo 2, comma 203, della legge n. 662/96. In sede di Conferenza Stato-regioni vengono stabiliti i tempi per la conclusione degli accordi, che devono comunque essere stipulati entro i successivi sessanta giorni.

Gli strumenti di programmazione negoziale prevedono misure finalizzate a promuovere, in chiave turistica, iniziative di valorizzazione del patrimonio storico - artistico, archeologico, architettonico e paesaggistico presente sul territorio italiano, con particolare attenzione ai borghi, ai piccoli comuni ed a tutte le realtà minori che ancora non hanno conosciuto una adeguata valorizzazione del proprio patrimonio a fini turistici; garantire, ai fini dell'incremento dei flussi turistici, in particolare dall'estero, che il predetto patrimonio sia completamente accessibile al pubblico dei visitatori anche al fine di incrementare gli introiti e di destinare maggiori risorse al finanziamento degli interventi di recupero e di restauro dello stesso; assicurare la effettiva fruibilità, da parte del pubblico dei visitatori, in particolare di quelli stranieri, del predetto patrimonio attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.

Fondo buoni vacanze

Presso il Dipartimento per lo sviluppo e competitività del turismo opera il Fondo di cui all'articolo 2, comma 193, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, «Fondo buoni vacanze». Ad esso affluiscono: risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni non-profit, banche, società finanziarie; risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalità, erogati da soggetti pubblici o privati; a decorrere dall'anno di imposta 2011, parte della quota destinata allo Stato di cui all'articolo 47, secondo comma, della legge n. 222/85, determinata con le procedure vigenti.

Allo scopo di favorire la crescita competitiva dell'offerta del sistema turistico nazionale, **con appositi decreti, di natura non regolamentare, del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, sono definite le modalità per l'erogazione di buoni vacanza da destinare ad interventi di solidarietà in favore delle fasce sociali più deboli, anche per la soddisfazione delle esigenze di destagionalizzazione dei flussi turistici ed anche ai fini della valorizzazione delle aree che non abbiano ancora conosciuto una adeguata fruizione turistica.**

Contratti del turismo organizzato

Il Titolo VI, capo I (articoli da 32 a 51), è dedicato ai **“contratti del turismo organizzato”**. **Si tratta di una parte del Codice che va a sostituire gli articoli (soppressi) da 82 a 100 del Codice del consumo (Titolo IV, Capo II, “Servizi turistici), che dunque vengono “traslati”, con modifiche, da un Codice all'altro.**

In merito a questa parte del codice, evidenziamo - articolo per articolo - le principali novità.

Art. 32 *Ambito di applicazione*

Le disposizioni del capo I si applicano ai pacchetti turistici, come definiti dall' *articolo 34*, venduti od offerti in vendita a chiunque nel territorio nazionale dall'organizzatore o dall'intermediario, di cui all' *articolo 33*.

Il capo I si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali o a distanza. Restano ferme le disposizioni previste negli *articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206*, sul diritto di recesso. Il tale caso **il professionista è obbligato a comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. L'omessa comunicazione in merito all'inesistenza del diritto di recesso determina l'applicabilità degli articoli 64, 65, 66 e 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.**

La norma obbliga il professionista a far riferimento per iscritto all'esclusione del diritto di recesso (quando è ammessa – ad esempio art. 55 del Codice del consumo, che ne esclude l'applicazione ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito), altrimenti applicandosi automaticamente le specifiche disposizioni.

Per quanto non previsto dal capo I, si applicheranno le disposizioni del *decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206*.

