



Ministro del Turismo

Carta dei diritti del turista





Carta dei diritti del turista

Legge 29 marzo 2001, n. 135, art. 4

Questo documento ha carattere informativo e sintetizza alcuni elementi essenziali della normativa vigente. Pertanto, in caso di controversie o reclami, bisognerà fare riferimento al testo effettivo delle leggi in vigore.

Aggiornamento: FEBBRAIO 2011

Può accadere che un turista straniero che scelga l'Italia come destinazione per le sue vacanze, o un turista italiano che decida di recarsi all'estero, si trovi in difficoltà a causa di un'adeguata conoscenza delle leggi e delle normative che tutelano i suoi diritti per quanto riguarda sia i viaggi sia l'accoglienza e l'ospitalità che gli dovrebbero essere sempre dovute.

Oggi questo problema, con un mercato che ormai vede più di 900 milioni di turisti in giro per il mondo ogni anno, è divenuto più stringente ed attuale. Da qui la necessità di elaborare una guida che possa informare con chiarezza il turista su quelli che sono, in Italia, i suoi diritti, su come egli debba comportarsi e a chi debba rivolgersi, in caso di inadempienza, per farli valere.

Non si tratta solo di elencare le disposizioni di legge che, nel nostro Paese come in gran parte dell'Unione Europea, sono oggi in vigore sul possesso dei documenti necessari per i viaggi, il passaggio delle frontiere, le visite ai musei, le garanzie di efficienza e di congruità dei mezzi di trasporto di cui il turista intende usufruire e i supporti che le pubbliche Istituzioni sono tenute a fornirgli in materia di sicurezza, eventuali infortuni e assistenza sanitaria. Si tratta anche di illustrare, nel dettaglio, tutte le norme che disciplinano il rapporto che deve instaurarsi fra turista, agenzie di viaggio e strutture ricettive, e che deve sempre essere corretto e gestito con la massima trasparenza.

Il sistema turistico italiano offre già, in termini di ricchezza del suo patrimonio artistico, storico ed ambientale, quanto di meglio ci sia al mondo. Oggi però si trova a dover far fronte alle nuove esigenze di turisti che, provenendo anche da continenti molto lontani, hanno spesso difficoltà ad orientarsi e a soggiornare in un Paese di cui non conoscono né strutture, né tradizioni, né regole di comportamento. Ed è altrettanto importante che il turista italiano che si reca all'estero possa conoscere quali sono i suoi diritti ma anche i suoi doveri verso il Paese che ha scelto come destinazione.

Questa guida vuole soddisfare tutta questa vasta gamma di esigenze cercando, così, di mettere il turista nelle condizioni di vivere la sua vacanza nel miglior modo possibile e, soprattutto, di sentirsi più garantito nei suoi diritti. Proprio perché il turismo è proiettato verso forme di straordinario sviluppo, una sempre più diffusa e corretta informazione, com'è appunto quella contenuta nella "Carta dei diritti del turista", non può che esserne un indispensabile presupposto.

IL MINISTRO DEL TURISMO
Michela Vittoria Brambilla

Indice



ORIENTAMENTO E INFORMAZIONE _____ 9

A chi rivolgersi
Per chi viaggia in Italia
Per chi si reca all'estero
Documenti
Assistenza sanitaria
Dogane
Acquisti in Italia da parte di turisti extra-UE
Trasferimenti di valuta
È bene sapere che...



OSPITALITÀ _____ 15

Strutture turistico-ricettive
Diritto all'ospitalità
Prezzi
Classificazione
Prenotazione
Contratto d'albergo
Caparra
Deposito alberghiero



NAUTICA DA DIPORTO _____ 19

Documenti
Patente nautica
Assicurazione
Locazione
Noleggio
A chi rivolgersi



IL VIAGGIO ORGANIZZATO: I "PACCHETTI TURISTICI" _____ 23

Il contratto
Informazione
Cessione del contratto
Revisione del prezzo
Modifiche del contratto
Recesso e annullamento del viaggio
Soluzioni alternative
Inadempienza contrattuale
Danni alla persona
Danni diversi
Reclami
Assicurazioni
Foro competente
Fondo nazionale di garanzia



MULTIPROPRIETÀ DI IMMOBILI A DESTINAZIONE TURISTICO-RICETTIVA _____ 29

Informazioni
Contratto
Diritto di recesso
Fidejussione
Foro competente

TURISMO E BENI CULTURALI _____ **33**

Fruizione dei beni culturali
Commercio di beni



MOBILITÀ: TRASPORTO AEREO _____ **37**

Prenotazione del volo
Disservizi: negato imbarco (overbooking), cancellazione del volo e ritardo prolungato
Responsabilità relative al bagaglio
Responsabilità relative alle persone in caso di incidente
Sicurezza dei vettori (Black list)
Liquidi nel bagaglio a mano
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
Reclami



MOBILITÀ: TRASPORTO FERROVIARIO _____ **43**

Acquisto del biglietto
Bonus
Rimborsi
Reclami
Assistenza
Riferimenti
Trasporto regionale



MOBILITÀ: TRASPORTO MARITTIMO _____ **47**

Acquisto del biglietto
Rimborsi
Responsabilità



MOBILITÀ: TRASPORTO SU GOMMA, GUIDA E SEGNALETICA _____ **49**

Autocaravan
Per guidare all'estero
Per guidare in Italia
Segnaletica



COME FAR VALERE I PROPRI DIRITTI _____ **53**

Violazioni di tipo amministrativo
Violazioni di carattere penale
Disservizi
Assistenza e consulenza
Conciliazione ed arbitrato
Le Associazioni dei consumatori e degli utenti



NUMERI DI EMERGENZA E DI PUBBLICA UTILITÀ _____ **59**



DOVERI DEL TURISTA _____ **63**



INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA

La *Carta dei diritti del turista*, redatta in attuazione di quanto disposto dall'art. 4 della legge 29 marzo 2001, n. 135, contiene informazioni utili al turista in occasione dell'organizzazione di un viaggio o di una vacanza e sintetizza alcuni elementi essenziali della normativa vigente.

Il testo, la cui elaborazione ha richiesto un lavoro lungo e complesso, anche per il continuo evolversi della normativa disciplinante la materia, è frutto del coinvolgimento e della fattiva collaborazione delle Amministrazioni dello Stato interessate, delle Regioni e delle Province autonome, degli Enti, delle organizzazioni imprenditoriali e sindacali del settore turistico nonché delle associazioni nazionali di tutela dei consumatori. L'impegno di tutti i soggetti coinvolti, a cui va il più sentito ringraziamento per il lavoro svolto, ha consentito di realizzare una Carta dei diritti del turista aggiornata e di immediata utilità, in quanto riassume le disposizioni di maggiore interesse per il consumatore ed altre informazioni essenziali, articolandole in relazione ai vari aspetti del viaggio. Nella prima sezione "Orientamento e Informazione" vengono fornite le indicazioni di carattere preliminare più importanti per il viaggiatore nel momento dell'organizzazione del viaggio con particolare riferimento a sicurezza, assistenza sanitaria ed alle norme valutarie e doganali.

La sezione successiva è dedicata all'"Ospitalità" e contiene informazioni utili sulle strutture turistico-ricettive, i prezzi, la classificazione, la prenotazione nonché sui principali contratti in uso. Un'apposita sezione riguarda la "Nautica da diporto", che focalizza l'attenzione su specifici aspetti della fruizione del servizio. La sezione "Il viaggio organizzato: i pacchetti turistici" fa il punto sui principali diritti del turista in ordine ai servizi di tale peculiare tipologia di viaggio. Di particolare interesse è la sezione "Multiproprietà di immobili a destinazione turistico-ricettiva": sebbene tale forma di contratto sia ormai entrata negli usi generali, puntualizza gli aspetti contrattuali più rilevanti per il turista ed appare di grande utilità. Anche la sezione "Turismo e beni culturali" risponde all'opportunità di fornire specifiche informazioni sulla fruizione di beni che, per la loro natura, appartengono alla collettività. Seguono informazioni sulla "Mobilità", relativamente al trasporto aereo, ferroviario, marittimo ed al trasporto su gomma. Informazioni di carattere generale sono poi contenute nella sezione "Come far valere i propri diritti", riferite ai numeri di emergenza e di pubblica utilità. La guida si conclude richiamando i "Doveri del turista" ed in particolare il Codice Mondiale di Etica del turismo, promosso dall'Organizzazione Mondiale del Turismo.

Con la convinzione che questo risultato sia anche l'avvio di un percorso volto all'informazione permanente dei consumatori, cui continueremo a dedicarci con impegno, mi auguro che la Carta dei diritti del turista possa essere un reale ed efficace strumento per promuovere una sempre maggiore consapevolezza del turista circa i propri diritti quale fruitore di servizi turistici.

