

# Regolamento Regionale 24 ottobre 2008, n. 19<sup>(1)</sup>.

(1) Pubblicato nel B.U. Lazio 7 novembre 2008, n. 41, suppl. ord. n. 130.

Disciplina delle agenzie di viaggi e turismo. Elenco regionale delle agenzie sicure. Elenco regionale delle Associazioni e degli altri Enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale.

## Epigrafe

### Premessa

#### TITOLO I

Agenzie di viaggi e turismo

Capo I - Disposizioni generali

**Art. 1** - Oggetto.

**Art. 2** - Attività delle agenzie di viaggi e turismo.

**Art. 3** - Ulteriori attività delle agenzie di viaggi e turismo.

**Art. 4** - Redazione dei programmi di viaggio.

Capo II - Autorizzazione all'esercizio delle agenzie di viaggi e turismo

**Art. 5** - Domanda per l'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggi e turismo e all'esercizio delle attività.

**Art. 6** - Istruttoria ed adempimenti ulteriori.

**Art. 7** - Apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggi e turismo.

**Art. 8** - Chiusura temporanea dell'agenzia di viaggi e turismo.

Capo III - Responsabilità tecnica

**Art. 9** - Soggetti responsabili dell'agenzia di viaggi e turismo e requisiti professionali.

**Art. 10** - Requisiti per la partecipazione all'esame di idoneità.

**Art. 11** - Esame di idoneità.

**Art. 12** - Elenchi dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo.

**Art. 13** - Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo.

#### TITOLO II

Agenzie sicure

Capo I - Elenco regionale delle agenzie sicure

**Art. 14** - Agenzie sicure.

**Art. 15** - Elementi di qualificazione.

**Art. 16** - Domanda di iscrizione all'elenco regionale.

**Art. 17** - Istruttoria delle domande.

**Art. 18** - Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.

**Art. 19** - Adesione ad un codice etico.

**Art. 20** - Sensibilizzazione del cliente.

**Art. 21** - Scheda di rilevazione della Customer Satisfaction.

### TITOLO III

Associazioni ed altri enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale

#### Capo I - Elenco regionale

**Art. 22** - Iscrizione nell'elenco regionale.

### TITOLO IV

Disposizioni varie

#### Capo I - Turismo scolastico

**Art. 23** - Organizzazione di viaggi di istruzione.

#### Capo II - Abrogazioni

**Art. 24** - Abrogazioni.

**Allegato A - Modulistica**

**Allegato B - Criteri valutazione domande**

**Allegato C – Modulistica comunicazione dati azioni di solidarietà e/o cooperazione**

**Allegato D – Codice etico**

**Allegato E – Modulistica informativa per il turista**

**Allegato F – Scheda customer satisfaction**

## TITOLO I

### Agenzie di viaggi e turismo

#### Capo I

#### Disposizioni generali

##### Art. 1

Oggetto.

1. Il presente regolamento autorizzato, in conformità a quanto previsto dagli articoli 32, comma 4, 37 commi 1 e 2, 39, comma 3 e 56 della legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 (Organizzazione del sistema turistico laziale. Modifiche alla legge regionale 6 agosto 1999, n. 14) disciplina le attività delle agenzie di viaggi e turismo, l'apertura delle filiali, i soggetti responsabili delle agenzie di viaggi e turismo, criteri e

modalità per l'iscrizione nell'elenco regionale delle agenzie sicure nonché le modalità per l'iscrizione nell'elenco regionale delle associazioni e degli altri enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale.

## Art. 2

Attività delle agenzie di viaggi e turismo.

1. Le agenzie di viaggi svolgono, congiuntamente o disgiuntamente, le seguenti attività:

a) la produzione e l'organizzazione di soggiorni, viaggi e crociere per via terrestre, marittima ed aerea, per singole persone o gruppi, anche con sistemi totalmente o parzialmente informatici, nel rispetto delle condizioni di cui al comma 2, lettera e);

b) l'intermediazione mediante vendita diretta al pubblico di titoli di trasporto, soggiorni, viaggi e crociere prodotti ed organizzati dalle imprese di cui alla lettera a), anche con sistemi totalmente o parzialmente informatici, nel rispetto delle condizioni di cui al comma 2, lettera e).

2. Le agenzie di viaggi e turismo autorizzate all'esercizio delle attività di cui al comma 1, lettera b), svolgono, altresì, ai sensi della Convenzione internazionale di cui alla legge 27 dicembre 1977, n. 1084 nonché del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229), singole attività preparatorie e successive, connesse e finalizzate alla stipula e all'esecuzione di contratti di viaggio, quali:

a) la prenotazione dei posti, l'emissione e la vendita dei biglietti anche per mezzo di terminali elettronici, per conto delle imprese nazionali od estere che esercitano attività di trasporto ferroviario, automobilistico, marittimo, aereo o altro tipo di trasporto;

b) l'organizzazione e la realizzazione di gite ed escursioni, individuali o collettive, visite guidate di città, con ogni mezzo di trasporto e con personale autorizzato ai sensi della normativa vigente;

c) l'informazione, l'accoglienza, il trasferimento e l'accompagnamento dei propri clienti, da e per i porti, aeroporti, stazioni di partenza o di arrivo di mezzi collettivi di trasporto;

d) la prenotazione dei servizi degli alberghi e delle altre strutture ricettive, dei servizi di ristorazione ovvero la vendita di buoni di credito per detti servizi emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;

e) i servizi di intermediazione e offerta al pubblico delle attività di cui al comma 1, realizzati anche mediante reti e strumenti informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di vendita a distanza e di e-commerce, indicando, sul proprio sito,

gli estremi del provvedimento di autorizzazione di cui all'articolo 5 e della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1, della L.R. n. 13/2007.

### Art. 3

Ulteriori attività delle agenzie di viaggi e turismo.