Art. 33 *Definizioni*

Si intende per:

- a) *organizzatore di viaggio*: **il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfetario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all' articolo 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;** in precedenza era organizzatore il soggetto che realizzava la combinazione degli elementi del pacchetto turistico (trasporto; alloggio; servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio - itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche) che costituiscono parte significativa del pacchetto turistico e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici; **la nuova versione della norma inserisce tra gli organizzatori di viaggi anche i soggetti che, tramite un sistema di comunicazione a distanza, offrono al turista la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare la combinazione degli elementi del pacchetto turistico.**
- b) *intermediario*: **il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell' articolo 34 verso un corrispettivo forfetario o singoli servizi turistici disaggregati; nella nuova versione è stato inserito il riferimento ai “singoli servizi turistici disaggregati”, che esclude, quando non sia data al turista la possibilità di realizzare, sia pure autonomamente, la combinazione degli elementi del pacchetto turistico, che l'intermediario si ponga come “organizzatore di viaggio”.**
- c) *turista*: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico; **la definizione di turista si sostituisce a quella di “consumatore di pacchetti turistici”, senza modificazioni di sostanza.**

L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o **tramite un venditore** o tramite un intermediario. **Non si comprende, in mancanza di una specifica previsione, la differenza tra venditore (termine non definito) ed intermediario.**

Art. 34 *Pacchetti turistici*

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, **le crociere turistiche**, risultanti dalla combinazione, **da chiunque ed in qualunque modo realizzata**, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'*articolo 36*, che costituiscano, **per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista**, parte significativa del pacchetto turistico.

La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo.

Nella nuova definizione di pacchetto turistico riscontriamo l'inserimento delle crociere turistiche, prima non elencate, nonché il riferimento, nella lett. c), alla "soddisfazione delle esigenze ricreative del turista", che, in mancanza dell'indicazione della particolare lettera contenuta nell'art. 36, dovrebbe semplicemente fungere da indicazione per il riscontro dei servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, individuabili praticamente nella lettera i).

Inoltre, si evidenzia la possibilità che il pacchetto turistico venga realizzato da chiunque e in qualunque modo mediante combinazione degli elementi indicati.

Art. 35 *Forma dei contratti turistici*

Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio portanti la sua firma, anche elettronica. Questi documenti o la fattura relativa riportano la somma pagata per il servizio. Questo secondo comma è inedito e vale a fornire una maggiore tutela al consumatore, assicurando che il venditore (intermediario), quando si obbliga a procurare a terzi servizi disaggregati, anche in via telematica, rilasci al turista prova documentale del servizio reso e della somma pagata per esso.

Art. 36 *Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici*

Il contratto contiene i seguenti elementi:

- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
- b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o dell'intermediario che sottoscrive il contratto;
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del turista;
- d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo

- di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;
- e) estremi della **copertura assicurativa obbligatoria** e delle ulteriori polizze convenute con il turista;
 - f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
 - g) **ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea;**
 - h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
 - i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
 - l) termine entro cui il turista deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
 - m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o l'intermediario e il turista al momento della prenotazione;
 - n) eventuali spese poste a carico del turista per la cessione del contratto ad un terzo;
 - o) termine entro il quale il turista deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
 - p) termine entro il quale il turista deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all' *articolo 41*.

Le novità riguardano: il richiamo all'obbligatorietà dell'assicurazione che, come si è già detto (art. 19) le agenzie di viaggio devono stipulare a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio in relazione al costo complessivo dei servizi offerti; l'obbligo di indicare nel contratto, ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea.

E' stato invece eliminato il riferimento ai presupposti e alle modalità di intervento del fondo di garanzia di cui all'articolo 100 del Codice del consumo, nonché alla dichiarazione che il venditore o l'organizzatore concorre ad alimentare il suddetto fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato articolo 100: dovrebbe comunque trattarsi di una mera "svista", considerato che i contenuti dell'art. 100 del Codice del consumo sono stati trasfusi, pressoché in forma identica (vedremo infra) nell'art. 51 del Codice del turismo.

Art. 37 *Informazione del turista*

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, l'intermediario o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al turista per iscritto le seguenti informazioni:

- a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario ovvero di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;

- c) recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
 - d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;
 - e) la facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.
3. Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto. .

E' fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al turista.

La norma non contiene alcuna modificazione rispetto al testo originario.