Orientamento
e informazione





Il turista ha diritto a ricevere informazioni veritiere e corrette dagli operatori turistici. Prima di effettuare un viaggio o una vacanza è quindi sempre consigliabile che il turista raccolga tutte le informazioni necessarie sul luogo di destinazione e sull'esistenza di eventuali formalità da espletare, fermo restando l'obbligo di informazione a carico dell'operatore turistico.

● A CHI RIVOLGERSI

Informazioni generali sull'organizzazione turistica italiana, sull'offerta di servizi turistici e sulle località di interesse sono fornite dall'Agenzia Nazionale del Turismo - ENIT (www.enit.it), dalle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano, dalle Aziende di promozione turistica, dagli Uffici di Informazione e accoglienza turistica (IAT): questi ultimi hanno inoltre il compito di orientare e agevolare la permanenza del turista sul territorio. Per informazioni ed assistenza il turista può inoltre rivolgersi alle Associazioni turistiche Pro Loco che costituiscono il primo nucleo della promozione turistica di una località.

Le persone con disabilità o con momentanee difficoltà motorie che intendano visitare i centri storici dei comuni turistici possono richiedere il rilascio del permesso provvisorio di transito e sosta al Comando di Polizia Municipale competente per territorio.

● PER CHI VIAGGIA IN ITALIA

Informazioni utili a chi visita l'Italia sono disponibili telefonando al n. 039039039 "Easy Italia - In vacanza senza pensieri": è il nuovo servizio multilingue di informazione e assistenza ai turisti italiani e stranieri, attivo tutti i giorni, domenica e festivi compresi - dalle 9,00 alle 22,00 - per fornire assistenza e pronto intervento in caso di incidenti o disagi di varia natura (eventuali disservizi o servizi turistici non conformi al contratto, richiesta di intervento medico, delle forze dell'ordine, ecc.), consigli di viaggio, informazioni aggiornate su musei, mostre, attrazioni turistiche e un'assistenza speciale per i visitatori diversamente abili. L'assistenza è fornita in inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, russo e naturalmente italiano per offrire una risposta immediata ed efficace alle diverse esigenze che si potranno manifestare durante il soggiorno nel nostro Paese. È un'iniziativa del Ministro del Turismo.

● PER CHI SI RECA ALL'ESTERO

Informazioni utili su sicurezza, sanità, documenti, visti e valuta possono essere ottenute rivolgendosi al sito www.viaggiaresicuri.it, gestito dal Ministero degli Affari Esteri e dall'Automobile Club d'Italia. Per i cittadini italiani che si recano all'estero, contattando il sito www.dovesiamonelmundo.it, gestito dal Ministero degli Affari Esteri, è possibile segnalare su base volontaria i dati personali per permettere all'Unità di crisi, in caso di emergenza, di pianificare con maggiore rapidità gli interventi di soccorso.

DOCUMENTI

L'Italia è uno dei Paesi aderenti all'accordo di Schengen, che ha definito un'area nella quale i cittadini europei possono circolare senza essere sottoposti a controlli alle frontiere interne. All'accordo non hanno aderito Regno Unito e Irlanda. È comunque necessario avere sempre con sé un passaporto o una carta di identità in corso di validità, da esibire in caso di eventuali controlli di sicurezza o per motivi di ordine pubblico. Per i cittadini extracomunitari è necessario il passaporto in corso di validità e la dichiarazione di presenza una volta entrati nel territorio dello Stato. A seconda del Paese di provenienza deve essere richiesto il visto per visitare l'Italia. I cittadini comunitari possono entrare nello Stato in esenzione di visto. I cittadini italiani che si recano all'estero possono rivolgersi alla Questura competente per informazioni e per il rilascio del passaporto ed al comune di residenza per il rilascio della carta di identità.

ASSISTENZA SANITARIA

Italiani all'estero. Prima di intraprendere un viaggio all'estero è bene assumere informazioni presso la propria Azienda Sanitaria Locale circa la necessità di effettuare eventuali vaccinazioni per visitare la località di destinazione e per conoscere se nello Stato prescelto esiste, per casi urgenti, il riconoscimento dell'assistenza sanitaria a carico dello Stato Italiano. Negli Stati dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e della Svizzera, la Tessera Europea di assistenza sanitaria (o il certificato sostitutivo provvisorio) dà diritto all'accesso diretto a strutture sanitarie pubbliche o convenzionate per ricevervi prestazioni medicalmente necessarie (e non solo le urgenti) alle stesse condizioni degli assistiti del Paese in cui ci si trova, in base al principio di non discriminazione. Questo principio comporta che l'assistito comunitario non paghi la prestazione solo se anche l'assistito dello Stato ospitante non la paga. Va avvertito che all'estero, diversamente che in Italia, le prestazioni che non richiedono nell'immediatezza il pagamento da parte dell'assistito sono più l'eccezione che la regola.

Bisogna pertanto fare attenzione: in alcuni Stati (ad es. Francia, Svizzera, Germania, Belgio), basati su un sistema di assistenza in forma indiretta (prima si pagano le prestazioni e poi si viene rimborsati dalle casse malattia), viene richiesto il pagamento anche ai cittadini comunitari in possesso di Tessera Europea. In questi casi si può chiedere il rimborso direttamente in loco (in Francia alla Cassa Primaria di Assicurazione Malattia, in Svizzera alla Lamal di Soletta), oppure il rimborso può essere richiesto, al rientro in Italia, alla ASL di appartenenza.

Inoltre all'estero l'eventuale ticket - che non è mai rimborsabile - può essere particolarmente elevato rispetto a quanto siamo abituati in Italia; a volte è anche il 20% del costo della prestazione. In caso di soggiorno in Paesi extracomunitari convenzionati, poiché non tutti assicurano al turista l'assistenza sanitaria gratuita per le cure urgenti, è bene rivolgersi alla ASL di appartenenza che, se del caso, emetterà l'idoneo attestato di diritto. Infine, in caso di soggiorno in Paesi extra UE non convenzionati, è consigliato di stipula-



re una assicurazione privata per la copertura di eventuali spese sanitarie.

Per ulteriori informazioni consultare il portale del Ministero della Salute (<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/assistenzaSanitaria.jsp>).

Stranieri in Italia. I cittadini comunitari ed extracomunitari (ma se assistiti in Paesi comunitari) in viaggio in Italia, in possesso del previsto attestato comunitario (Tessera Europea o certificato sostitutivo provvisorio), possono ottenere prestazioni necessarie in forma diretta - a titolo gratuito salvo il pagamento di un eventuale ticket - presso le strutture pubbliche e private convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

Ai cittadini extracomunitari provenienti dai Paesi non convenzionati sono assicurate le prestazioni sanitarie per le quali devono essere corrisposte le relative tariffe.

Italiani residenti all'estero. Ai cittadini italiani, iscritti AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), aventi lo status di emigrato e/o titolari di pensione corrisposta da enti previdenziali italiani, che rientrino temporaneamente in Italia e non abbiano una copertura assicurativa, pubblica o privata, sono riconosciute, a titolo gratuito, le prestazioni ospedaliere urgenti e per un periodo massimo di 90 giorni per ogni anno solare. Per informazioni rivolgersi al numero 112 o 113 e per il "Servizio di emergenza sanitaria" al numero 118.

● DOGANE

Viaggi all'interno dell'Unione Europea. Non esistono limiti quantitativi per ciò che si acquista o si porta con sé all'interno dell'U.E. per uso personale. Fanno eccezione alcuni prodotti per cui sono fissate le seguenti soglie indicative e che devono essere comunque trasportati al seguito dei viaggiatori:

tabacco: 800 sigarette o 400 sigaretti o 200 sigari o 1 kg. di tabacco da fumo;

bevande alcoliche: 10 litri di bevande alcoliche con gradazione superiore a 22%, 20 litri di bevande alcoliche con gradazione inferiore a 22%, 90 litri di vino (di cui 60 litri, al massimo, di spumante) e 110 litri di birra.

Inoltre, anche in funzione di taluni ulteriori criteri, come ad esempio le modalità di trasporto o l'attività commerciale svolta dal detentore, detti beni potrebbero comunque essere considerati acquistati per scopi commerciali. In questo caso la loro circolazione sarà soggetta a documenti amministrativi di accompagnamento.

Viaggi da/verso Paesi extracomunitari. A partire dal 1° dicembre 2008 i viaggiatori comunitari provenienti da Paesi che non fanno parte dell'U.E. possono portare con sé nel bagaglio personale ed in esenzione dei diritti doganali acquisti fino ad un valore di 300,00 euro per viaggiatore. Detto importo è aumentato a 430,00 nel caso di viaggiatori aerei e viaggiatori via mare. Ciò purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale. Tali valori sono ridotti a 150,00 euro per i minori di 15 anni indipendentemente dal mezzo utilizzato. Per i prodotti sotto elencati valgono i seguenti limiti quantitativi per viaggiatore:

prodotti del tabacco: 200 sigarette oppure 100 sigaretti oppure 50 sigari oppure 250 gr.

di tabacco da fumare (per sigaretti si intendono i sigari di peso massimo pari a 3 grammi al pezzo);

alcol e bevande alcoliche: 1 litro di alcol o bevande alcoliche con titolo alcolometrico volumico superiore a 22% o alcol etilico non denaturato con titolo alcolometrico volumico pari o superiore a 80% oppure 2 litri di alcol e bevande alcoliche con titolo alcolometrico volumico non superiore a 22%;

altre bevande alcoliche: 4 litri di vini tranquilli e 16 litri di birra.