1. Le agenzie di viaggi e turismo, autorizzate all'esercizio delle attività di cui all'articolo 2, comma 1, lettera b), possono svolgere, purché in possesso delle relative autorizzazioni prescritte dalla normativa vigente, le seguenti ulteriori attività:

a) l'inoltro, il ritiro ed il deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;

b) l'assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari;

c) il noleggio di autovetture o altri mezzi di trasporto;

d) il rilascio ed il pagamento di assegni turistici e di assegni circolari o di ogni altro titolo di credito e cambio di valuta;

e) le operazioni di emissione, in nome e per conto di imprese di assicurazioni, di polizze assicurative infortuni, di assistenza sanitaria, per furto o danni al bagaglio;

f) l'attività di informazione e pubblicità di iniziative turistiche, oltre alla distribuzione e alla vendita di guide, carte topografiche, videocassette, opuscoli illustrativi ed informativi e di ogni altra pubblicazione utile al turismo;

g) la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere, manifestazioni ed eventi sportivi;

h) l'organizzazione di convegni e congressi;

i) la vendita di abbonamenti alle Pay TV;

l) la vendita di servizi collegati all'attività della società Lottomatica S.p.a., tra cui emissione e vendita di biglietti ferroviari a breve percorrenza, bolli auto, ricarica cellulari;

m) la vendita di articoli da viaggio, quali mezzi di pagamento elettronici, materiali per la fotografia, valigeria, accessori per la vacanza.

2. Le agenzie di viaggio e turismo possono convenire con i propri clienti la dislocazione, all'interno di locali diversi da quelli autorizzati per l'esercizio della attività, di terminali remoti per la prenotazione e la consegna di biglietti di viaggio. Tali prestazioni sono consentite esclusivamente nei confronti delle parti che si sono impegnate e non possono essere rivolte ad altri soggetti.

3. Lo svolgimento dell'attività di cui al comma 2 è subordinato a preventiva comunicazione alla provincia competente.

#### **Art. 4**

Redazione dei programmi di viaggio.

1. I programmi concernenti viaggi e crociere, con o senza prestazioni relative al soggiorno, organizzati o prodotti da agenzie di viaggi e turismo, sia per l'Italia che per l'estero, sono assoggettati alla disciplina stabilita dal D.Lgs. 206/2005.
2. Il riferimento ai programmi di cui al comma 1 è citato nei documenti di viaggio quando previsti. Qualora il documento di viaggio non sia previsto, il programma costituisce l'elemento di riferimento nella promessa di servizi ai fini dell'accertamento dell'esatto adempimento. A tal fine il programma è posto a disposizione dei consumatori.

### **Capo II**

#### **Autorizzazione all'esercizio delle agenzie di viaggi e turismo**

#### **Art. 5**

Domanda per l'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggi e turismo e all'esercizio delle attività.

1. Per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura delle agenzie di viaggi e turismo e all'esercizio delle relative attività, di cui all'articolo 35 della L.R. n. 13/2007, il titolare dell'agenzia, o il legale rappresentante della società, presenta domanda di autorizzazione alla provincia nel cui territorio ha sede l'agenzia. La domanda, in particolare, indica:

a) la denominazione dell'agenzia di viaggi e turismo, che comunque non può far riferimento alla denominazione di comuni, isole o regioni italiane e, in subordine, ulteriori denominazioni, che non siano uguali o simili ad altre adottate da agenzie già operanti nel territorio nazionale o comunque tali da ingenerare confusione;

b) le generalità e la cittadinanza del titolare, se persona fisica, o, per le società, la denominazione, la ragione sociale nonché il legale rappresentante;

c) l'indicazione del codice fiscale o della partita IVA;

d) le attività che si intendono svolgere tra quelle indicate all'articolo 2 nonché le ulteriori attività di cui all'articolo 3;

e) l'ubicazione dei locali;

f) per le agenzie che svolgono la loro attività all'interno di porti, aeroporti, stazioni ferroviarie e di autolinee, il titolo attestante la disponibilità di locali separati da quelli in cui, nella struttura stessa, si svolgono altre attività; a tal riguardo si considerano locali indipendenti uffici, box, ambienti di ogni genere, anche se utilizzati per diverse attività turistiche, purché fisicamente delimitati ed idonei ad essere

inequivocabilmente identificabili con insegne e accessi separati all'interno della struttura portuale o della stazione;

g) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia, se diversa dal titolare o dal legale rappresentante.

2. Alla domanda è allegata la seguente documentazione:

a) la copia autentica dell'atto costitutivo della società per le imprese in tal forma costituite e certificato di iscrizione nel registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura;

b) il certificato generale del casellario giudiziale e certificato dei carichi pendenti estesi, in caso di società, anche agli amministratori della stessa, o relativa autocertificazione ove consentita dalla normativa vigente;

c) il certificato del Tribunale attestante che nei confronti del titolare della ditta individuale ovvero degli amministratori, in caso di società, non pendono procedure fallimentari o concorsuali, ovvero autocertificazione sostitutiva, ove consentita dalla normativa vigente.

## **Art. 6**

Istruttoria ed adempimenti ulteriori.

1. La Provincia, entro centoventi giorni dal suo ricevimento, accerta la regolarità della domanda, verifica la completezza e la congruità della documentazione ad essa allegata ed, accertato presso il Ministero competente in materia, che la denominazione prescelta non sia uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, comunica il risultato dell'istruttoria al richiedente.

2. Decorso il termine di cui al comma 1, il silenzio dell'amministrazione provinciale equivale a provvedimento di accoglimento della domanda, ai sensi dell'articolo 20, comma 1, della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modificazioni.

3. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'interessato, entro sessanta giorni dalla comunicazione di cui al comma 1, trasmette alla provincia:

a) copia del versamento della tassa di concessione regionale, di cui all'articolo 34, comma 2, della L.R. n. 13/2007 nell'ammontare previsto dalla normativa vigente;

b) copia della polizza assicurativa stipulata ai sensi dell'articolo 33, comma 1, della L.R. n. 13/2007;

c) atto di proprietà, contratto di locazione, comodato d'uso, regolarmente registrati, ovvero titolo concessorio per l'utilizzo dei locali in aree demaniali o pubbliche, oltre a relazione tecnico-illustrativa sottoscritta da professionista

competente, iscritto al relativo Albo, che certifichi l'agibilità dei locali, ivi inclusi quelli di cui all'articolo 5, comma 1, lettera f), e la destinazione degli stessi ad uffici o ad attività commerciale; tali locali potranno essere indifferentemente utilizzati per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2, lettere a) o b), anche se svolte cumulativamente dalla stessa agenzia di viaggi;

d) copia del versamento del deposito cauzionale o della polizza fideiussoria di cui all'articolo 33, comma 2, della L.R. n. 13/2007;

e) le complete generalità della persona, iscritta nell'elenco regionale di cui all'articolo 13 che assume la direzione tecnica dell'agenzia, salvo che questa sia assunta dallo stesso interessato;

f) certificazione o attestazione, rilasciata dalla Naming Authority Italiana o da altro ente competente alla registrazione di nomi a dominio, di registrazione a favore del titolare dell'autorizzazione di cui all'articolo 35, comma 1, della L.R. n. 13/2007, del nome a dominio del sito internet che si intende utilizzare ai fini della vendita on-line dei servizi di cui alle lettere a) e b) dell'articolo 2.