Art. 38 *Opuscolo informativo*

L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso:

- a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
- b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, **l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo**, la categoria o il livello e **le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti**, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- c) i pasti forniti;
- d) l'itinerario;
- e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
- g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli *articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206*, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza;
- i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.**

Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica.

La norma contiene ulteriori garanzie per il turista, prevedendo che nell'opuscolo informativo vengano indicate l'esatta ubicazione della struttura ricettiva rispetto alle principali attrazioni turistiche del luogo, nonché le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti. Andranno inoltre indicati gli estremi della

copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

Da evidenziare infine che all'opuscolo sono parificati le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica.

Art. 39 *Cessione del contratto*

Il turista può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.

Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o dell'intermediario al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione.

Nessuna modifica.

Art. 40 *Revisione del prezzo*

La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.

La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.

Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

Nessuna modifica.

Art. 41 *Modifiche delle condizioni contrattuali*

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al turista, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell' *articolo 40*.

Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il turista può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell' *articolo 42*.

Il turista comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.

Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il turista non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al

luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Nessuna modifica.

Art. 42 *Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio*

Quando il turista recede dal contratto nei casi previsti dagli *articoli 40 e 41*, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del turista, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

Nei casi previsti dal comma 1 il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni.

Nessuna modifica.

Art. 43 *Mancato o inesatto adempimento*

Fermo restando gli obblighi previsti dall' *articolo 42* in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. **Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.**

L'organizzatore o l'intermediario che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal turista, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

La norma specifica, per la prima volta, che per inesatto adempimento devono intendersi le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

Art. 44 *Responsabilità per danni alla persona*

Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, **che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.**

Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.

E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1.

E' nuovo il riferimento alla disciplina, nelle convenzioni internazionali, delle singole prestazioni formanti oggetto del pacchetto turistico. Precedentemente il riferimento era, genericamente, alla materia disciplinata.

Art. 45 *Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona*

Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

Nella norma è soppresso il riferimento all'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che, come si è anticipato, sarà abrogata a decorrere dal momento in cui divenga efficace la denuncia dello Stato italiano della Convenzione internazionale.

Soprattutto è soppressa la disposizione secondo cui, in assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno viene ammesso nei limiti previsti da detto articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.).

Art. 46 *Esonero di responsabilità*

Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, l'organizzatore e l'intermediario sono esonerati dalla responsabilità di cui agli *articoli 43, 44 e 45* quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

L'organizzatore o l'intermediario apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

L'esonero dalle responsabilità di cui agli articoli 43, 44 e 45 è escluso nelle ipotesi di responsabilità oggettiva previste da norme speciali.

Art. 47 *Danno da vacanza rovinata*

Nel caso in cui l'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico non sia di scarsa importanza ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il turista può chiedere, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.

Ai fini della prescrizione si applicano i termini di cui agli *articoli 44 e 45*.

La norma è innovativa. Si tratta in sostanza della traduzione normativa dei principi fatti propri dalla giurisprudenza consolidata in materia. Rimane la difficoltà di individuare l'inadempimento o l'inesatta esecuzione che siano "di scarsa importanza".

Art. 48 *Diritto di surrogazione*

L'organizzatore o l'intermediario che hanno risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.

Il turista fornisce all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

Nessuna modifica.

Art. 49 *Reclamo*

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista, **mediante tempestiva presentazione di reclamo** affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Il turista può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata **o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento**, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile.

La norma prevede che la contestazione del reclamo per ogni mancanza nell'esecuzione del contratto avvenga "tempestivamente" (in precedenza la contestazione doveva avvenire "senza ritardo"; la differenza appare estremamente sottile). Al turista si consente di presentare reclamo, oltre che con raccomandata, anche con altri mezzi che possano garantire la prova dell'avvenuto ricevimento. La formula usata viene modificata ("entro 10 giorni" e non "entro e non oltre 10 giorni": apparentemente è meno perentoria, ma anche qui la differenza è sottile.

Viene inoltre previsto che la mancata presentazione del reclamo possa essere considerata ai fini della configurazione di un concorso del turista alla realizzazione del danno (art. 1227 c.c.), tale da diminuire proporzionalmente il diritto al risarcimento.