Ciascun quantitativo sopra indicato rappresenta il 100% del quantitativo totale dell'alcol e dei prodotti alcolici ammesso in esenzione; per ciascun viaggiatore l'esenzione può essere applicata anche ad una qualsiasi combinazione dei suddetti prodotti purché la somma delle rispettive percentuali non superi il 100%. Nel valore complessivo di 300,00 o di 430,00 euro non va considerato il valore dei citati beni in relazione ai quantitativi indicati.

Per l'esportazione non è previsto alcun limite di valore in relazione agli acquisti. Possono comunque essere previste disposizioni limitative stabilite dai Paesi di destinazione, per cui è consigliabile rivolgersi alle relative ambasciate prima della partenza. Per ulteriori informazioni su animali, specie protette, armi, beni culturali e medicinali consultare la Carta doganale del viaggiatore (www.agenziadogane.gov.it).

● ACQUISTI IN ITALIA DA PARTE DI TURISTI EXTRA-UE

I viaggiatori residenti o domiciliati fuori dell'Unione Europea possono ottenere lo sgravio o il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Italia. Tale beneficio può essere concesso a condizione che:

- il valore complessivo dell'acquisto sia superiore a 154,94 euro (IVA inclusa);
- la merce sia destinata all'uso personale o familiare e sia trasportata nei bagagli personali;
- l'acquisto risulti da una fattura con la descrizione della merce, i dati anagrafici del viaggiatore stesso e gli estremi del suo passaporto o di altro documento dello stesso valore;
- la merce venga trasportata fuori dal territorio dell'Unione Europea entro i tre mesi successivi al mese di acquisto;
- la merce acquistata e la relativa fattura vengano esibite all'Ufficio doganale di uscita dal territorio della U.E. che deve apporre sulla documentazione commerciale il visto doganale a riprova dell'avvenuta uscita delle merci dal territorio comunitario;
- la fattura così convalidata venga restituita al venditore italiano entro i quattro mesi successivi al mese di acquisto.

Per ottenere il beneficio dello sgravio o del rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati, la merce deve essere sempre esibita all'Ufficio doganale.

Esistono attualmente alcune società Tax Free autorizzate ad effettuare il rimborso immediato



dell'IVA, già al momento dell'uscita della merce dal territorio italiano/comunitario, senza cioè che il viaggiatore debba restituire la fattura al venditore. Il servizio, tuttavia, comporta il pagamento di un corrispettivo che dette società detraggono direttamente dall'ammontare dell'IVA rimborsata al viaggiatore. In ogni caso, il rimborso dell'imposta non viene mai effettuato dagli Uffici doganali.

● TRASFERIMENTI DI VALUTA

Il trasporto al seguito di denaro contante e di strumenti negoziabili da e verso il territorio dello Stato è libera fino ad importi complessivi inferiori a 10.000,00 euro. Per somme pari o superiori a tali importi è d'obbligo presentare apposita dichiarazione all'Agenzia delle Dogane. La dichiarazione, redatta su apposito modello scaricabile dal sito dell'Agenzia delle Dogane, va presentata al momento dell'entrata o dell'uscita dal territorio nazionale.

La dichiarazione relativa al predetto trasferimento, se effettuato tramite plico postale o servizio equivalente, va presentata a Poste italiane S.p.A. o ai fornitori di servizi equivalenti all'atto della spedizione o nelle 48 ore successive al ricevimento.

La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria e comporta l'applicazione di sanzioni da parte del Ministero dell'economia e delle finanze.

● È BENE SAPERE CHE...

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero. Gli operatori turistici che organizzano viaggi collettivi o individuali in Paesi esteri hanno l'obbligo di inserire detta avvertenza nei materiali propagandistici, nei programmi, nei documenti di viaggio consegnati agli utenti e nei propri cataloghi generali o relativi a singole destinazioni.

○ Riferimenti normativi

DPR. 26 ottobre 1972, n. 633 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" (art. 38 quater);

Decreto legislativo 19 novembre 2008, n. 195 "Modifiche ed integrazioni alla normativa valutaria in attuazione del regolamento (CE) n. 1889/2005";

Legge 3 agosto 1988, n. 269 "Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno dei minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù" (art. 10);

Legge 6 febbraio 2006, n. 38, "Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet" (art. 17).

Decreto del 06/03/2009 n. 32 "Regolamento recante norme per l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto e dalle accise per le merci importate da viaggiatori provenienti da Paesi terzi".

Ospitalità





● STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE

Le strutture turistico-ricettive italiane consistono in alberghi, residenze turistico-alberghiere, campeggi e villaggi turistici, ostelli per la gioventù, rifugi alpini ed escursionistici, bed&breakfast, case ed appartamenti per vacanze, affittacamere, alloggi agrituristici. Ulteriori strutture ricettive possono essere definite dalle leggi delle Regioni e delle Province Autonome.

● DIRITTO ALL'OSPITALITÀ

Il cliente ha diritto ad essere ospitato dall'esercente di strutture ricettive, il quale può rifiutarsi solo nel caso di indisponibilità di posti o perché il cliente si rifiuti di mostrare i propri documenti o di corrispondere il prezzo pattuito.

Le persone con disabilità hanno diritto a fruire di servizi turistici nel rispetto dei principi di non discriminazione, pari opportunità e partecipazione alla vita collettiva. È comunque opportuno informarsi preventivamente circa eventuali limiti di natura strutturale ed architettonica degli esercizi ricettivi ai fini di una corretta fruizione dei servizi offerti.

● PREZZI

In relazione al principio di pubblicità dei prezzi, il cliente ha diritto a veder esposti in modo visibile nell'atrio dell'albergo i prezzi dei servizi offerti, che vengono comunicati annualmente alla Provincia territorialmente competente a cura degli albergatori.

● CLASSIFICAZIONE

Le strutture ricettive sono classificate mediante il sistema a stelle con attribuzione proporzionale al possesso di determinati requisiti strutturali, di servizio e di funzionamento dell'impianto ricettivo. Considerato che la competenza in materia è attribuita alle Regioni, sul territorio nazionale possono riscontrarsi alcune disomogeneità in relazione agli standard qualitativi.

● PRENOTAZIONE

Essa può essere effettuata direttamente o tramite le agenzie di viaggio. Al momento della prenotazione è sempre opportuno trasmettere un fax, una lettera o una e-mail, recante anche eventuali preferenze, da conservare insieme alla conferma, a titolo di prova, dell'avvenuta prenotazione da parte dell'albergatore, con indicazione dettagliata delle condizioni pattuite in relazione al servizio offerto.

Ulteriori sistemi di prenotazione possono essere previsti da specifiche norme delle Regioni e delle Province Autonome.



● CONTRATTO D'ALBERGO

Il contratto d'albergo è l'accordo mediante il quale l'albergatore si obbliga a fornire al cliente, dietro corrispettivo, alloggio, eventualmente vitto e servizi complementari.

● CAPARRA

Qualora sia previsto il versamento di una somma a titolo di caparra confirmatoria, in caso di adempimento, essa deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. In caso di inadempienza di chi versa la caparra, l'albergatore può recedere dal contratto e trattenerla a titolo di risarcimento del danno, mentre se è l'albergatore ad essere inadempiente il consumatore ha diritto a recedere dal contratto ed esigere il doppio della somma versata.

● DEPOSITO ALBERGHIERO

Il cliente ha diritto a chiedere la custodia di carte valori, denaro contante ed oggetti di valore.

L'albergatore è responsabile di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo: tale responsabilità è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata. L'albergatore è inoltre responsabile senza limiti quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare. Egli non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione sono dovuti al cliente o alle persone che l'accompagnano, a forza maggiore o alla natura della cosa. Secondo quanto previsto dal codice civile, il cliente non potrà valersi delle precedenti disposizioni, se, dopo aver constatato il deterioramento, la distruzione o la sottrazione, denunci il fatto all'albergatore con ritardo ingiustificato.

○ Riferimenti normativi

Codice civile (Artt. 1321 e segg.; 1385, 1783 e segg.). È opportuno sapere che alcuni aspetti del contratto d'albergo sono regolati dagli usi e dalle consuetudini, che costituiscono fonte normativa di riferimento quando manca specifica disciplina legislativa.

