

N. 1973

DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa del senatore DE LUCA Athos

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 21 GENNAIO 1997

Carta dei diritti del turista

ONOREVOLI SENATORI. - L'attività turistica ha sempre rappresentato un'importantissima fonte di entrate per il nostro Paese. L'Italia, che vanta forse la più grande concentrazione al mondo di bellezze naturali ed artistiche, è stata per anni al vertice delle classifiche mondiali come flusso di visitatori, posizione che ha perso recentemente. Dati relativi al 1992 segnavano la supremazia della Francia, seguita dagli Stati Uniti e dalla Spagna. L'Italia è solo quarta, tallonata dall'Ungheria. Un tale declino di presenze è la diretta conseguenza di una situazione che continua a deteriorarsi: i prezzi dei servizi turistici non smettono di lievitare, ma non c'è riscontro in termini di miglioramento della loro qualità; manca un'informazione ed un'assistenza adeguata al servizio dei turisti; si riscontrano difficoltà logistiche ed organizzative di tutti i generi.

Non è raro purtroppo che i turisti nel nostro Paese siano oggetto - da parte di alcuni operatori del settore privi di scrupoli - di una politica di «rapina» dissennata, che li lascia «spremuti» ed insoddisfatti.

Un dato di fatto, testimoniato anche dalle cronache dei giornali è che, soprattutto nei periodi tradizionali delle vacanze estive ed invernali, sono sempre più numerose e gravi le denunce di viaggiatori truffati o maltrattati. Troviamo così la casa presa in affitto in una località turistica, mare o montagna, che non corrisponde alla descrizione fatta dall'agenzia o direttamente dal proprietario e in base alla quale è stato sottoscritto l'accordo; l'albergo privo dei *comfort* promessi dai *dépliant* pubblicitari; il *camping* che applica tariffe diverse da quelle esposte. Complessivamente una casistica vasta, dalla quale nessun soggetto è esente o assente: albergatori, affittacamere, compagnie aeree e di navigazione, agenzie di viaggio e *tour operator*, ristoratori. Sotto accusa sono anche i servizi, scadenti o non

corrispondenti a quanto promesso, i ritardi che troppo spesso caratterizzano i mezzi di trasporto pubblici, i prezzi poco chiari o troppo elevati. Gli utenti dei servizi turistici in Italia sono, forse, la categoria di consumatori più indifesa.

Una situazione grave, sulla quale è necessario intervenire con urgenza, attraverso l'elaborazione di norme che regolamentino l'attività nel campo turistico. Un problema, quello normativo, che è stato recepito anche a livello comunitario con l'emanazione di diverse direttive.

La mancanza di una legislazione di raccordo e coordinamento è evidenziata anche dalle iniziative promosse da alcune associazioni di consumatori, che hanno cercato di mettere a punto progetti e proposte finalizzati a garantire qualità ed equità nel trattamento per chi sceglie di passare le vacanze nel nostro Paese. A tal fine ricordiamo, ad esempio, il Comitato di difesa dei consumatori che ha dato vita a «SOS Turismo», un servizio raggiungibile attraverso un numero telefonico e sportelli aperti in sette province italiane per fornire un aiuto concreto ai turisti in difficoltà. Le associazioni hanno anche predisposto guide in grado di accompagnare il viaggiatore alla scoperta della giungla legislativa e amministrativa che caratterizza il settore turismo in Italia. Così l'associazione «Agri-salus», oltre a realizzare un «*Vademecum* per il turista», ha messo a disposizione degli utenti, per consigli ed informazioni, un numero telefonico ed una pagina del Videotel; infine il Movimento dei consumatori ha realizzato la terza edizione della «Carta dei diritti del turista», a cui l'articolo di questa proposta di legge in parte si ispira. La «Carta», oltre a fornire consigli utili, si propone di far conoscere agli utenti le disposizioni legislative e regolamentari

dello Stato e delle regioni che disciplinano i servizi turistici e di tutelarne i diritti.