Art. 50 *Assicurazione*

1. L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del turista per il risarcimento dei **danni di cui agli articoli 44, 45 e 47.**

2. In ogni caso i contratti di turismo organizzato possono essere assistiti da polizze assicurative **che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, e che assicurino al turista assistenza anche di tipo economico.** Tali polizze possono altresì garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico. Qualora le spese per l'assistenza e per il rimpatrio siano sostenute o anticipate dall'amministrazione pubblica competente, l'assicuratore è tenuto ad effettuare il rimborso direttamente nei suoi confronti.

3. Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalità del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione.

4. L'obbligo, di cui al comma 1, non sussiste per il prestatore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all' *articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.*

5. In ogni caso, il Ministero degli affari esteri può chiedere agli interessati il rimborso, totale o parziale, delle spese sostenute per il soccorso e il rimpatrio delle persone che, all'estero, si siano espone deliberatamente, salvi giustificati motivi correlati all'esercizio di attività professionali, a rischi che avrebbero potuto conoscere con l'uso della normale diligenza.

6. E' fatta salva la facoltà di stipulare anche altre polizze assicurative di assistenza al turista.

All'obbligo di assicurazione contro i danni alla persona e diversi da quelli alla persona, si aggiunge l'obbligo di assicurazione contro i danni "da vacanza rovinata".

Tali obblighi assicurativi non sussistono per il prestatore di uno Stato membro dell'Unione europea che si stabilisce sul territorio nazionale se sussistono le condizioni di cui all' articolo 33 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, ossia qualora il prestatore sia già coperto da una garanzia equivalente o essenzialmente comparabile, quanto a finalità e copertura fornita in termini di rischio o capitale assicurati o massimale della garanzia, nonché qualora siano previste eventuali esclusioni dalla copertura, nello Stato membro in cui è già stabilito. Qualora l'equivalenza sia solo parziale, può essere richiesta una garanzia complementare per gli aspetti non inclusi.

Polizze facoltative possono, per i viaggi all'estero, garantire il rientro immediato del turista a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario, ed assicurare al turista assistenza anche di tipo economico

Art. 51 Fondo nazionale di garanzia

1. Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo opera il fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.
2. Il fondo è alimentato annualmente da una quota pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 50, comma 1, che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, al fondo di cui al comma 1.
3. Il fondo interviene, per le finalità di cui al comma 1, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota così come determinata ai sensi del comma 2.
4. Le istanze di rimborso al fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza, **fatta salva comunque la prescrizione del diritto al rimborso.**
5. Il fondo potrà avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.
6. Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o con decreto del Ministro delegato, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e con il Ministero dello sviluppo economico.

Le norme sul fondo di garanzia vengono confermate, ad eccezione dell'aggiunta, al quarto comma, che, pur non essendo le istanze di rimborso al fondo soggette ad alcun termine di decadenza, è comunque fatta salva la prescrizione del diritto al rimborso.

Inoltre, è stata soppressa la disposizione secondo cui, fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui al comma 6, restano in vigore le disposizioni di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 23 luglio 1999, n. 349, regolamento recante norme per la gestione ed il funzionamento del Fondo nazionale di garanzia per il consumatore di pacchetto turistico, attualmente in vigore. In tal modo l'applicazione anche in via transitoria di detto regolamento potrebbe considerarsi vanificata.

Locazioni turistiche

Gli articoli 52 e 53 intervengono a modifica della normativa sulle locazioni. In particolare, l'art. 52 modifica l'art. 27 della legge 27 luglio 1978, n. 392, sostituendo il primo comma, con la previsione che **la durata delle locazioni e sublocazioni di immobili urbani non può essere inferiore a sei anni se gli immobili sono adibiti, oltre che ad attività industriali, commerciali e artigianali, a quelle di interesse turistico, quali agenzie di viaggio e turismo, impianti sportivi e ricreativi, aziende di soggiorno ed altri organismi di promozione turistica e simili**. Per come la norma è scritta, sembrerebbe in realtà che la durata di sei anni si riferisca alla locazione di immobili adibiti ad attività industriali, commerciali e artigianali se di interesse turistico, ma riteniamo che la novità sia invece costituita da una esplicitazione delle attività di interesse turistico (fra le quali, ad esempio, le agenzie di viaggio), non riportata nella norma originaria.