Nautica da diporto





● DOCUMENTI

Le unità da diporto, ad eccezione dei natanti, debbono essere iscritte nei registri tenu- ti dalle Capitanerie di Porto o dalle altre autorità competenti ed essere in possesso dei prescritti documenti di navigazione (licenza di navigazione e certificato di sicurezza).

● PATENTE NAUTICA

È obbligatoria per il comando di unità da diporto di lunghezza non superiore a venti- quattro metri nei seguenti casi:

- per la navigazione oltre sei miglia dalla costa o comunque su moto d'acqua;
- per la navigazione nelle acque interne e nelle acque marittime entro sei miglia dalla costa qualora si superino i limiti di cilindrata o potenza dei motori fissati per legge (art. 39, comma 1, lett. b) del Codice della Nautica da Diporto).

È sempre obbligatoria per il comando di unità da diporto di lunghezza superiore ai ventiquattro metri.

Ai soggetti portatori di particolari patologie (vedi All. I, par. 2 del D.M. n. 146/2008) può essere rilasciata la patente che abilita alla direzione nautica di unità da diporto di lun- ghezza pari o inferiore ai ventiquattro metri nei casi in cui la patente è obbligatoria.

Per il comando di unità da diporto battenti bandiera italiana da parte di stranieri nelle acque territoriali italiane vedi l'art. 34 del D.M. 146/2008.

● ASSICURAZIONE

Le unità da diporto, con eccezione delle unità a remi e a vela non dotate di motore ausiliario, debbono essere munite della prescritta assicurazione.

● LOCAZIONE

La locazione di unità da diporto è il contratto con il quale una delle parti si obbliga verso corrispettivo a cedere il godimento dell'unità stessa, per un periodo di tempo determinato, al conduttore che esercita la navigazione e ne assume la responsabilità e i rischi. Il locatore deve consegnare l'unità da diporto con le relative pertinenze in perfetta efficienza, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei documenti necessari per la navigazione e coperta dalla prevista assicurazione.

● NOLEGGIO

Il noleggio di unità da diporto è il contratto con cui una delle parti, dietro corrispet- tivo, si obbliga a mettere a disposizione dell'altra l'unità stessa per un determinato periodo di tempo a scopo ricreativo in zone marine o acque interne di sua scelta. L'unità noleggiata rimane nella disponibilità del noleggiante alle cui dipendenze resta



anche l'equipaggio. Il noleggiante è obbligato a mettere a disposizione l'unità da diporto in perfetta efficienza, armata ed equipaggiata convenientemente, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei prescritti documenti e della prevista assicurazione.

● A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni e consigli per i diportisti consultare il sito www.guardiacostiera.it, ove è tra l'altro disponibile la guida "Mare sicuro" in 5 lingue.

Per l'emergenza in mare contattare il numero blu 1530, servizio gratuito del Corpo delle Capitanerie di Porto.

○ Riferimenti normativi

Decreto legislativo 18 luglio 2005, n. 171 (Codice della nautica da diporto) e D.M. Infrastrutture e Trasporti 29 luglio 2008, n. 146.

Il viaggio organizzato: i “pacchetti turistici”





Per viaggio organizzato o pacchetto turistico si intende il viaggio o la vacanza risultante dalla prefissata combinazione di almeno due elementi tra: trasporto, alloggio e servizi turistici ("servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio").

● IL CONTRATTO

Il contratto di vendita di pacchetti turistici deve essere redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto e timbrato dall'agenzia di viaggio. Esso deve contenere tutte le indicazioni, obbligatorie per legge, utili per la fruizione del pacchetto turistico, quali ad esempio l'indicazione della destinazione, durata, data di inizio e conclusione, estremi anagrafici ed assicurativi dell'organizzatore o venditore, prezzo del pacchetto e modalità della sua revisione, eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili ove sia prevista la sistemazione in albergo, ecc...

● INFORMAZIONI

Prima della conclusione del contratto il turista ha diritto a ricevere dall'organizzatore/venditore informazioni per iscritto sia di carattere generale (passaporti, visti, obblighi sanitari e relative formalità) che sulle assicurazioni facoltative e sui recapiti di emergenza dell'organizzatore da contattare in caso di difficoltà.

Le informazioni contenute nell'opuscolo informativo vincolano l'organizzatore e il venditore secondo le rispettive responsabilità.

● CESSIONE DEL CONTRATTO

Nel caso in cui sia impossibilitato ad usufruire del pacchetto turistico il cliente può cedere il contratto ad un terzo, purché ne venga data la prevista comunicazione per iscritto all'organizzatore/venditore entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza.

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

● REVISIONE DEL PREZZO

Il prezzo di vendita di un pacchetto turistico può subire una revisione, se espressamente prevista dal contratto e con definizione delle modalità di calcolo, fino a venti giorni prima della partenza nei limiti del 10%. Tale revisione è possibile solo in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse di alcuni servizi. Se la revisione del prezzo è superiore al 10% il consumato-



re può recedere dal contratto con diritto al rimborso delle somme già versate.

● MODIFICHE DEL CONTRATTO

Se l'organizzatore o venditore propone, prima della partenza, per iscritto una modifica significativa del contratto nei suoi elementi essenziali, il consumatore può non accettare e recedere dal contratto senza pagamento di penali. Il consumatore deve però comunicare la propria decisione entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione.

● RECESSO E ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

Nel caso in cui il consumatore receda dal contratto a causa della significativa modifica di alcuni elementi essenziali o del prezzo in misura superiore al 10% o il viaggio venga cancellato prima della partenza, egli ha diritto ad usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o ad usufruire di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure al rimborso, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, della somma già corrisposta. In tali casi il turista ha diritto al risarcimento per ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, salvo nel caso in cui la cancellazione del pacchetto dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto e ciò sia stato comunicato per iscritto almeno venti giorni prima della partenza oppure dipenda da cause di forza maggiore, escluso l'eccesso di prenotazioni.

È bene inoltre sapere che, se il consumatore recede dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi sopra elencate, gli saranno addebitati, al netto dell'acconto versato, il costo di gestione pratica e la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o Programma fuori catalogo (cfr. Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici approvate da ASTOI, ASSOTRAVEL, ASSO-VIAGGI e FIAVET).

● SOLUZIONI ALTERNATIVE

Se durante il viaggio una parte dei servizi previsti non può essere effettuata, l'organizzatore predispone soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato senza oneri aggiuntivi per il consumatore, il quale può non accettarle, richiedendo all'organizzatore il rientro al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, con diritto al rimborso della differenza tra le prestazioni inizialmente previste e quelle effettivamente erogate.



● INADEMPIENZA CONTRATTUALE

In caso di mancato o inesatto adempimento del contratto, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno da parte dell'organizzatore o del venditore, secondo le rispettive responsabilità, salvo che il fatto non dipenda da causa a loro non imputabile. Essi rispondono anche dei danni sofferti dal consumatore a causa di altri prestatori di servizi previsti nel pacchetto turistico (ritardi aerei, smarrimento del bagaglio, etc.), salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti.

● DANNI ALLA PERSONA

Il consumatore ha diritto al risarcimento del danno alla persona, causato dall'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal pacchetto turistico, nei limiti fissati dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia. Tale diritto si prescrive in tre anni dalla data di rientro del viaggiatore, con eccezione per quanto riguarda il trasporto, il cui termine è fissato in 18 o 12 mesi.

● DANNI DIVERSI

Può essere pattuita per iscritto una limitazione al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, sempre nei limiti di quanto stabilito dall'art. 13 della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.). Tale diritto si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

● RECLAMI

Il turista deve contestare ogni mancanza nell'ambito dell'esecuzione del contratto senza ritardo in modo che l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possa porre tempestivamente rimedio. Può altresì sporgere reclamo mediante invio di raccomandata AR all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro presso la località di partenza.

● ASSICURAZIONI

L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento per danni alla persona o per danni diversi da quelli alla persona causati dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. A tale copertura obbligatoria può aggiungersi la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia. Gli estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore sono elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici.



● FORO COMPETENTE

La sede del foro competente sulle controversie corrisponde a quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

● FONDO NAZIONALE DI GARANZIA

In caso di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore di pacchetti turistici interviene il Fondo nazionale di garanzia, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, che provvede al rimborso del prezzo versato, al rimpatrio del consumatore in caso di viaggi all'estero nonché a 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, ad eccezione delle situazioni di rischio dell'incolumità personale dei turisti (alluvioni, terremoti, insurrezioni) per le quali interviene il Ministero degli Affari Esteri. Il Fondo interviene esclusivamente per i pacchetti turistici venduti con contratti stipulati in Italia da agenzie legalmente operanti secondo quanto previsto dalle normative delle Regioni e delle Province Autonome. Non interviene invece quando il viaggio sia stato organizzato autonomamente dal turista o sia stato venduto da operatori non in possesso di regolare autorizzazione.