4. Trascorso il termine fissato dal comma 3 senza che l'interessato abbia ottemperato agli adempimenti richiesti, la domanda di autorizzazione decade a tutti gli effetti. In via eccezionale, sulla base di comprovate motivazioni, la provincia può concedere, per una sola volta, una proroga di ulteriori sessanta giorni per detti adempimenti.

## **Art. 7**

Apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggi e turismo.

1. L'apertura di sede secondaria o filiale di agenzia di viaggi e turismo, anche da parte di agenzie con sede principale in altre Regioni o in altro Stato dell'Unione Europea, è soggetta a preventiva comunicazione da presentare alla provincia nel cui territorio sono ubicati i locali che si intendono adibire a sede secondaria o filiale. La comunicazione, in particolare, indica:

a) la denominazione e la ragione sociale, la sede e gli estremi del provvedimento di autorizzazione dell'agenzia di viaggio principale;

b) l'ubicazione, e la documentazione di cui all'articolo 6, comma 2, lettera c);

c) il titolare, persona fisica o giuridica; per le società è indicata l'esatta denominazione e la ragione sociale nonché il legale rappresentante della medesima;

d) la persona preposta alla direzione tecnica dell'agenzia principale;

e) gli estremi del deposito cauzionale già versato alla provincia in cui ha sede l'agenzia principale, qualora sia previsto dalla normativa della stessa Regione.

2. Le sedi secondarie o le filiali di agenzie di viaggi e turismo, anche quelle aventi l'agenzia principale in altre Regioni o in altro Stato dell'Unione Europea, non sono soggette al pagamento della tassa di concessione regionale.
3. La modifica di uno degli elementi di cui al comma 1 è comunicata alla provincia entro sessanta giorni dal suo verificarsi.

### **Art. 8**

Chiusura temporanea dell'agenzia di viaggi e turismo.

1. Il titolare di un'agenzia di viaggi e turismo, o il legale rappresentante della società, che intenda procedere alla chiusura temporanea di una o più sedi dell'agenzia stessa per un periodo superiore a sette giorni, ne informa la provincia competente, indicandone i motivi, il periodo e la durata. Tale informazione è, altresì, fornita ai clienti mediante comunicazione esposta nei locali dell'agenzia almeno trenta giorni prima del termine di decorrenza dell'inizio del periodo di chiusura.
2. Il termine di chiusura non può superare i tre mesi nel corso dell'anno. È ammessa una sola proroga per non più di tre mesi, per comprovate ragioni, da concedersi con provvedimento della provincia.

## **Capo III**

### **Responsabilità tecnica**

### **Art. 9**

Soggetti responsabili dell'agenzia di viaggi e turismo e requisiti professionali.

1. La responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggi e turismo principale è affidata alla persona fisica titolare dell'autorizzazione all'esercizio di agenzia di viaggi e turismo o al legale rappresentante in caso di società, che siano in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 10, ovvero per i cittadini membri dell'Unione Europea, che si trovino nelle condizioni di cui al decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206 (Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania) ed iscritti nell'elenco di cui all'articolo 12.
2. Qualora i soggetti di cui al comma 1 non prestino, con carattere di continuità ed esclusività, la propria attività nell'agenzia di viaggi e turismo o non posseggano i requisiti di cui all'articolo 10, la responsabilità di direzione tecnica è affidata ad un direttore tecnico iscritto nell'elenco di cui all'articolo 12.



3. I soggetti di cui ai commi 1 e 2 curano la gestione tecnica dell'agenzia, con carattere di esclusività e continuità in una sola agenzia principale. In caso di inosservanza del suddetto obbligo, la provincia provvede alla sospensione dell'esercizio della professione fino ad un massimo di sei mesi e, nell'ipotesi di recidiva, alla cancellazione dall'elenco di cui all'articolo 12.

4. In caso di cessazione dell'attività da parte dei soggetti di cui al comma 1 ovvero nel caso di cessazione o sospensione dell'attività del direttore tecnico o di sospensione di questo per un periodo superiore a sessanta giorni consecutivi in un anno, il titolare dell'agenzia ne dà immediata comunicazione alla provincia competente e provvede contestualmente alla designazione di altra persona iscritta nell'elenco di cui all'articolo 12.

### **Art. 10**

Requisiti per la partecipazione all'esame di idoneità.

1. Possono partecipare all'esame per l'accertamento dell'idoneità all'esercizio delle attività di direttore tecnico delle agenzie di viaggi e turismo coloro che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- a) maggiore età;
- b) cittadinanza italiana o di altro Stato appartenente all'Unione europea; a tal fine sono equiparati i cittadini extracomunitari che abbiano regolarizzato la propria posizione ai sensi della normativa vigente;
- c) possesso del diploma di scuola media superiore, legalmente rilasciato o di equivalente diploma conseguito all'estero o riconosciuto in Italia; l'equivalenza del diploma conseguito all'estero al corrispondente diploma di scuola media superiore risulta da apposita certificazione rilasciata ai sensi della normativa vigente;
- d) godimento dei diritti civili e politici;
- e) conoscenza di due lingue straniere sulle quali l'interessato intende sostenere l'esame tra quelle maggiormente diffuse, di cui almeno una lingua dei paesi appartenenti all'Unione europea.

### **Art. 11**

Esame di idoneità.

1. La provincia indice, almeno una volta ogni due anni, la sessione d'esame per l'accertamento dell'idoneità all'esercizio delle attività di direttore tecnico delle agenzie di viaggi e turismo, che consiste in:

- a) una prova scritta nelle seguenti materie:

- 1) tecnica turistica, amministrazione ed organizzazione delle agenzie di viaggi e turismo, elementi di contabilità obbligatoria, bilancio e contabilità gestionale;
  - 2) principi di legislazione turistica;
  - 3) una lingua straniera scelta tra quelle indicate nel bando;
- b) una prova orale nelle seguenti materie:
- 1) legislazione turistica;
  - 2) geografia;
  - 3) tecnica turistica, amministrazione ed organizzazione delle agenzie di viaggi e turismo, tecniche di promozione e commercializzazione;
  - 4) almeno due lingue straniere, compresa quella oggetto della prova scritta.
2. L'esame di idoneità è effettuato da un'apposita commissione d'esame nominata dalla provincia di cui fanno parte almeno:
- a) un dirigente della struttura provinciale competente in materia di turismo;
  - b) due docenti o esperti rispettivamente nelle materie di cui al comma 1, lettere a) e b).
3. La commissione esaminatrice è integrata da docenti o esperti nelle lingue straniere in relazione alle richieste di esame.

