CAMERA DEI DEPUTATI N. 1067

PROPOSTA DI LEGGE

d'iniziativa del deputato PECORARO SCANIO

Disciplina delle attività turistiche e istituzione della Carta dei diritti del turista

Presentata il 27 giugno 2001

ONOREVOLI COLLEGHI ! — 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 nella seconda metà degli anni novanta. 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; mancano un'informazione ed un'assistenza adeguate 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 » e insoddisfatti.

Un dato di fatto, testimoniato anche dalle cronache dei giornali è che, soprattutto nei periodi tradizionali delle vacanze estive e 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 tale fine si ricorda, 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 diverse 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 del turismo in Italia. Così l'associazione Agrisalus, oltre a realizzare un « *Vademecum* per il turista », ha messo a disposizione degli utenti, per consigli e informazioni, un numero telefonico e una pagina del Videotel; infine il Movimento dei consumatori ha realizzato una nuova edizione della « Carta dei diritti del turista », a cui l'articolato di questa proposta di legge in parte si ispira. La « Carta », oltre a fornire consigli utili, si propone di fare conoscere agli utenti le disposizioni legislative e regolamentari dello Stato e delle regioni che disciplinano i servizi turistici e di tutelarne i diritti.

La proposta 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 e ineguagliato patrimonio artistico.

Questi i princìpi ispiratori della presente proposta di legge, il cui scopo, stabilito nell'articolo 2, è quello di rendere effettivo e pienamente operante il diritto di tutti di 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 associazioni degli imprenditori e 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, e 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 richiedono espressamente alle aziende di promozione turistica, riceveranno una targa, predisposta dall'Ufficio di coordinamento nazionale degli osservatori regio-

nali, con la seguente dicitura: « In questo esercizio è a disposizione la Carta dei diritti del turista ».

È convinzione del proponente 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.

PROPOSTA DI LEGGE

—

ART. 1.

(Princìpi generali).

1. Le disposizioni della presente legge costituiscono princìpi 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, 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 tra 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, e successive modificazioni, 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 consu-

matori, 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 e alle relative informazioni;

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

e) predispongono e aggiornano la Carta dei diritti del turista ai sensi di quanto disposto dall'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 e 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 fare 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 maggiore diffusione possibile, fra i turisti e gli operatori turistici, della Carta dei 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 adottato 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 2001, si provvede mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2001-2003, nell'ambito dell'unità

previsionale di base di parte corrente « Fondo speciale » dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno 2001, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al medesimo Ministero.

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.

€ 0,30

14PDL0082310