

ALLEGATO A

REGIONE LAZIO

DIPARTIMENTO ISTITUZIONALE E TERRITORIO

DIREZIONE TURISMO

AVVISO PUBBLICO

“Iscrizione delle agenzie di viaggi e turismo del Lazio nell’elenco regionale delle agenzie sicure”.

Legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 e s.m.i. concernente “Organizzazione del sistema turistico laziale” e relativo Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 19 e s.m.i. “ 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”.

1) Oggetto e finalità

Al fine di garantire un alto livello di organizzazione e sicurezza dei servizi offerti dalle agenzie di viaggio e turismo, nonché il rispetto dei principi del “turismo etico”, sono aperti i termini per la presentazione delle domande per l’iscrizione nell’elenco delle agenzie sicure, di seguito denominato elenco regionale, istituito presso la Direzione Regionale Turismo della Regione Lazio, ai sensi dell’ art. 37 della Legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 e s.m.i. concernente “*Organizzazione del sistema turistico laziale*” e del relativo Regolamento Regionale 24 ottobre 2008, n. 19 e s.m.i., concernente la disciplina delle agenzie di viaggio e turismo e delle agenzie sicure. Tale elenco regionale è aggiornato annualmente ed è pubblicato sul BURL e sul sito della Regione.

2) Requisiti per la presentazione della domanda di iscrizione

Possono presentare istanza di iscrizione nell’elenco regionale di cui al punto 1) i titolari, in caso di ditta individuale, oppure i legali rappresentanti nel caso di società, delle agenzie di viaggio e turismo operanti nella Regione Lazio, già iscritte negli elenchi di cui all’art. 32, comma 2 di cui alla L.R. 13/2007, che siano in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Svolgimento dell’attività da almeno quattro anni dalla data di presentazione della domanda;
- b) 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).
- c) Di aver provveduto al deposito cauzionale secondo le modalità previste dall’art. 33, comma 2 della L.R. 13/2007.
- d) Adozione, nello svolgimento dell’attività di vendita diretta al pubblico, di un disciplinare costituito dagli elementi di qualificazione di cui all’art. 15 del Regolamento regionale n. 19/2008, che garantisca un alto livello nell’organizzazione e nella sicurezza dei servizi offerti dalle agenzie di viaggio e turismo ed il rispetto dei principi del “turismo etico”.

3) 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. 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.

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" del Regolamento Regionale n. 19/2008.

4) Termini e modalità per la presentazione della domanda

Le domande di iscrizione nell'elenco regionale, in fase di prima attuazione, devono essere presentate entro il termine di novanta (90) giorni dalla data di pubblicazione del presente Avviso pubblico sul BURL e sul sito della Regione Lazio.

A decorrere dall'anno 2012 la domanda dovrà essere presentata entro il 31 dicembre di ciascun anno. Le domande presentate oltre il suddetto termine saranno valutate nell'anno successivo.

La domanda, redatta utilizzando la modulistica di cui all'allegato "A" del Regolamento regionale n. 19/2008 costituito dal "Modulo di domanda" e dal relativo "Questionario", dovrà essere trasmessa, esclusivamente mediante raccomandata con avviso di ricevimento, alla Regione Lazio – Dipartimento Istituzionale e Territorio - Direzione Regionale Turismo – Area tutela dei diritti del turista - Via R.R. Garibaldi, 7 - 00145 Roma.

L'Avviso e gli allegati (da Allegato A ad Allegato F) sono scaricabili e stampabili dal sito della Regione Lazio.

La domanda dovrà altresì essere corredata, in caso di adesione ad una azione di solidarietà e di cooperazione allo sviluppo, della relativa modulistica di cui all'allegato "C" al Regolamento regionale n. 19/2008.

5) Commissione di Valutazione

Al fine di valutare le domande di iscrizione all'elenco regionale presso la Direzione Regionale competente in materia di turismo è istituita ai sensi dell'art. 17 del Regolamento regionale n. 19/2008 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.

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

6) Istruttoria e valutazione delle domande

L'istruttoria e la valutazione delle domande di iscrizione nell'elenco sarà effettuata dall'apposita Commissione di cui all'art.5. La Commissione, in particolare, provvede a:

- a) valutare gli elementi di qualificazione di cui all'articolo 3 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 3, 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 3 e, in caso di cessazione degli stessi, proporre l'esclusione dall'elenco regionale.

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.

Le agenzie di viaggio e turismo che, sulla base degli indicatori di cui all'art.15 del Regolamento regionale n. 19/2008, abbiano riportato almeno il 51% del punteggio massimo assegnabile dalla Commissione in base ai criteri di valutazione di cui all'allegato "B" del Regolamento regionale, saranno qualificate agenzie sicure ed iscritte nell'elenco a cura della competente Area della Direzione regionale Turismo che curerà le pubblicazioni sul BURL e sul sito della Regione nonché sul portale www.ilmiolazio.it per opportune campagne di valorizzazione dell'elenco.

Tale pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

7) Normativa di riferimento

Legge regionale 6 agosto 2007, n. 13 “Organizzazione del sistema turistico laziale” e Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 19 “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”.

Per tutto quanto non regolato nel presente Avviso pubblico valgono, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nella normativa vigente a livello comunitario, nazionale e regionale.

8) Informativa ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003

Ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, si informa che il trattamento dei dati personali, forniti dai soggetti partecipanti all’Avviso pubblico nel corso della procedura amministrativa e finalizzato unicamente all’espletamento della procedura stessa, avverrà a cura delle persone preposte al procedimento, con l’utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire tali finalità.

Il conferimento dei dati richiesti è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso delle qualità richieste e, pertanto, la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione.

I dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione al personale dipendente dell’Amministrazione regionale per ragioni di servizio e a tutti i soggetti aventi titolo ai sensi della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

In relazione ai suddetti dati ai soggetti partecipanti all’Avviso pubblico sono riconosciuti i diritti di cui all’art. 7 del D.Lgs. n.196/2003 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di ottenere l’aggiornamento, la rettifica, ovvero, quando vi sia interesse, l’integrazione, la cancellazione, la trasformazione o il blocco dei dati, nonchè il diritto di opporsi al loro trattamento, per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al Titolare o al Responsabile del trattamento.

Titolare del trattamento dei dati personali è la Regione Lazio, nella persona del Direttore del Dipartimento Istituzionale e Territorio, domiciliato, per la carica, presso la sede di via Cristoforo Colombo, 212 – 00145 Roma.

9) Informazione

I soggetti interessati potranno prendere visione del presente Avviso, nonchè dei documenti allegati, nel sito della Regione Lazio all’indirizzo www.regione.lazio.it e rivolgersi, per ulteriori informazioni presso la sede della Regione Lazio, Dipartimento Istituzionale e Territorio, Direzione Turismo - Area Tutela dei diritti del turista - Via R.R. Garibaldi, 7 00145 Roma, mail mbaldini@regione.lazio.it, mbertolotti@regione.lazio.it, oppure all’Ufficio Relazioni con il Pubblico, al n. tel. 800.01.2283.



All_A



All_A_Questionario



All_B



All_C



All_D



All_E



All_F