## **Art. 12**

Elenchi dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo.

1. Presso ciascuna provincia è tenuto ed aggiornato l'elenco dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo in cui sono iscritti coloro che abbiano conseguito l'attestato di idoneità all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo, previo superamento dell' esame di idoneità di cui all'articolo 11.
2. Negli elenchi di cui al comma 1, sono, altresì, iscritti su domanda:
  - a) coloro che in altre regioni abbiano superato l'esame equivalente a quello previsto dall'articolo 11;
  - b) i direttori tecnici, cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea, in possesso del titolo di idoneità equiparato, in base ai principi di reciprocità, a quello previsto dal presente regolamento;
  - c) i cittadini degli Stati membri dell'Unione europea che chiedono il riconoscimento di cui al D.Lgs. 206/2007 alla provincia individuata quale autorità competente ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del medesimo decreto.

### **Art. 13**

Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo.

1. Entro il 31 gennaio di ciascun anno, le province comunicano alla Regione i dati, aggiornati al 31 dicembre dell'anno precedente, dei direttori tecnici di agenzie di viaggi e turismo ai fini della pubblicazione dell'elenco regionale dei Direttori Tecnici delle agenzie di viaggi e turismo, sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio (BURL), ivi comprese le annotazioni relative agli eventuali provvedimenti assunti per ciascun iscritto, ai sensi dell'articolo 9, commi 3 e 4.

## **TITOLO II**

### **Agenzie sicure**

#### **Capo I**

#### **Elenco regionale delle agenzie sicure**

### **Art. 14**

Agenzie sicure.

1. Le agenzie di viaggi e turismo, operanti nella Regione Lazio, già iscritte negli elenchi di cui all'articolo 32, comma 2 della L.R. n. 13/2007 e che adottano un disciplinare che garantisca un alto livello nell'organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti e il rispetto del "turismo etico", nell'ambito dell'attività di vendita diretta al pubblico, possono richiedere, ai sensi dell'articolo 37 della L.R. n. 13/2007, l'iscrizione all'elenco regionale delle agenzie sicure, di seguito denominato elenco regionale.

### **Art. 15**

Elementi di qualificazione.

1. Le agenzie di viaggi e turismo, che intendono richiedere l'iscrizione all'elenco regionale, forniscono, nello svolgimento delle proprie attività, precise garanzie rispetto ai seguenti elementi di qualificazione:

- a) livello organizzativo;
- b) affidabilità verso il cliente;
- c) eticità dell'offerta.

2. Per misurare ciascuno degli elementi di cui al comma 1 sono individuati i seguenti indicatori:

- a) per il livello organizzativo:
  - 1) indice di specializzazione territoriale;

- 2) allargamento dell'orario di accessibilità;
  - 3) allargamento delle giornate di accessibilità;
  - 4) servizio on-line;
  - 5) facilità di accedere alle offerte last-minute;
  - 6) servizio di appuntamento;
  - 7) colloqui con esperti o visitatori delle mete selezionate per personalizzare il viaggio;
  - 8) disponibilità di servizi accessori connessi;
  - 9) personalizzazione della proposta;
  - 10) qualità dei servizi offerti.
- b) per l'affidabilità verso il cliente:
- 1) accettazione dei più diffusi sistemi di pagamento;
  - 2) offerta dei servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto;
  - 3) soddisfazione del cliente;
  - 4) informazioni complete e prezzi chiari;
  - 5) esperienza;
  - 6) disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno;
  - 7) personale riconoscibile;
  - 8) competenza linguistica;
  - 9) iscrizione ad una associazione di categoria che adotti un codice deontologico;
  - 10) iscrizione ad una associazione di categoria che abbia sottoscritto protocolli od intese per la costituzione di commissioni arbitrali o conciliative con le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 45, comma 1, della L.R. n. 13/2007.
- c) per l'eticità dell'offerta:
- 1) azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
  - 2) adesione ad un codice etico;
  - 3) sensibilizzazione del cliente.
3. Sono qualificate agenzie sicure ed iscritte nell'elenco regionale le agenzie di viaggi e turismo che, sulla base degli indicatori previsti dal presente articolo, raggiungano almeno il cinquantuno per cento del punteggio massimo assegnabile, secondo i criteri previsti dall'Allegato B "Criteri di valutazione delle domande".

## **Art. 16**

Domanda di iscrizione all'elenco regionale.

1. Il titolare dell'agenzia di viaggi e turismo, o il legale rappresentante della società, interessata all'iscrizione nell'elenco regionale, presenta alla Direzione regionale

competente in materia di turismo apposta domanda redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato A "Modulistica per la presentazione delle domande".

2. La domanda contiene l'impegno del sottoscrittore a:

a) consegnare all'amministrazione regionale tutta la documentazione necessaria a verificare la veridicità delle dichiarazioni rese;

b) confermare, entro il 31 dicembre di ogni anno, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda di iscrizione.

### **Art. 17**

#### Istruttoria delle domande.

1. Al fine di valutare le domande di iscrizione all'elenco regionale presso la Direzione Regionale competente in materia di turismo è costituita un'apposita commissione composta da:

a) il direttore della direzione regionale competente, in qualità di presidente, o da un suo delegato;

b) un funzionario della struttura regionale competente in materia di agenzie di viaggi e turismo;

c) un rappresentante della provincia di volta in volta territorialmente competente;

d) un rappresentante delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale.

2. Nella prima riunione la Commissione stabilisce le modalità per il proprio funzionamento.

3. La Commissione, in particolare, provvede a:

a) valutare gli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15 in base ai criteri di valutazione di cui all'Allegato B "Criteri di valutazione delle domande";

b) disporre le verifiche sui singoli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15, anche mediante sopralluoghi effettuati dal funzionario regionale membro della commissione presso l'agenzia di viaggi e turismo interessata;

c) esaminare i reclami pervenuti da parte dei clienti delle agenzie di viaggi e turismo iscritte nell'elenco regionale;

d) verificare la sussistenza degli elementi di qualificazione di cui all'articolo 15 e, in caso di cessazione degli stessi, proporre l'esclusione dall'elenco regionale.