La domanda, corredata della documentazione, deve essere presentata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - Via della Ferratella in Laterano, 51 - 00184 ROMA. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.governo.it/Presidenza/DSCT/index.html.

○ Riferimenti normativi

Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 27 dicembre 1997, n. 1084;

Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo": artt. 82-100 e successive modificazioni.



○ Riferimenti giurisprudenziali

È opportuno sapere che con sentenza della Corte di Giustizia europea (procedimento C-168/00) è stata definita la configurabilità del risarcimento del "danno morale" derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite nell'ambito di un viaggio "tutto compreso" (danno da vacanza rovinata). In materia di risarcibilità di danno non patrimoniale si segnalano inoltre le sentenze della Corte Suprema di Cassazione, Sezioni Unite, nn. 26972 e 26973 dell'11 novembre 2008.

Multiproprietà di immobili a destinazione turistico-ricettiva





● INFORMAZIONI

Il consumatore, che richiede informazioni sul bene immobile, ha diritto a ricevere un documento informativo, recante precisi elementi sul contratto, sul venditore e sull'immobile.

● CONTRATTO

Il contratto deve essere redatto in forma scritta a pena di nullità; esso è redatto nella lingua italiana e tradotto nella lingua o in una delle lingue dello Stato membro in cui risiede l'acquirente oppure, a scelta di quest'ultimo, nella lingua o in una delle lingue dello Stato di cui egli è cittadino, purché si tratti di lingue ufficiali dell'Unione Europea.

Nel contratto deve essere contenuta, tra l'altro, la clausola che affermi che l'acquisto non comporta per l'acquirente alcun onere aggiuntivo a quelli stabiliti nel contratto e l'indicazione della possibilità o meno di partecipare ad un sistema di scambio o di vendita del diritto oggetto del contratto.

All'acquirente deve essere fornita la traduzione del contratto nella lingua dello Stato membro in cui è situato il bene immobile, purché lingua ufficiale dell'Unione Europea.

● DIRITTO DI RECESSO

Entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto l'acquirente può recedere dallo stesso senza specificarne il motivo. Nel caso in cui l'acquirente non sia stato informato di questo diritto, il termine per recedere si estende a 90 giorni, senza oneri aggiuntivi. Inoltre non è possibile esigere acconti fino alla scadenza dei termini per l'esercizio del diritto di recesso.

● FIDEIUSSIONE

Nel contratto deve essere fatta espressa menzione, a pena di nullità, della fideiussione bancaria o assicurativa che il venditore è obbligato a stipulare a garanzia della corretta esecuzione del contratto.

● FORO COMPETENTE

Per eventuali controversie è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio dell'acquirente, se ubicati nel territorio dello Stato.

○ Riferimenti normativi

Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo" (artt. 69-81).

Turismo e beni culturali





● FRUIZIONE DEI BENI CULTURALI

È consentito l'ingresso gratuito agli istituti ed ai luoghi della cultura statali ai cittadini dell'Unione Europea minori di anni 18 e maggiori di anni 65, ai cittadini non comunitari, a condizione di reciprocità, nonché ai cittadini dell'Unione Europea portatori di handicap e ad un loro familiare o ad altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio-sanitaria (D.M. 20 aprile 2006, n. 239).

Per quanto attiene al rapporto tra turismo e beni culturali è doveroso da parte di tutti, turisti ed erogatori di servizi, garantirne l'integrità anche attraverso modi di fruizione e comportamenti idonei.

Gli Istituti ed i luoghi della cultura statali (musei, biblioteche, archivi, aree e parchi archeologici e complessi monumentali) sono destinati alla pubblica fruizione, nel rispetto dei principi fondamentali fissati dal Codice dei beni culturali e del paesaggio.

Il danneggiamento, la distruzione, la rimozione, ecc., di beni culturali sono puniti con l'arresto da sei mesi ad un anno e con l'ammenda da 775 a 38.734,50 euro.

● COMMERCIO DI BENI

Il turista che acquista opere di pittura, scultura, oggetti di antichità, ecc., ha diritto a ricevere dal venditore la documentazione che ne attesti "l'autenticità o almeno la probabile attribuzione e la provenienza". Non tutti i beni culturali possono essere oggetto di compravendita o di esportazione.

Per le opere aventi meno di 50 anni o di artista vivente il turista deve presentare presso l'Ufficio Esportazione una autocertificazione che attesti che l'opera ha meno di cinquant'anni o è di autore vivente. Tale autocertificazione deve essere corredata di due foto del bene e di una fotocopia del documento di identità del dichiarante.

Per tutte le opere aventi più di 50 anni il turista deve presentare l'opera d'arte acquistata in Italia presso l'Ufficio Esportazione per la richiesta dell'attestato di libera circolazione, nel caso in cui non sia stato rilasciato dal venditore. Il tempo di rilascio dell'attestato varia da un minimo di 15 giorni ad un massimo di 40 giorni. È bene sapere che l'attestato non è un atto dovuto e pertanto potrebbe anche essere negato, qualora l'Ufficio Esportazione reputi l'esportazione del bene un danno per il patrimonio nazionale.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.pabaac.beniculturali.it



dove, nella sezione “Uffici sul territorio”, è riportato l’elenco degli Uffici Esportazione, distribuiti su tutto il territorio nazionale, con i relativi indirizzi e recapiti.

○ Riferimenti normativi

Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio” e successive modificazioni.

Mobilità

Trasporto aereo





Tutte le compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo. Restano salve le garanzie per l'acquirente di pacchetti turistici.

Le informazioni a tutela dell'utente del trasporto aereo sono riportate in dettaglio nella Carta dei diritti del passeggero (www.enac-italia.it). Di seguito sono riportate alcune informazioni essenziali.

● PRENOTAZIONE DEL VOLO

All'atto della prenotazione il passeggero ha diritto a ricevere informazioni su: compagnia aerea, orari dei voli, tipo di aeromobile, tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate e comunicazione del codice di prenotazione. In caso di passeggero a ridotta mobilità o di minore non accompagnato, è necessario rappresentare tale condizione al momento della prenotazione e richiedere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio di assistenza prestato dalla compagnia.

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, che può rivestire forma cartacea o elettronica. In caso di acquisto di biglietto elettronico il passeggero ha diritto a ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio con le stesse informazioni previste per il biglietto aereo tradizionale.

● DISSERVIZI: NEGATO IMBARCO (OVERBOOKING), CANCELLAZIONE DEL VOLO E RITARDO PROLUNGATO

In caso di negato imbarco (overbooking), cancellazione del volo e ritardo prolungato al passeggero sono riconosciuti diritti di compensazione pecuniaria, rimborso o imbarco su un volo alternativo e assistenza secondo le modalità di protezione previste dalla Carta dei diritti del passeggero. La compensazione pecuniaria consiste in un risarcimento di 250,00 euro per tratte aeree fino a 1.500 km., 400,00 euro per tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km. e per tutte le tratte aeree comprese tra i 1.500 e i 3.500 km; 600,00 euro per le tratte aeree superiori ai 3.500 km. al di fuori dell'U.E. Tale somma va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o con buoni viaggio o altri servizi concordati con il passeggero.

In caso di ritardo di 2, 3 o 4 ore in relazione alla lunghezza della tratta, il viaggiatore durante l'attesa ha diritto ad effettuare due telefonate (oppure fax o e-mail) a spese della compagnia, a ricevere pasti e bevande o adeguata sistemazione in albergo laddove siano necessari uno o più pernottamenti.

Qualora il ritardo superi le 5 ore il passeggero ha diritto al rimborso, entro sette giorni, del prezzo del biglietto, all'imbarco su un volo alternativo per la destinazione finale,



non appena possibile o in data successiva a lui più conveniente a seconda della disponibilità di posti.

In materia si rammenta che la Corte di giustizia delle Comunità europee, con sentenza del 22 dicembre 2008 (vedi infra), ha fissato il principio in base al quale un problema tecnico ad un aeromobile, che comporta la cancellazione del volo, non costituisce, in linea generale, una circostanza eccezionale idonea ad escludere il diritto alla compensazione pecuniaria dei passeggeri (regolamento comunitario 261/2004), a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggono al suo effettivo controllo.

La Corte, con successiva sentenza del 19 novembre 2009 (vedi infra), pronunciandosi in materia di compensazione pecuniaria in caso di ritardo del volo, ha fissato, inoltre, il principio in base al quale i passeggeri dei voli ritardati possono essere assimilati ai passeggeri dei voli cancellati, ai fini dell'applicazione del diritto alla compensazione pecuniaria, e possono pertanto richiedere tale compensazione, oscillante tra i 250 ed i 600 euro, come previsto in caso di cancellazione del volo (regolamento comunitario 261/2004), quando a causa del volo ritardato subiscano una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, a meno che il vettore aereo non dimostri che detto ritardo è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, ossia circostanze che sfuggono all'effettivo controllo del vettore aereo.