Il presente disegno di legge tuttavia non vuole limitarsi alla tutela e alla difesa dei diritti dei viaggiatori, ma puntando alla valorizzazione dell'offerta turistica, intende anche favorirne l'espansione. È, infatti, appena il caso di osservare che un'organizzazione del turismo più rispettosa dei diritti dei cittadini, italiani e stranieri, che vivono e vivranno nel nostro Paese l'esperienza dei diversi tipi di turismo (di vacanza, di affari, di congressi, eccetera) non potrà che giovare grandemente allo sviluppo di quella che oggi è quasi la «cenerentola» e che invece potrebbe e dovrebbe rappresentare (come è ormai nella visione della comunità europea) la principale «industria» italiana, potendo contare su un potenziale attrattivo illimitato, vuoi per le bellezze naturali, vuoi per l'eccezionale ed ineguagliato patrimonio artistico.

Questi i principi ispiratori del presente disegno di legge, il cui scopo, stabilito nell'articolo 2, è quello di rendere effettivo e pienamente operante il diritto di tutti a conoscere agevolmente le disposizioni legislative che regolamentano le attività turistiche e di garantire la tutela dei diritti degli utenti. Questo anche per migliorare la qualità e la competitività dell'offerta turistica del nostro Paese.

Con l'articolo 3 vengono istituiti gli osservatori regionali, coordinati a livello nazionale da un ufficio di coordinamento, con il compito di fornire alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori, alle associa-

zioni degli imprenditori ed ai singoli operatori del settore, consigli e chiarimenti sull'applicazione delle leggi nazionali e regionali. Gli osservatori pubblicano inoltre un rapporto annuale con particolare riferimento all'attuazione delle leggi regionali per quanto riguarda la tutela dei diritti del consumatore e dell'utente dei servizi e delle attività turistiche. Predispongono ed aggiornano la «Carta regionale dei diritti del turista», redatta in almeno quattro lingue, ed in grado di fornire all'utente tutte le informazioni sui diritti e sugli obblighi di cui gode nel corso della sua vacanza (trasporti, alloggi, assicurazione, rimborsi, eccetera).

Gli operatori turistici che decidono di distribuire agli utenti la Carta, e che lo richiedano espressamente alle aziende di promozione turistica, riceveranno una targa, predisposta dall'ufficio di coordinamento nazionale degli osservatori regionali, con la seguente dicitura «In questo esercizio è a disposizione la Carta dei diritti del turista».

È nostra convinzione che la struttura degli osservatori regionali e la redazione della Carta serviranno da volano per garantire una maggiore qualità nell'offerta dei servizi turistici italiani, con meccanismi efficaci di monitoraggio e di verifica e, allo stesso tempo, forniranno ai turisti uno strumento agile e di facile consultazione che li informi sui loro diritti, ma anche sui loro doveri, per l'affermarsi di un turismo più consapevole e responsabile, nel rispetto degli altri e dell'ambiente.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

(Principi generali)

1. Le disposizioni della presente legge costituiscono principi generali della disciplina delle attività turistiche.

2. Le disposizioni della presente legge si applicano alle regioni a statuto speciale e alle province autonome di Trento e di Bolzano, se compatibili con le attribuzioni previste dai rispettivi statuti e dalle relative norme di attuazione.

3. Le disposizioni della presente legge possono essere abrogate, modificate o derogate solo in maniera espressa.

Art. 2.

(Finalità della legge)

1. Finalità della presente legge è quella di rendere effettivo e pienamente operante il diritto di tutti di conoscere agevolmente le disposizioni legislative e regolamentari dello Stato e delle regioni che disciplinano le attività turistiche e di garantire la tutela dei diritti degli utenti delle prestazioni e dei servizi turistici, al fine di rafforzare la qualità e quindi la competitività dell'offerta turistica italiana.

Art. 3.

*(Osservatori regionali sul turismo
e per la tutela dei diritti del turista)*

1. Per assicurare il raggiungimento della finalità di cui all'articolo 2, le regioni istituiscono con legge, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, gli osservatori regionali sul turismo e per la tutela dei diritti del turista.

2. Gli osservatori regionali di cui al comma 1 del presente articolo operano sulla base di apposite convenzioni con le aziende di promozione turistica di cui al primo comma dell'articolo 4 della legge 17 maggio 1983, n. 217, con gli uffici ed i servizi regionali di statistica e con gli enti regionali di studio e ricerca in campo economico e sociale. Essi operano in collaborazione con gli enti pubblici di studio e ricerca in campo economico e sociale, sulla base di una convenzione tipo adottata dall'Ufficio di coordinamento di cui al comma 3 del presente articolo, sentita la Conferenza permanente per i rapporti fra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

3. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri è istituito, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, l'Ufficio di coordinamento nazionale degli osservatori regionali di cui al comma 1, composto da un rappresentante per ogni osservatorio regionale, scelto fra quelli espressi dalle associazioni per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, designato dal presidente della giunta regionale. Tale organo coordina a livello nazionale gli osservatori regionali.