4. Conclusa l'istruttoria, la Commissione redige un elenco delle agenzie di viaggi e turismo che hanno presentato domanda di iscrizione nell'elenco regionale, con il relativo punteggio.

5. La struttura regionale competente, sulla base dell'elenco di cui al comma 3, provvede all'iscrizione delle agenzie di viaggi e turismo ritenute idonee nell'elenco

regionale delle agenzie sicure di cui all'articolo 37, comma 1, della L.R. n. 13/2007 e ad annotare a qualificazione di agenzia sicura anche nell'elenco regionale delle agenzie di viaggi e turismo, di cui all'articolo 32, comma 3 della L.R. n. 13/2007.

### **Art. 18**

Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.

1. Le agenzie di viaggi e turismo possono partecipare ad azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, in favore del paese nel quale è diretto il turista oppure di altro paese prescelto dalle agenzie stesse, sostenendo uno o più progetti di solidarietà realizzati da una Organizzazione non Governativa, con sede nel Lazio, individuata direttamente dalle agenzie stesse. Per Organizzazione non Governativa si intende un'organizzazione riconosciuta idonea dal Ministero degli Affari Esteri a realizzare progetti di cooperazione con i paesi in via di sviluppo.

2. Il titolare o, in caso di società, il legale rappresentante dell'agenzia di viaggi e turismo disponibile ad aderire ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, comunica all'amministrazione regionale, utilizzando la modulistica di cui all'Allegato C "Modulistica per la comunicazione dei dati delle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo":

- a) l'adesione ad un'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
- b) gli estremi identificativi della organizzazione non governativa prescelta per l'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo;
- c) la descrizione del progetto o dei progetti cui destinare il sostegno finanziario;
- d) l'entità del finanziamento.

3. La mancata comunicazione di cui al comma 2 comporta il venir meno dell'azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo.

### **Art. 19**

Adesione ad un codice etico.

1. La Regione Lazio definisce un codice etico cui possono aderire le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi nell'elenco regionale.

2. L'adesione al codice etico comporta l'obbligo di esporre in modo ben visibile al pubblico, utilizzando la modulistica di cui all' allegato D "Codice etico delle agenzie sicure nel Lazio", la dichiarazione che l'agenzia di viaggi e turismo, per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

- a) utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte;

b) si impegna a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, mezzi di trasporto, compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;

c) ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e che garantiscono un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento del lavoro minorile secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

3. La mancata esposizione della dichiarazione di cui al comma 2, comporta il venir meno dell'adesione al codice etico.

## **Art. 20**

Sensibilizzazione del cliente.

1. Le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi nell'elenco regionale possono adottare azioni di sensibilizzazione del cliente per renderlo informato sulle caratteristiche sociali, religiose e culturali dei paesi meta del viaggio, al fine di promuovere la pratica di viaggi di turismo responsabile, nel rispetto dell'ambiente e delle culture. La sensibilizzazione del cliente avviene facendo sottoscrivere allo stesso una nota informativa per il turista, redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato E "Modulistica informativa per il turista", contenente:

a) la segnalazione della presenza di un'offerta sessuale minorile e l'indicazione della relativa normativa di riferimento;

b) i rischi sanitari relativi ai paesi oggetto del viaggio nonché quelli relativi ad ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno.

2. La nota informativa è composta da due parti, la prima, contenente i dati del turista, che, una volta sottoscritta, è trattenuta dall'agenzia di viaggi e turismo, la seconda, contenente le informazioni di cui al comma 1, lettere a) e b), che viene consegnata al cliente.

3. La mancata sottoscrizione della nota informativa, comporta il venir meno dell'azione di sensibilizzazione del cliente.

## **Art. 21**

Scheda di rilevazione della Customer Satisfaction.

1. Le agenzie di viaggi e turismo che intendono iscriversi all'elenco regionale possono consegnare ai propri clienti, in fase di prenotazione, un'apposita scheda di rilevazione della Customer Satisfaction, redatta utilizzando la modulistica di cui all'Allegato F "Scheda customer satisfaction".

2. I clienti delle agenzie di viaggi e turismo possono inviare la scheda di cui al comma 1, debitamente compilata, alla direzione regionale competente in materia di turismo,

che raccoglie le schede pervenute, ne valuta il contenuto e le sottopone all'analisi della Commissione di cui all'articolo 17, che può disporre le verifiche di competenza.

3. La mancata consegna al cliente da parte dell'agenzia di viaggi e turismo della scheda di cui al comma 1 comporta il venir meno dell'adesione al punto 15 del questionario di cui all'Allegato A.

### **TITOLO III**

#### **Associazioni ed altri enti senza scopo di lucro operanti a livello nazionale**

##### **Capo I**

##### **Elenco regionale**

##### **Art. 22**

Iscrizione nell'elenco regionale.

1. Ai fini dell'iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 39 della L.R. n. 13/2007, le associazioni e gli altri enti senza scopo di lucro che operano a livello nazionale per finalità ricreative, culturali, religiose e sociali trasmettono alla struttura regionale competente in materia di turismo la seguente documentazione:

a) copia dell'atto costitutivo;

b) copia dello statuto;

c) se in possesso di personalità giuridica, l'attestazione di iscrizione nel registro prefettizio delle persone giuridiche di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 10 febbraio 2000 n. 361 (Regolamento recante norme per la semplificazione dei procedimenti di riconoscimento di persone giuridiche private e di approvazione delle modifiche dell'atto costitutivo e dello statuto);

d) copia della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1 della L.R. n. 13/2007.

2. La Regione, verificata la completezza e l'idoneità della documentazione trasmessa, provvede all'iscrizione nell'elenco di cui al comma 1.

3. Le associazioni iscritte nell'elenco trasmettono annualmente alla struttura regionale competente in materia di turismo la seguente documentazione:

a) una copia del bilancio annuale;

b) la documentazione comprovante, per ogni anno, l'avvenuto pagamento della polizza assicurativa di cui all'articolo 33, comma 1, della L.R. n. 13/2007;

c) l'elenco degli associati;

d) il programma annuale delle singole iniziative previste.