● RESPONSABILITÀ RELATIVE AL BAGAGLIO

Le compagnie aeree comunitarie e quelle aderenti alla Convenzione di Montreal rispondono, nei confronti del passeggero, con risarcimento fino a 1.000 DSP (circa 1.167,00 euro), secondo la normativa vigente, in caso ritardo, distruzione, perdita o danno del bagaglio registrato. Le compagnie aeree non aderenti alla predetta Convenzione rispondono in caso di smarrimento o danno del bagaglio registrato fino a 17 DSP (circa 20,00 euro) per chilogrammo.

Eventuali reclami debbono essere presentati o inviati, alla compagnia aerea, in forma scritta, utilizzando anche gli appositi moduli P.I.R. (Property Irregularity Reports) - disponibili presso l'assistenza bagagli, la compagnia aerea o il gestore aeroportuale - a pena di decadenza, immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna. Ove possibile è preferibile contestare il danno immediatamente, altrimenti spetterà al passeggero provare che il danno subito si è verificato durante il trasporto aereo.



● RESPONSABILITÀ RELATIVE ALLE PERSONE IN CASO DI INCIDENTE

In caso di incidente i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento secondo i limiti previsti dalla normativa vigente e riportati nella Carta dei diritti del passeggero.

● SICUREZZA DEI VETTORI (BLACK LIST)

Il passeggero ha diritto a ricevere informazioni sulla identità del vettore aereo effettivo, indipendentemente dai mezzi usati per fare la prenotazione. Sulla base del Regolamento (CE) n. 2111/05, è stato formulato il primo elenco di vettori aerei soggetti a divieto operativo nell'Unione Europea (www.enac-italia.it).

● LIQUIDI NEL BAGAGLIO A MANO

Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, in base alle nuove norme di sicurezza negli aeroporti dell'Unione Europea, i liquidi sono consentiti solo in piccola quantità. Essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es. 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari, ad esempio, a circa 18x20 cm.). Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il rispettivo contenuto. Per ogni passeggero (infanti compresi) sarà permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine e i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini. Per liquidi non si intendono solo acqua e bevande ma anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, spray, gel ed altro.

● DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO

Una compagnia aerea, un suo agente o un operatore turistico, non può rifiutare di accettare una prenotazione o di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta da e per un aeroporto dell'Unione Europea, purché la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido e di una prenotazione.

Il rifiuto alla prenotazione o all'imbarco di una persona con disabilità o a mobilità ridotta può verificarsi solo per motivi di sicurezza o a causa delle dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni che non rendono possibile l'imbarco o il trasporto.

In tal caso le motivazioni del rifiuto devono essere rese note immediatamente al passeggero e, su richiesta, comunicate per iscritto alla persona interessata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. La compagnia aerea ha l'obbligo di rendere disponibili le



norme di sicurezza che applica in materia, nonché le eventuali restrizioni.

Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco a causa della sua disabilità o mobilità ridotta e all'eventuale accompagnatore viene offerto il rimborso del biglietto o un volo alternativo.

● RECLAMI

Per reclami e rimostranze rivolgersi alla compagnia aerea o all'operatore turistico, all'ENAC o alle Associazioni dei consumatori. Nel caso di pacchetti turistici bisognerà riferirsi a quanto previsto dalla relativa normativa.

○ Riferimenti normativi

Il trasporto aereo è regolato dalla normativa comunitaria e dalle convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione in via residuale.

Alle compagnie aeree dell'Unione Europea si applicano la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento Comunitario (CE) n. 2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) n. 889/2002, ed il Regolamento (CE) n. 261/2004. Le compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).

Per quanto riguarda i diritti delle persone con disabilità si applicano il Regolamento CE n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo ed il Decreto Legislativo n. 24/2009 del 24 febbraio 2009 recante la Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del predetto Regolamento CE n. 1107/2006.

○ Riferimenti giurisprudenziali

Corte di giustizia delle Comunità europee (Quarta Sezione): 1) sentenza 22 dicembre 2008 (Causa C-549/07), Wallentin - Hermann c/Alitalia; 2) sentenza 19 novembre 2009 (Cause riunite C-402/07 e C-432/07), Sturgeon c/Condor Flugdienst GmbH e Bock-Lepuschitz c/Air France.

Mobilità

Trasporto ferroviario





● ACQUISTO DEL BIGLIETTO

Prima di salire in treno il cliente deve acquistare un biglietto valido per il tipo di treno, la classe e il servizio con cui intende viaggiare, in caso contrario è sempre prevista una sanzione.

Fatta eccezione per i treni Regionali, i biglietti per i treni Espressi, Intercity, Eurostar City, Eurostar Italia ed Eurostar Italia AV, Cuccette e Vagoni Letto sono rilasciati sempre con la prenotazione del posto che è contestuale all'emissione del biglietto.

Tutti gli altri biglietti, anche se acquistati presso una biglietteria automatica, vanno obliterati inserendoli nelle apposite macchine obliteratrici gialle site all'interno della stazione ferroviaria. In caso di mancata obliterazione del biglietto sono previste sanzioni.

L'acquisto può essere eseguito: sul sito www.trenitalia.com, presso le biglietterie e le macchine self service di stazione (o anche presso i punti vendita alternativi per quanto riguarda i biglietti a fascia chilometrica validi sui treni regionali), le agenzie di viaggio legalmente operanti in Italia e all'estero o tramite il Call Center (solo chiamate nazionali: n. 892021, al costo di 30 centesimi di euro alla risposta + 54 centesimi di euro ogni minuto di conversazione per le telefonate da rete fissa e a costi variabili dipendenti dal gestore per la rete mobile).

● BONUS

Su tutti i treni a prenotazione obbligatoria, in caso di ritardo in arrivo a destinazione il viaggiatore ha diritto a un'indennità del:

- 25% dell'importo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% dell'importo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

In caso di ritardo in arrivo prevedibile superiore a 60 minuti, il viaggiatore può scegliere tra:

- proseguire il viaggio il prima possibile oppure a sua scelta in data successiva con altro treno a condizioni simili, con gli autoservizi sostitutivi messi a disposizione o per un percorso alternativo;
- chiedere il rimborso integrale del biglietto per tutto o parte del percorso se rinuncia al viaggio.

L'indennità è corrisposta sotto forma di un bonus valido per l'acquisto entro dodici mesi di un altro biglietto o, su richiesta, in denaro. La richiesta d'indennità può essere presentata da venti giorni ai dodici mesi successivi sul sito www.trenitalia.com sezione "Trenitalia" - "Area Clienti" per gli utenti registrati oppure in biglietteria tramite modulo cartaceo reperibile presso gli uffici Assistenza Clienti nelle principali stazioni. Il



modulo può essere consegnato direttamente oppure spedito anche tramite posta ordinaria.

Qualora sussista il diritto al bonus il viaggiatore potrà chiedere, presso le biglietterie di stazione o le agenzie di viaggio, il rilascio di un bonus, da utilizzarsi entro 12 mesi dalla data del viaggio, oppure direttamente l'emissione di un nuovo biglietto per un importo pari al bonus spettante.

● RIMBORSI

Il viaggiatore che non intenda utilizzare il biglietto già acquistato può chiedere il rimborso del biglietto che è effettuato con una trattenuta.

La richiesta deve essere avanzata prima della partenza presso qualsiasi biglietteria o agenzia di viaggio, mentre dopo la partenza ed entro il termine previsto a seconda che si tratti di biglietto base, flessibile o in base ad offerte commerciali deve essere richiesto solo presso l'agenzia emittente o la biglietteria che serve la località di partenza o di emissione (a condizione che non corrisponda con quella di arrivo).

I biglietti emessi in base ad offerte vantaggiose o con particolari norme non sono rimborsabili o non sono rimborsabili dopo la partenza del treno (es. biglietto ticketless).

● RECLAMI

Per eventuali reclami, commenti o suggerimenti i viaggiatori possono utilizzare l'apposito modulo reperibile nelle biglietterie o presso gli Uffici Assistenza Clienti presenti nelle principali stazioni. Si può inoltre contattare il sito www.trenitalia.com alla voce "Area Clienti".

● ASSISTENZA

Presso le principali stazioni il viaggiatore può usufruire di centri di accoglienza e di assistenza.

Un'assistenza particolare è assicurata alle persone con disabilità; in questo caso è possibile contattare il numero di Trenitalia 199 30 30 60 (numero a pagamento), oppure inviare una richiesta di assistenza tramite posta elettronica agli indirizzi e-mail presenti sul sito www.trenitalia.com nella sezione "Servizi" - "Servizi per disabili".

Le persone non vedenti e grandi invalidi, titolari dell'indennità di accompagnamento, possono usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.