Art. 4.

(Composizione degli osservatori regionali)

1. Gli osservatori regionali di cui all'articolo 3 sono organi collegiali nei quali deve essere prevista un'adeguata rappresentanza delle associazioni per la tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori iscritte negli albi previsti dalla legge 11 agosto 1991, n. 266, che operano nell'ambito regionale, delle associazioni degli operatori turistici, delle organizzazioni cooperative, delle associazioni del tempo libero e delle associazioni ambientaliste.

Art. 5.

(Compiti degli osservatori regionali)

1. Gli osservatori regionali di cui all'articolo 3 svolgono i seguenti compiti:

a) forniscono alle associazioni per la tutela dei diritti degli utenti e dei consuma-

tori, in particolare a quelle che si occupano della tutela degli utenti dei servizi e delle prestazioni turistiche, alle associazioni degli imprenditori del settore turistico ed ai singoli operatori, consigli e chiarimenti sull'applicazione delle leggi nazionali e regionali del settore;

b) pubblicano annualmente un rapporto sul turismo nella regione, con particolare riferimento all'attuazione delle leggi regionali, soprattutto per quanto riguarda la tutela dei diritti del consumatore e dell'utente dei servizi e delle attività turistiche;

c) garantiscono l'accesso generalizzato ai dati raccolti ed alle relative informazioni;

d) forniscono pareri sui prezzi dei servizi turistici agli operatori del settore;

e) predispongono ed aggiornano la Carta dei diritti del turista di cui all'articolo 6.

Art. 6.

(Carta dei diritti del turista)

1. La Carta dei diritti del turista è redatta in almeno quattro lingue e fornisce al turista ogni utile informazione sulla legislazione nazionale e regionale a tutela dei suoi diritti in quanto utente delle prestazioni e dei servizi turistici. In particolare devono essere contenute nella Carta:

a) notizie sul diritto alla informazione circa la natura, la qualità ed il costo dei servizi, in particolare per quanto riguarda la stipulazione dei contratti turistici;

b) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente di alberghi, pensioni, *motel*, campeggi e villaggi turistici, rifugi alpini, strutture ricettive agrituristiche, camere e appartamenti in affitto, ostelli della gioventù e ristoranti;

c) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma;

d) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente delle agenzie di

viaggio e dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici in particolare;

e) informazioni sulle polizze assicurative, sull'assistenza sanitaria, sulle norme valutarie e doganali;

f) informazioni sui metodi per far valere i propri diritti e indicazioni su come entrare in contatto con le associazioni per la tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori.

2. Le aziende di promozione turistica provvedono alla maggior diffusione possibile, fra i turisti e gli operatori turistici, della Carta per i diritti del turista.

3. Le aziende di promozione turistica forniscono agli operatori turistici che decidono di distribuire agli utenti la Carta dei diritti del turista e che lo richiedono espressamente alle aziende di promozione turistica medesime, una targa, predisposta dall'Ufficio di coordinamento nazionale di cui al comma 3 dell'articolo 3, con la seguente dicitura: «In questo esercizio è a disposizione la Carta dei diritti del turista».

Art. 7.

(Regolamento degli osservatori regionali)

1. Con decreto del presidente della giunta regionale è promulgato il regolamento per il funzionamento degli osservatori regionali di cui all'articolo 3.

Art. 8.

(Copertura finanziaria)

1. All'onere derivante dall'attuazione del comma 3 dell'articolo 3, pari a lire 600 milioni per l'anno 1997, si provvede mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto al capitolo 6856 dello stato di previsione del Ministero del tesoro per l'anno 1997, all'uopo utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero del tesoro.

2. All'onere relativo all'istituzione degli osservatori regionali sul turismo e per la tutela dei diritti del turista di cui all'articolo 3 provvedono le singole regioni a carico dei rispettivi bilanci.