## **TITOLO IV**

### **Disposizioni varie**

#### **Capo I**

#### **Turismo scolastico**

##### **Art. 23**

Organizzazione di viaggi di istruzione.

1. Le scuole e gli istituti di istruzione, che intendano svolgere, nell'ambito dell'autonomia loro riconosciuta, viaggi di istruzione di durata superiore ad un giorno si avvalgono di agenzie di viaggio e turismo autorizzate ai sensi del presente regolamento, secondo quanto stabilito dagli Uffici Scolastici Regionali e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

#### **Capo II**

#### **Abrogazioni**

##### **Art. 24**

Abrogazioni.

1. Ai sensi dell'articolo 59 della L.R. n. 13/2007 e successive modifiche, dalla data di entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate le seguenti disposizioni in materia di agenzie di viaggio e turismo:

a) la legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10 (Disciplina dell'esercizio delle attività professionali delle agenzie di viaggio e turismo e di altri organismi operanti in materia);

b) il comma 2 dell'articolo 61 della legge regionale 16 aprile 2002, n. 8 (Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2002), relativo a modifiche alla legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10;

c) la legge regionale 20 dicembre 2002, n. 43 (Modifiche all'articolo 26 della legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10 "Disciplina dell'esercizio delle attività professionali delle agenzie di viaggi e turismo e di altri organismi operanti in materia");

d) l'articolo 55 della legge regionale 27 febbraio 2004, n. 2 (Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2004), relativo a modifiche alla legge regionale 27 gennaio 2000, n. 10.

Il presente regolamento regionale sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare come regolamento della Regione Lazio.

## REGIONE LAZIO

Assessorato Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo  
Direzione Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo

L.r.13/2007 art. 37 - Modulo di domanda per l'iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio"

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

### Regione Lazio

Direzione Sviluppo Economico,  
Ricerca, Innovazione e Turismo  
Area Strutture Turistiche e Demanio

#### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'

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

chiede

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

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

*Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47 e consapevole delle sanzioni penali stabilite per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni richiamate dall'art. 76 del sopraccitato D.P.R.*

- a) la veridicità dei fatti dichiarati nel questionario e nei documenti allegati alla presente domanda.
- b) che l'agenzia in oggetto svolge la sua attività da almeno quattro anni dalla data di presentazione della domanda in questione.
- c) mancanza di condanne penali a carico del titolare e/o legale rappresentante e componenti del Consiglio di amministrazione (in caso di società) dell'agenzia nonché di contenziosi pendenti relativamente ai provvedimenti di cui all'art.36 della l.r.13/2007 (sospensione e decadenza dell' autorizzazione).
- d) di aver provveduto al deposito cauzionale secondo le modalità previste dall'art. 33 comma 2 della L.r. 13/07.

A tal fine si rende disponibile a:

- confermare, entro il 31/12 di ogni anno, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la permanenza delle condizioni dichiarate nel questionario allegato alla domanda d'iscrizione. (Nel caso in cui siano già state comunicate variazioni, la conferma del contenuto del questionario deve essere effettuata con gli stessi criteri sopra esposti, con la dicitura aggiuntiva " alla luce delle modifiche comunicate in data .....");
- consegnare all'amministrazione in indirizzo tutta la documentazione necessaria per verificare la veridicità dei fatti;
- comunicare, entro 30 giorni dal loro verificarsi, la perdita di uno o più requisiti previsto dall'art. 15 "Elementi di qualificazione" del Regolamento Regionale n. del ...,
- accettare l'esclusione dall' "Elenco Agenzie Sicure nel Lazio" così come previsto dall'art. 17, comma 3, lett. d.

**DATA**

**(2) FIRMA E TIMBRO**

**NOTE**

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

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

**Documenti allegati:**

- Depliant pubblicitari
- Altro \_\_\_\_\_

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

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

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato allo svolgimento delle attività previste dalle L.R.13/2007 e dal Regolamento Regionale n. del... Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati la domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio" non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 37 della L.R.13/2007 e all'art. 19 del Regolamento Regionale n. del ....  
In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio:
  - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
  - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzi ai fini di cui al punto a).

DATA

FIRMA



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

essere verificati dalla commissione prevista all'Art. 17 del Regolamento Regionale n. del...	verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	No	
17) Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	
18) Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	
19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	
20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha un competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European framework) (vedi nota 3)?	Si No	
21) Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili ad incoraggiare forme di sostegno o di aiuto verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello da lei prescelto? (vedi nota 4)	Si No	
22) Adesione ad un codice etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice etico definito dalla Regione Lazio per le agenzie di viaggio sicure? Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente: - quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte; - quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato. - quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro e sul lavoro minorile, come disciplinato dalla normativa vigente.(vedi note 4 e 5)	Si No	
23) Sensibilizzazione del cliente	Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in	Si No	

	<p>un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile a pagamento con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio? (vedi nota 4)</p>		
--	---	--	--



## NOTE

---

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

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

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

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

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

---

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

Le modalità di utilizzo della scheda sono stabilite all’art. 21 del Regolamento Regionale n. del... “Scheda di rilevazione della customer satisfaction”.

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le modalità di adesione sono stabilite agli artt. 18, 19 e 20 del Regolamento Regionale n. del...

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

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

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

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

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

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	INDICATORE	DOMANDA	POSSIBILI RISPOSTE	VALUTAZIONE ASSEGNABILE	PUNTEGGIO MASSIMO O ASSEGNABILE	MATERIALE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA	MODALITA' DI VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI	
<b>L.O</b>	1) Indice di specializzazione territoriale	Rispetto al numero dei pacchetti venduti e/o organizzati in che percentuale viene ripartita la loro destinazione?	<b>OUTGOING</b> % Italia __ % Europa __ % Nord America __ % Centro America __ % Sud America __ % Asia __ % Africa __ % Oceania __	<b>INCOMING</b> % Costa ____ % Appennino ____ % Città d'Arte ____ % Terme benessere __ % Altro _____ (specificare))	Se il totale di 2 aree ricopre: 80% 5 punti 60% 3 punti 40 % 1 punto ----- Il punteggio viene aumentato di ulteriori 5 punti per lo svolgimento attività di INCOMING.	<b>10</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Analisi dei contratti</b>
<b>L.O</b>	2) Allargamento orario accessibilità	Quante ore in più, rispetto al totale ore settimanali previste dal contratto di categoria, è aperta l'agenzia?	15 ore 10 ore 5 ore	5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Dichiarazione atto notorio</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit.</b>	
<b>L.O</b>	3) Allargamento giornate accessibilità	In quali delle seguenti giornate è effettuata l'apertura dell'agenzia?	Sabato e domenica Sabato mat. e pom. Sabato mat. o pom.	5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Verifica da materiale pubblicit.</b>	
<b>L.O</b>	4) Servizio online	In quale modo è accessibile il servizio on line?	E-commerce Sito Informativo Vetrina	5 punti 3 punti 1 punto	<b>5</b>	<i>Indicare il sito</i>	<b>Verifica sul sito Internet</b>	
	5) Facilità ad	E' presente una bacheca con le ultime offerte	Sì	5 punti	<b>5</b>	<i>Dichiarazione</i>	<b>Verifica diretta</b>	