● RIFERIMENTI

Per altre informazioni concernenti l'acquisto dei biglietti, le condizioni di utilizzo, le



offerte commerciali disponibili, consultare le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri Trenitalia e la “Guida del viaggiatore” sul sito www.trenitalia.com “Area Clienti”. Sul medesimo sito sono disponibili informazioni sui servizi alle persone con disabilità, selezionando la sezione “Servizi per” - “Servizi per disabili”.

● TRASPORTO REGIONALE

Per informazioni relative all’acquisto dei biglietti, la validità, le condizioni di utilizzo, le sanzioni e le condizioni di trasporto in merito ai servizi ferroviari in ambito regionale, è possibile consultare il sito www.trenitalia.com - Area Clienti - Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri - Parte III - Trasporto Regionale.

Mobilità Trasporto marittimo





● ACQUISTO DEL BIGLIETTO

Il diritto al trasporto marittimo è riconosciuto con l'acquisto del biglietto, che costituisce prova della conclusione del contratto e vincola il vettore al rispetto degli elementi in esso contenuti.

● RIMBORSI

Qualora il passeggero non possa partire per i gravi motivi indicati dal Codice della Navigazione (art. 400) si ha diritto al rimborso del biglietto con penale del 25%. In caso di impedimento della nave non imputabile al vettore il contratto è risolto e il vettore deve restituire il prezzo versatogli. In caso di soppressione della partenza o mutamento dell'itinerario il passeggero ha facoltà di compiere il viaggio su una nave che parta successivamente, se possibile, o di risolvere il contratto. In entrambi i casi ha diritto al risarcimento dei danni. Se la soppressione o il mutamento ha luogo per giustificato motivo, il risarcimento non può eccedere il doppio del prezzo versato. In caso di interruzione del viaggio del passeggero per causa a lui non imputabile, il prezzo del passaggio è dovuto in proporzione del tratto utilmente percorso, mentre, se il fatto è a lui imputabile, egli deve, per la residua parte del viaggio, il prezzo netto.

● RESPONSABILITÀ

Il vettore è responsabile per i danni, anche da ritardo, arrecati al passeggero, se non dimostra che l'evento è derivato da causa a lui non imputabile. Il vettore è responsabile altresì della perdita e delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che il fatto dipende da causa a lui non imputabile. I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e bagagli non registrati si prescrivono col decorso di sei mesi dall'arrivo a destinazione del passeggero, mentre per quel che riguarda il trasporto di bagagli registrati si prescrivono col decorso di un anno dalla riconsegna dei bagagli.

○ *Riferimenti normativi*

Codice della Navigazione, artt. 396 e segg.

Mobilità

Trasporto su gomma, guida e segnaletica





Le norme per la regolamentazione della circolazione, la classificazione dei veicoli ed il loro uso (tra cui il servizio di noleggio con conducente per il trasporto di persone o il servizio di linea), i documenti di circolazione e immatricolazione ed il relativo regime sanzionatorio sono contenute nel Nuovo Codice della strada, consultabile su www.mit.gov.it.

● AUTOCARAVAN

È importante sapere che, ai fini della circolazione stradale, le autocaravan sono soggette alla stessa disciplina prevista per gli altri autoveicoli. La sosta delle autocaravan, ove consentita, non costituisce campeggio, attendamento o simili, se l'autoveicolo non poggia sul suolo salvo che con le ruote, non emette deflussi propri, salvo quelli del propulsore meccanico e non occupa comunque la sede stradale in misura eccedente l'ingombro proprio dell'autoveicolo medesimo. In caso di sosta in parcheggi a pagamento alle autocaravan si applicano tariffe maggiorate del 50% rispetto a quelle praticate per le autovetture in analoghi parcheggi della zona.

● PER GUIDARE ALL'ESTERO

La patente di guida italiana consente di guidare in tutti i Paesi dell'Unione Europea. Nel caso di guida in Paesi extra comunitari, con i quali possono sussistere accordi bilaterali ovvero adesione alla Convenzione di Ginevra (1949) o di Vienna (1968), è necessario essere in possesso della traduzione della patente posseduta o del permesso internazionale di guida, accompagnato dalla patente posseduta in corso di validità, da richiedersi presso gli Uffici Provinciali della Direzione Generale della Motorizzazione civile competenti per territorio (www.mit.gov.it). Per le informazioni di dettaglio consultare il sito www.viaggiare Sicuri.it.

● PER GUIDARE IN ITALIA

I titolari di patente di guida, in corso di validità, rilasciata da uno degli Stati dell'Unione Europea, possono condurre in Italia i veicoli corrispondenti alla categoria posseduta.

I titolari di patente di guida extracomunitaria, in corso di validità, possono condurre in Italia i veicoli corrispondenti alla categoria posseduta, se muniti anche di permesso internazionale rilasciato ai fini della Convenzione di Ginevra (1949) o di Vienna (1968), ovvero di traduzione ufficiale della patente di guida o da un documento equipollente, sempre che non abbiano conseguito la residenza in Italia da più di un anno. In tal caso occorrerà convertire la patente posseduta, ove esistano accordi di reciprocità, ovvero conseguirla una per esame.



● SEGNALETICA

I segnali turistici e di territorio sono posti sulle strade che conducono direttamente al luogo segnalato a non oltre 10 km. di distanza. Tali segnali sono a fondo marrone con cornici ed iscrizioni di colore bianco. La segnaletica di indicazione alberghiera, a fondo bianco, indica uffici di informazione turistica alberghiera, numero, categoria e denominazione degli alberghi ed itinerari (art. 134 del Regolamento di attuazione del Codice della strada).

○ Riferimenti normativi

Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 e succ. modificazioni "Nuovo Codice della strada".

Come far valere
i propri diritti





● VIOLAZIONI DI TIPO AMMINISTRATIVO

Si tratta di violazioni concernenti ad esempio la mancata corrispondenza tra classificazione delle strutture turistico-ricettive ed i servizi offerti, la richiesta di prezzi diversi da quelli esposti, la mancanza delle prescritte autorizzazioni o licenze, il mancato rispetto delle norme igienico-sanitarie, o il rifiuto a rilasciare lo scontrino fiscale. Al verificarsi di tali situazioni, il turista può rivolgersi alla Polizia Municipale del luogo o ad altra Autorità di Pubblica Sicurezza, anche per il tramite delle Associazioni dei consumatori.

● VIOLAZIONI DI CARATTERE PENALE

Eventuali furti o truffe devono essere denunciati ai Carabinieri o alla Polizia di Stato, il cui verbale dovrà essere allegato alla richiesta di risarcimento del danno.

● DISSERVIZI

Qualora si verifichino dei disservizi nel corso di un viaggio o un soggiorno è sempre opportuno riferirsi all'erogatore del servizio per avere spiegazioni adeguate al riguardo. Se non si è soddisfatti si può agire per la tutela dei propri diritti tenendo presente che è importante raccogliere e conservare tutta la documentazione e le testimonianze dirette a supportare le inadempienze lamentate (fotografie, dichiarazioni sottoscritte da altri turisti, fatture di spese sostenute, ecc.). Se il disservizio ha riguardato più persone si può agire con un reclamo collettivo.

● ASSISTENZA E CONSULENZA

Per avere informazioni, tutela, assistenza e consulenza sui propri diritti il turista può rivolgersi alle Associazioni dei consumatori, riunite nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (www.tuttoconsumatori.it). I relativi recapiti sono indicati nella specifica sezione.

Ci si può rivolgere anche al servizio Europe Direct (n. 00800 67891011) da qualsiasi luogo nell'U.E. o inviare una e-mail tramite il formulario accessibile all'indirizzo internet <http://ec.europa.eu/europedirect>.

● CONCILIAZIONE ED ARBITRATO

Per le controversie di natura economica in materia di fornitura di servizi turistici esistono sistemi stragiudiziali per far valere i propri diritti, come la conciliazione e l'arbitrato. Con la conciliazione le parti decidono volontariamente di farsi aiutare da un soggetto neutrale, indipendente ed imparziale, il conciliatore, per trovare un accordo. Con l'arbitrato si possono invece risolvere liti di natura commerciale con una decisione fina-



le (il lodo arbitrale) che può acquistare efficacia di sentenza. Si tratta di sistemi poco costosi e snelli di giustizia alternativa che è possibile attivare, prima del ricorso al giudice, anche per il tramite delle Associazioni dei consumatori, presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio competenti per territorio.

Per la risoluzione delle vertenze in materia di consumo negli Stati membri dell'UE/SEE, è possibile avere informazioni circa la "Rete dei Centri Europei dei Consumatori (European Consumer Centres Network) - ECC Net" consultando il sito www.ecc-netitalia.it o www.euroconsumatori.org.

● LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

ACU

Associazione Consumatori Utenti - ONLUS

Via Padre Luigi Monti 20/C - 20162 Milano

Tel. 02 6615411 - Fax 02 6425293

www.acu.it

ADICONSUM

Associazione difesa consumatori e ambiente

Via M. Lancisi, 25 - 00161 Roma

Tel. 06.4417021 - Fax 06.44170230

www.adiconsum.it - www.sosvacanze.it

ADOC

Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori

Via di Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma

Tel. 06.45420928; 06.86398975; 06.86367211 - Fax 06.86329611

www.adoc.org

ADUSBEP

Associazione Difesa Utenti servizi bancari, finanziari, postali, assicurativi

Via Farini, 62 - 00185 Roma

Tel. 06.4818632 - Fax 06.4818633

www.adusbef.it



ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02.668901 - Fax 02.66890288
www.altroconsumo.it

ASSOCONSUM

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma
Tel. 06.420099318 - Fax 06.42009322
www.asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel. 06.6833617 - Fax 06 68134998
www.assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Francesco Sforza, 19 - 20122 Milano
Tel. 02.76316809 - Fax 02.76392450
www.casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI - BOLZANO

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tel. 0471.975597 - Fax 0471.979914
www.centroconsumatori.it - www.euroconsumatori.org - www.assicurarsibene.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 Roma
Tel. 06.367181 - Fax 06.36718333
www.cittadinanzattiva.it

CODACONS

**Coordinamento associazioni per la difesa ambientale
e dei diritti degli utenti e consumatori**

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Call center nazionale 892.007 (costo della chiamata euro 1,80/min + scatto alla
risposta euro 0,12) - www.codacons.it



CODICI

Centro per i diritti del cittadino

Viale Marconi, 94 - 00146 Roma

Tel. 06.55301808; 06.5571996 - Fax 06.55307081

www.codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43100 Parma

Tel. 0521.230134; 0521.233583 - Fax 0521.285217

www.confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Federazione nazionale consumatori e utenti

Via Palestro, 11 - 00185 Roma

Tel. 06.42020759-55-63 - Fax 06.47424809

www.federconsumatori.it - www.sosvacanze.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano

Tel. 02.48303659 - Fax 02.48302611

www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA

Tel. 06.4880053 - Fax 06.4820227

www.movimentoconsumatori.it - www.sosvacanze.it

MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA

Tel. 06.4881891 - Fax 06.42013163

www.mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 Roma

Tel. 06.3269531 - Fax 06.3234616

www.consumatori.it

Numeri di emergenza
e di pubblica utilità





112

È il numero gratuito di pronto intervento dell'Arma dei Carabinieri da contattare per richiedere soccorso in caso di pericolo, per riferire notizie utili all'attività investigativa, ecc. Dal 1991 è il numero unico di emergenza a livello europeo, idoneo a rispondere anche alle esigenze degli stranieri sul territorio italiano con una struttura di risposta in lingua.

113

È il numero gratuito della Polizia di Stato sempre attivo per ogni tipo di segnalazione: furti, rapine, aggressioni, risse, ecc. Contattare il sito www.poliziadistato.it per visualizzare la mappa interattiva delle Questure e dei Commissariati di Pubblica Sicurezza presenti in ogni provincia.

In caso di necessità è possibile rivolgersi anche agli uffici di Polizia presso le zone di frontiera aerea e marittima ed agli uffici ubicati presso le stazioni ferroviarie.

115

È il numero gratuito di pronto intervento per richiedere soccorso ai Vigili del Fuoco. Per un intervento efficace e tempestivo è necessaria la collaborazione dell'utente che deve descrivere con calma al centralinista la natura e l'entità del sinistro, comunicare l'indirizzo o la località in cui esso si è verificato e segnalare eventuali difficoltà di viabilità ed accesso alla zona interessata.

117

È il numero gratuito di pubblica utilità, operante 24 ore su 24, che mette in contatto con le Sale operative della Guardia di Finanza, per chiedere l'intervento di una pattuglia o per ottenere informazioni sui servizi del Corpo. In caso di mancato rilascio dello scontrino o della ricevuta fiscale, ad esempio, il servizio consente l'immediata verbalizzazione aspettando la pattuglia sul posto. In caso contrario sono acquisite le informazioni necessarie e il segnalante è invitato a presentarsi presso il Reparto più vicino per la necessaria formalizzazione. Possono comunque essere effettuate segnalazioni anche relative ad altri settori di competenza della Guardia di Finanza quali, ad esempio, stupefacenti, contraffazione di prodotti o monete e banconote, violazioni doganali, accise e frodi comunitarie.

118

È il numero gratuito attivo in Italia per la richiesta di soccorso medico per emergenza sanitaria. Chiamando questo numero la telefonata viene indirizzata alla centrale ope-

rativa 118 più vicina, presso la quale risponde personale qualificato. La centrale operativa gestisce e coordina anche gli interventi di elisoccorso e del soccorso alpino nell'ambito del territorio di propria competenza.

1515

È il numero gratuito di pronto intervento del Corpo Forestale dello Stato al quale è possibile segnalare con tempestività la presenza di incendi boschivi e qualsiasi altro tipo di emergenza ambientale, nonché inoltrare richieste di soccorso.

1518

È il numero gratuito del CCISS - Viaggiare informati. Il servizio fornisce informazioni attendibili sulla situazione del traffico e della viabilità in Italia.

1530

La Guardia Costiera vigila sulla navigazione, sulla gestione dei porti e sulla tutela dei naviganti. Il numero blu 1530 della Capitaneria di Porto - Guardia Costiera è un numero gratuito di emergenza al quale si può ricorrere in caso di pericolo. Sul sito www.guadacostiera.it è possibile acquisire informazioni sulla sicurezza nella navigazione e reperire le regole che bagnanti e conducenti di imbarcazioni debbono adottare per un corretto comportamento nelle acque marine, al fine di evitare rischi ed incidenti.

● ALTRI NUMERI UTILI

803 116

ACI Soccorso Stradale 803116 è il numero gratuito, attivo solo in Italia, per l'assistenza agli automobilisti su strade e autostrade che può essere contattato per risolvere con tempestività eventuali problemi di mobilità.

800 898121

È un servizio telefonico gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00, gestito dall'ENAC per fornire informazioni ai passeggeri del trasporto aereo.

800 991199

Numero verde per informazioni su visite a musei, aree e parchi archeologici, archivi e biblioteche e su mostre e eventi culturali. Attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 20, sabato e domenica dalle 9 alle 19. Chiamando questo numero si possono anche inoltrare reclami.





89 20 21

Call Center Trenitalia attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Per chi chiama dall'estero è disponibile il numero 0039 06 68475475.

06 36225

Sala Operativa dell'Unità di crisi della Farnesina, per assistenza in caso di disastri naturali, sequestri, incidenti aerei o marittimi ed emergenze di natura eccezionale.

06 491115

È il numero che fornisce informazioni per chi viaggia all'estero, circa la documentazione necessaria per l'accesso ai vari Paesi, la situazione sanitaria e quella di sicurezza, collegato al servizio www.viaggiareassicuri.it. È un servizio, svolto dall'ACI in collaborazione con l'Unità di crisi del Ministero degli Affari Esteri, attivo tutti i giorni (con servizio vocale nell'orario notturno).

039039039

"Easy Italia - In vacanza senza pensieri": servizio multilingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, russo) di informazione e assistenza ai turisti italiani e stranieri in viaggio in Italia.

Oltre alla linea telefonica è attivo un servizio on line di aiuto al turista, che è possibile utilizzare consultando il sito www.italia.it/it/organizza-il-tuo-viaggio/info-utili/easy-italia.html. Informazioni di dettaglio sul servizio sono riportate a pag. 10.

Doveri del turista





Il turista, nell'effettuare viaggi e vacanze, deve attenersi ai principi per una corretta fruizione del sistema turistico sanciti dal Codice Mondiale di Etica del Turismo.

In particolare il turista deve:

- rispettare le leggi, gli usi e i costumi del Paese visitato, nonché le tradizioni e le pratiche sociali e culturali di tutti i popoli, comprese quelle delle minoranze e delle popolazioni autoctone, e riconoscere il loro valore;
- mantenere un comportamento che non risulti offensivo o ingiurioso per le comunità locali;
- informarsi, anche prima della partenza, sulle caratteristiche dei Paesi che si intende visitare ed essere a conoscenza dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza inerenti ad ogni viaggio al di fuori del proprio ambiente usuale e comportarsi in modo tale da ridurre i rischi al minimo;
- astenersi dal commettere atti che possano configurarsi come reati di prostituzione e pornografia minorile, che la legge italiana punisce con la reclusione, anche se commessi all'estero;
- astenersi dall'arrecare danno alle strutture deputate all'ospitalità;
- rispettare l'ambiente naturale ed il patrimonio storico, artistico e culturale del Paese visitato.

Il Codice Mondiale di Etica del Turismo, promosso dall'Organizzazione Mondiale del Turismo, è consultabile sul sito www.unwto.org.

Contatti:

www.governo.it

Progetto grafico e impaginazione:

INC - Roma - www.inc-comunicazione.it

Finito di stampare nel marzo 2011



Ministro del Turismo