E' poi prevista anche la modifica del terzo comma dell'art. 27, ai sensi del quale **la durata della locazione non può essere inferiore a nove anni se l'immobile urbano, anche se ammobiliato, è adibito ad attività alberghiere, all'esercizio di imprese assimilate ai sensi dell'articolo 1786 del codice civile o all'esercizio di attività teatrali. Fra le attività assimilate, l'art. 1786 c.c. inserisce le case di cura, i locali di pubblico spettacolo, ma soprattutto gli stabilimenti balneari, le pensioni, le trattorie e simili**.

L'art. 53 fa rinvio alle norme del codice civile in tema di locazione (artt. 1571 e seguenti) per la disciplina della **locazione di alloggi locati esclusivamente per finalità turistiche**, in qualsiasi luogo ubicati.

Ordinamento del turismo

Il Titolo VII del Codice è dedicato alle norme ordinamentali.

Va anzitutto evidenziato che il **Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo** è la struttura di supporto delle politiche del Governo nell'area funzionale relativa al settore turismo e, per lo svolgimento delle proprie attività, si avvale degli altri organismi costituiti e delle società partecipate.

La **Conferenza nazionale del turismo**, indetta dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato almeno ogni due anni ed organizzata d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida del piano strategico nazionale ed ha lo scopo di verificare l'attuazione delle linee guida, con particolare riferimento alle politiche turistiche e a quelle intersettoriali riferite al turismo, e di favorire il confronto tra le istituzioni e le rappresentanze del settore.

Sono convocati per la Conferenza: i rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCHEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL), di UNIONCAMERE, dell'ISTAT e delle altre autonomie territoriali e funzionali, i **rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici**, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni pro loco, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e animaliste, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori.

L'**E.N.I.T., Agenzia nazionale del turismo**, è ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, con autonomia statutaria, regolamentare, organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione, svolge tutte le funzioni di promozione all'estero dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale e ne favorisce la commercializzazione anche al fine di renderla competitiva sui

mercati internazionali. L'Agenzia è sottoposta alla diretta attività di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

Il **Comitato permanente di promozione del turismo in Italia** è istituito con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, da adottarsi, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro sessanta giorni dal 21 giugno 2011, al fine di promuovere un'azione coordinata dei diversi soggetti che operano nel settore del turismo, con la politica e la programmazione nazionale.

Il Comitato promuove le azioni relative all'identificazione omogenea delle strutture pubbliche dedicate a garantire i servizi del turista, ad accordi di programma con le regioni e sviluppo della strutturazione turistica sul territorio progetti di formazione nazionale al fine di promuovere lo sviluppo turistico, al sostegno ed assistenza alle imprese che concorrono a riqualificare l'offerta turistica nazionale, alla promozione dell'immagine dell'Italia, nel settore turistico, all'interno dei confini nazionali, con particolare riguardo ai sistemi turistici di eccellenza, garantendo sul territorio pari opportunità di propaganda ed una comunicazione unitaria, all'organizzazione dei momenti e degli eventi di carattere nazionale, ad impulso turistico che coinvolgano territori, soggetti pubblici e privati, al raccordo ed alla cooperazione tra regioni, province e comuni e le istituzioni di governo, alla promozione a fini turistici del marchio Italia.