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

			servizi turistici				
<b>L.O</b>	9) Personalizzazione della proposta	Siete in grado di offrire il vostro servizio anche ai soggetti diversamente abili?	Si No	15 punti 0 punti	15	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
<b>L.O</b>	10) Qualità dei servizi offerti	Nell'erogazione del prodotto offerto in quale percentuale, sul totale degli operatori coi quali collabora, si affianca ad aziende che hanno ottenuto la certificazione ISO 9002 o VISION?	Oltre 75% Da 50 a 74,99% Da 25 a 49,99% Da 10 a 24,99% Fino a 9,99%	20 punti 15 punti 10 punti 5 punti 0 punti	20	Elenco degli Operatori in possesso di certificazione ISO 9002 o Vision	Verifica certificazione
<b>AVC</b>	11) Accettazione di tutti i servizi di pagamento	Quali dei seguenti mezzi di pagamento viene accettato?	Contanti Assegno Bancomat Carte di credito Pagamento rateale	1 punto 1 punto 1 punto 1 punto 1 punto	5	Dichiarazione Sostitutiva Atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
<b>AVC</b>	12) Offerta di servizi sostitutivi nella realizzazione del prodotto offerto	Quali dei seguenti servizi sostitutivi sono a disposizione del cliente?	Numero verde e/o di reperibilità di assistenza ai clienti 24 ore su 24 Auto sostitutiva Corrispondente locale dell'agenzia disponibile ad assistere il cliente	1 punti  2 punti 2 punti	5	Dichiarazione Sostitutiva atto notorio	Verifica dal materiale pubbl. e dall'analisi della scheda clienti
<b>AVC</b>	13) Soddisfazione del cliente	Quante controversie sono state presentate alla Camera di Commercio o al Giudice di Pace?	Nessuno Solo 1 Più di 1	5 2 0	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica presso la Camera di Commercio
<b>AVC</b>	14) Informazioni complete e prezzi chiari	Siete disponibili a realizzare programmi di viaggi con prezzi chiari ed informazioni complete e ad inviarli per la verifica?	Si No	10 0	10	Dichiarazione e sostitutiva atto notorio	Verifiche dalla scheda clienti

AVC	15) Scheda customer Satisfaction distribuita in sede di prenotazione	Siete disponibili a consegnare la scheda customer satisfaction ai clienti al momento della prenotazione?	Si No	25 0	25	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica coerenza tra quanto dichiarato in sede di domanda e la modalità operativa
AVC	16)Disponibilità ad essere verificati dalla commissione prevista	Siete disponibili ad essere verificati da un'apposita commissione sulla veridicità delle dichiarazioni espresse in questo modulo?	Si No	25 0	25	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica coerenza comportamento dichiarato ed effettiva disponibilità
AVC	17)Esperienza	Qual è l'anzianità media di lavoro nel settore dei dipendenti?	+ di 5 3-4 1-2	5 3 1	5	CV dei dipendenti	Verifica Curriculum dipendenti
AVC	18)Disponibilità di informazioni e assistenza durante il soggiorno	Effettuate un servizio di assistenza e informazioni al cliente durante il soggiorno?	Si No	10 0	10	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti.
AVC	19) Personale riconoscibile	Il vostro personale indossa un abbigliamento o un cartellino che lo renda riconoscibile?	Si No	5 0	5	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Verifica diretta
AVC	20) Competenza linguistica	Almeno il 50% del personale ha una competenza linguistica di almeno due lingue straniere ad un livello pari o superiore al Livello Independent User - B1 Threshold (stabilito dalla Common European Framework)?	Si No	5 0	5	Curriculum vitae dipendenti	Verifica dai CV dei dipendenti
E O	21)Azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo	Siete disponibili a sostenere uno o più progetti di solidarietà verso il paese nel quale il turista è diretto o in quello prescelto?	Si No	20 0	20	Dichiarazione sostitutiva atto notorio	Confronto con schede clienti
E O	22)Adesione ad un codice etico	Siete disponibili ad aderire al seguente codice etico definito dalla Regione Lazio	Si	40	40	Dichiarazione sostitutiva	Confronto con schede clienti

		<p>per le agenzie di viaggio sicure?  Per viaggi e soggiorni che organizza direttamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-quest'agenzia utilizza imprese che offrono servizi o prodotti non nocivi alla salute ed alla sicurezza delle persone coinvolte;</li> <li>-quest'agenzia si impegna dal punto di vista ambientale a privilegiare alloggi, ristoranti, strutture, trasporti compatibili con l'ambiente, in relazione alla capacità di carico turistico, resistenza ecologica ed economica del luogo visitato;</li> <li>-quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore a 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per l'accesso al lavoro n. 138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99 e come disciplinato dalla normativa vigente.</li> </ul>	No	0		<i>atto notorio</i>	
<b>E O</b>	23) Sensibilizzazione Del cliente	<p>Siete disponibili a far sottoscrivere al cliente il modulo informativo che avverte che si sta recando in un paese nel quale è presente il fenomeno dell'offerta sessuale minorile, con i riferimenti normativi previsti dalla nostra legge e a consegnare al cliente copia del bollettino riportante i dati sui rischi sanitari ad esso collegati, ed ogni altro aspetto che possa influenzare il soggiorno nei paesi oggetto del viaggio?</p>	<p>Si No</p>	<p>40 0</p>	40	<i>Dichiarazione sostitutiva atto notorio</i>	<b>Confronto con schede clienti</b>

## REGIONE LAZIO

Assessorato Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo

L.r.13/2007 art. 37 - "Agenzie sicure nel Lazio"

**Modulistica di comunicazione dei dati relativi alle azioni di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo a cui si è aderito in sede di domanda**

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

### Regione LAZIO

Direzione Regionale Sviluppo  
Economico, Ricerca, Innovazione  
E Turismo

- Area Strutture turistiche e Demanio

### ***DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'***

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

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

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

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

***Valendosi delle disposizioni di cui D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, art. 47  
e consapevole delle pene stabilite  
per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni  
richiamate dall'art. 76 del citato D.P.R.***

**DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'**

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

---

---

---

---

---

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



---

---

---

---

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

SI

NO

destinando la quota di : \_\_\_\_\_

(.:) FIRMA E TIMBRO

(.:)

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

**DATA**

---

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

- a) Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla valutazione del quesito n.21 della domanda di iscrizione all'elenco "Agenzie sicure nel Lazio", secondo quanto previsto dalle L.R. 13/2007 e dal Regolamento Regionale n. del..... Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura obbligatoria. In mancanza di tali dati l'azione di solidarietà non potrà essere valutata.
- b) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente, in via del tutto riservata, esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dalla Direzione Regionale Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo – Area Strutture Turistiche e Demanio.
- c) I dati personali comunicati saranno elaborati dal Responsabile il trattamento dei dati individuato nel Direttore Regionale allo Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo.
- d) I dati saranno diffusi secondo le modalità previste dall'art. 37 della L.R. 13/2007 edall'art.17 del Regolamento regionale n. del...  
In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio:
  - ha avuto il consenso esplicito a condividere i suoi dati con terze parti;
  - deve ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.
- e) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzi ai fini di cui al punto a).

DATA

FIRMA

## **CODICE ETICO** **della Regione Lazio**

per le agenzie iscritte all'elenco di cui all'art.37 L.R. 13/2007

### Per i viaggi e soggiorni che organizza direttamente:

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

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

questa agenzia di viaggio  
ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età  
inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non  
configuri una situazione di sfruttamento, secondo quanto  
previsto dalle convenzioni internazionali sull'età minima per  
l'accesso al lavoro n.138/73 e sul lavoro minorile, n.182/99.

**REGIONE LAZIO  
ASSESSORATO SVILUPPO  
ECONOMICO, RICERCA,  
INNOVAZIONE E TURISMO**

**Modulistica informativa per il turista  
L.r.13/2007 Art. 37 -**

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

**PRENDE VISIONE**

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

dei riferimenti normativi, riportati nella scheda allegata,

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

**FIRMA**

**DATA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**REGIONE LAZIO**

Direzione sviluppo economico,

Ricerca , Innovazione e Turismo

Area Strutture Turistiche e Demanio

**SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION**

Nome dell'agenzia che ha venduto il viaggio:

\_\_\_\_\_

DATA

TIMBRO E FIRMA DELL'AGENZIA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

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

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

SI'

NO

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

SEMPRE ATTENDIBILI

QUASI SEMPRE ATTENDIBILI

A VOLTE ATTENDIBILI E A VOLTE NO

QUASI SEMPRE INATTENDIBILI

SEMPRE INATTENDIBILI

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

SI'

NO

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q5. Come giudicate:

a) la professionalità dello staff dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b) l'attenzione alle Vostre esigenze:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c) la completezza dei documenti di viaggio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

d) la puntualità nella consegna dei documenti:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

e) gli orari di apertura dell'agenzia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

f) la consultazione delle proposte:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

g) la varietà delle modalità di pagamento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

SI'

NO

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

DECISAMENTE BUONO

BUONO

GIUSTO

SFAVOREVOLE

DECISAMENTE SFAVOREVOLE

Q7. Per quanto risulta dalla vostra esperienza c'è una corrispondenza tra quanto riportato dal codice etico per le agenzie sicure del Lazio ed il servizio offerto?

Per i viaggi e i soggiorni che organizza direttamente:

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

SI'

NO

NON SO

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

SI'

NO

NON SO

c) quest'agenzia ha rapporti con imprese che non impiegano i bambini di età inferiore ai 14 anni e con un salario minimo riconosciuto che non configuri una situazione di sfruttamento.

INDUBBIAMENTE SI'

NO A QUANTO MI RISULTA

UTILIZZA PERSONALE MOLTO GIOVANE MA DI ETÀ INDEFINIBILE

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

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

DA NESSUNA PARTE

AL DI FUORI DELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

NELLA STRUTTURA DI SOGGIORNO

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

SI'

NO

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

MOLTO SODDISFATTO

ABBASTANZA SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

PER NIENTE SODDISFATTO

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

SI'

PROBABILMENTE SI'

PROBABILMENTE NO

NO

## Inserire i propri dati (facoltativo)

---

**Nome**

---

**Cognome**

---

**Indirizzo**

---

**Recapito telefonico**

### **PRIVACY**

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

Gentile Signora/e, desideriamo informarla che la legge 675/96 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi dell'art. 10 della legge predetta le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) I suoi dati saranno usati esclusivamente a scopo di procedura per la valutazione del Livello Organizzativo, della Qualità e dell'Eticità del servizio delle agenzie di viaggio scritte nell'elenco "Agenzie sicure nel Lazio" e potranno essere utilizzati, in forma anonima e non individuale, per eventuali statistiche, dalla Direzione Regionale Sviluppo Economico, Ricerca, Innovazione e Turismo della Regione Lazio.
- b) Il conferimento dei dati per le modalità sopra esposte ha natura facoltativa.
- c) I dati da lei forniti potranno essere registrati su supporti elettronici protetti e trattati informaticamente in via del tutto riservata esclusivamente per le finalità istituzionali sopra citate.
- d) I dati personali comunicati saranno elaborati dal responsabile del trattamento dei dati di ogni Provincia.
- e) I dati saranno diffusi secondo le modalità previsti dall'art. 37 della L.R. 13/2007 e all'art. 17 del Regolamento Regionale n. del ....In nessun altro caso i dati personali saranno trasmessi a terze parti, eccezion fatta nei casi in cui la Regione Lazio o la Provincia alla quale è stata destinata la scheda:
  - hanno avuto il consenso esplicito a condividere i dati con terze parti;
  - devono ottemperare ad ordini scritti dall'Autorità Giudiziaria.
- f) In qualsiasi momento e del tutto gratuitamente potrà accedere ai suoi dati, modificarli, cancellarli oppure opporsi al loro utilizzo ai fini di cui al punto c).  
Per esercitare tale diritto potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento di ogni singola Provincia.

DATA

FIRMA

-----

-----