Al fine di promuovere l'offerta turistica italiana, il Codice istituisce l'**attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro di cucina italiana**, da attribuire, ogni anno, alle imprese della ristorazione italiana che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

Ai medesimi fini è altresì istituita l'**attestazione di eccellenza turistica, denominata Maestro dell'ospitalità italiana**, da attribuire, ogni anno, alle imprese alberghiere italiane che, con la propria attività, abbiano contribuito in modo significativo e protrattosi nel tempo, per l'alta qualità, la ricerca e la professionalità, alla formazione di un'eccellenza di offerta tale da promuovere l'immagine dell'Italia favorendone l'attrattiva turistica nel mondo e la caratterizzazione e tipicità della relativa offerta.

L'impresa di ristorazione ed alberghiera alla quale è stata attribuita l'attestazione di eccellenza turistica può utilizzarla, per un biennio, anche a fini promozionali o pubblicitari. Trascorso il biennio il titolare dell'autorizzazione conserva il diritto di indicarla nel proprio logo e nella propria insegna, con la precisazione del biennio di riferimento. E' autorizzata la realizzazione di vetrofanie ed altri oggetti, con sopra riprodotto il simbolo della attestazione di eccellenza turistica con l'indicazione del biennio di conferimento, idonei a segnalare adeguatamente il possesso della predetta attestazione da parte dell'impresa di ristorazione.

E' istituita, infine, l'**attestazione della Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia**, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone che, per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi, hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione e diffusione dell'immagine dell'Italia nel mondo.

L'attestazione di cui all'articolo 60 comprende tre livelli crescenti: stella di bronzo, stella d'argento e stella d'oro.

Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro delegato. L'accertamento

dei titoli per il conferimento dell'attestazione è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro dallo stesso delegato.

È istituita l'**attestazione della Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero**, destinata a tributare un giusto riconoscimento alle persone operanti all'estero che per il loro impegno e valore professionale, nonché per la qualità e durata dei servizi resi hanno illustrato il Made in Italy in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici per il nostro Paese.

L'attestazione comprende tre livelli crescenti: medaglia di bronzo, medaglia d'argento e medaglia d'oro.

Le attestazioni sono conferite nel giorno della giornata mondiale del turismo - 27 settembre - con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro delegato, di concerto con il Ministro degli affari esteri. L'accertamento dei titoli per il conferimento delle attestazioni è fatto da una Commissione nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato.

Qualità del servizio e soluzione delle controversie. Carta dei servizi

Standard dell'offerta di servizi turistici pubblici sul territorio nazionale

Al fine di aumentare la qualità e la competitività dei servizi turistici pubblici sul territorio nazionale, le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito delle attività istituzionali, adottano la **carta dei servizi turistici** da esse erogati.

Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalità e quali standard di qualità si intendono garantire.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

Composizione delle controversie in materia di turismo

La **procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale, quando ciò sia previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi, clausola che deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.**

È comunque fatta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite presso le Camere di commercio. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del Codice del consumo.

Assistenza al turista e gestione dei reclami

Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, nell'ambito delle attività istituzionali, assicura l'assistenza al turista, anche attraverso *call center*. È altresì istituito lo **sportello del turista**, attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, **presso il quale le persone fisiche e giuridiche, nonché gli enti esponenziali per la rappresentanza degli**

interessi dei turisti possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice.

Ai fini di assistenza, il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo assicura **l'omogeneità di informazioni in ordine ai diversi servizi previsti per i turisti**, anche attraverso l'individuazione di **denominazioni standard, da attribuirsi a strutture pubbliche che operano in tale settore**. E' fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono prevedere la istituzione di sportelli del turista la cui gestione può essere delegata agli enti locali.

Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ricevuta l'istanza presentata presso lo sportello del turista, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza. Nel corso dell'istruttoria il Dipartimento può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti proponenti il reclamo, alle imprese, agli operatori turistici e ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, che rispondono nel termine di trenta giorni dalla ricezione della richiesta. In tale caso il procedimento è sospeso fino alla scadenza del suddetto termine. Il Dipartimento comunica agli interessati l'esito dell'attività istruttoria entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina con regolamento la procedura di gestione reclami, da svolgere nell'ambito delle attività istituzionali, che si conclude entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo.