



Q. G. G. G. G.

Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TURISMO

Prot. 1182/08 - cdt

Roma, 7 OTT. 2008

All'Ambasciatore Alain Giorgio Maria Economides
Capo di Gabinetto del Ministro degli Affari Esteri
Piazzale della Farnesina, 1
00194 ROMA

Al Prefetto Giuseppe Procaccini
Capo di Gabinetto Ministro dell'Interno
Palazzo Viminale
Via Agostino Depretis, 7
00184 ROMA

Al Presidente Settembrino Nebbioso
Capo di Gabinetto del Ministro della Giustizia
Via Arenula, 70
00186 ROMA

Al Cons. Vincenzo Fortunato
Capo di Gabinetto del Ministro dell'Economia e Finanze
Via XX Settembre, 97
00187 ROMA

Al Presidente Alfonso Maria Rossi Brigante
Capo di Gabinetto del Ministro dello Sviluppo Economico
Via Molise, 2
00187 ROMA

Al Cons. Claudio Iafolla
Capo di Gabinetto del Ministro delle Infrastrutture e
dei Trasporti
Piazzale Porta Pia, 1
00198 ROMA

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI UDC - GABINETTO
- 9 OTT. 2008
Prot. N° GPG <i>18596</i>
CLASS. <i>13.09.00/161</i>



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TURISMO

Al Cons. Caro Lucrezio Monticelli
Capo di Gabinetto del Ministro del Lavoro, della Salute e
delle Politiche sociali
Via Veneto, 56
00187 ROMA



Al Dott. Salvatore Nastasi
Capo di Gabinetto del Ministro per i Beni e le attività
Culturali
Via del Collegio Romano, 27
00186 ROMA

Oggetto : "Carta dei diritti del turista" (legge 135/2001, art.4). – Convocazione tavolo di lavoro.

Nel quadro delle iniziative volte al miglioramento del turismo del nostro Paese, questa Amministrazione sta curando la realizzazione della "Carta dei diritti del turista", prevista dall'art. 4 della Legge 135/2001, che consiste in un opuscolo di agevole lettura, in almeno quattro lingue, utile al turista specie in caso di eventuali controversie, da diffondersi sia su supporto cartaceo che telematico.

Grazie anche alla fattiva collaborazione delle associazioni di categoria e sindacali del settore turistico e delle associazioni dei consumatori, partecipanti al gruppo di lavoro a tal fine costituito presso questo Dipartimento, è stato elaborato il testo della Carta, che ha comportato approfondimenti sulla normativa e sulla giurisprudenza relativamente ad ogni argomento trattato nonché ricerche sugli erogatori di servizi informativi utili per il turista anche in situazioni di emergenza.

E' stato inoltre coinvolto, per opportuna informazione, il Coordinamento delle Regioni, che ha curato l'inoltro dei documenti elaborati a tutte le Regioni e Province autonome.

Acquisito infine il parere favorevole del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) circa il predetto documento, può ormai ritenersi conclusa la fase di elaborazione del testo della Carta dei diritti del turista.

Considerato peraltro che, in attuazione di quanto previsto dal legislatore, sono stati trattati alcuni argomenti che necessariamente investono anche la specifica competenza di codeste Amministrazioni, si ravvisa l'opportunità, prima di procedere alla fase di stampa e diffusione, di acquisire il parere delle SS.LL. al riguardo nell'ambito di uno specifico tavolo di lavoro, che si svolgerà il 29 ottobre p.v., alle ore 15.00, presso la sede di questo Dipartimento, via della Ferratella in Laterano, 51, Roma (Sala riunioni, I piano).



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TURISMO

Si pregano pertanto le SS.LL. di voler designare i propri qualificati rappresentanti per la partecipazione al suddetto tavolo di lavoro, comunicandone i nominativi anche via fax al numero sotto indicato.

Al fine di agevolare lo svolgimento dei lavori, si trasmette in allegato il testo del documento elaborato, che potrà essere inoltrato per posta elettronica su richiesta, e si prega di voler far pervenire eventuali osservazioni in congruo anticipo rispetto alla data fissata per la riunione del tavolo di lavoro.

Per informazioni e comunicazioni si segnalano i seguenti recapiti: tel 06 7732318 – 325, fax 06 7732626; e.mail: a.albamonte@governo.it).

Ringraziando fin d'ora per la collaborazione, si inviano cordiali saluti.

IL CAPO DEL DIPARTIMENTO
(Cons. Angelo Canale)

Carta dei diritti del turista

Ai sensi della legge 29 marzo 2001, n. 135

Conoscere i propri diritti e acquisire informazioni attendibili sui servizi offerti costituisce il mezzo più efficace per organizzare un viaggio o una vacanza ed evitare l'insorgere di problemi o di controversie tra il turista e l'operatore turistico. In questa Carta vengono evidenziati i diritti del turista e forniti riferimenti di enti ed associazioni cui rivolgersi per informazioni ed eventuali reclami.

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 vigenti.

a cura di Antonella Albamonte

Orientamento e Informazione

<p>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.</p>	
A chi rivolgersi	<p>Informazioni generali sull'organizzazione turistica italiana, sull'offerta di servizi turistici e sulle località di interesse sono fornite dall'Agenzia Nazionale per il Turismo – ENIT (www.enit.it), dalle Regioni, 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 può richiedere il rilascio del permesso provvisorio di transito e sosta al Comando di Polizia Municipale competente per territorio.</p>
Per chi si reca all'estero	<p>Informazioni utili su sicurezza, sanità, documenti, visti e valuta possono essere ottenute rivolgendosi al sito www.viaggiasesicuri.mae.it. Per i cittadini italiani che si recano all'estero, contattando il sito www.dovesiamonelmondo.it, gestito dal Ministero degli 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.</p>
Documenti	<p>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 doganali alle frontiere interne. All'accordo non hanno aderito Regno Unito e Irlanda. E' 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 di ordine pubblico. Per i cittadini extracomunitari è necessario il passaporto in corso di validità. A seconda del paese di provenienza può essere richiesto il visto per visitare l'Italia. I cittadini italiani che si recano all'estero possono rivolgersi alla Questura competente per informazioni e rilascio di documenti necessari per l'espatrio.</p>
Assistenza sanitaria	<p>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. La tessera europea di assistenza sanitaria (o il certificato sostitutivo provvisorio) sostituisce il formulario E111 e consente l'accesso all'assistenza sanitaria nella U.E.</p> <p>Stranieri in Italia: I cittadini comunitari in viaggio in Italia che hanno necessità di cure sanitarie urgenti, in possesso del previsto attestato comunitario, possono ottenere prestazioni in forma diretta - a titolo gratuito salvo il pagamento di un ticket - presso le strutture pubbliche e private convenzionate con il SSN.</p> <p><i>Per informazioni rivolgersi al numero 112 o 113 e per il "Servizio di emergenza sanitaria" al numero 118.</i></p>
Dogane	<p>Viaggi all'interno dell'U.E: 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 è fissato il seguente limite: Tabacco: 800 sigarette o 400 sigaretti o 200 sigari o 1 kg. di tabacco da fumo;</p>

	<p>Bevande alcoliche: 10 litri di superalcolici, 20 litri di bevande alcoliche con gradazione inferiore al 22%, 90 litri di vino (di cui massimo 60 litri di spumante) o 110 litri di birra.</p> <p>Viaggi da/verso Paesi extracomunitari: I viaggiatori 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 175 euro purché si tratti di importazioni prive di carattere commerciale. Tale valore si riduce a 90 euro per i minori di 15 anni. Nel valore complessivo di 175 euro non va considerato il valore dei seguenti generi in relazione ai quantitativi indicati:</p> <p>Tabacco o derivati: 200 sigarette o 100 sigaretti o 50 sigari o 250 gr. di tabacco da fumo;</p> <p>Bevande alcoliche: 1 litro di alcol (con volume superiore al 22%) o 2 litri di vino liquoroso o spumante o 2 litri di vino fermo;</p> <p>Profumi: 50 gr. di profumi o 250 ml. di eau de toilette.</p> <p>Per l'esportazione non è previsto alcun limite di valore. Possono comunque essere previste disposizioni limitative stabilite da Paesi di destinazione, per cui è consigliabile rivolgersi alle relative ambasciate prima della partenza.</p> <p><i>Per ulteriori informazioni circa animali, specie protette, armi, beni culturali consultare la Carta doganale del viaggiatore (www.agenziadogane.gov.it).</i></p>
Valuta	<p>L'importazione e/o l'esportazione di valuta o altri titoli e valori mobiliari è libera fino all'importo complessivo di euro 12.500,00 per i viaggiatori all'interno dell'Unione Europea e fino all'importo di euro 10.000,00 per i viaggiatori che entrano nell'Unione Europea o ne escono. Per somme pari o superiori a tali importi bisogna compilare un formulario da depositare, se si proviene da paesi extracomunitari, presso gli uffici doganali al momento dell'entrata o dell'uscita dal territorio doganale, mentre, se si circola all'interno dell'U.E., presso un ufficio doganale, una banca, un ufficio postale, un comando della Guardia di Finanza entro e non oltre le quarantotto ore successive oppure antecedenti all'uscita dal territorio dello stato senza tenere conto dei giorni festivi.</p> <p>La mancata dichiarazione costituisce violazione della normativa valutaria e comporta l'applicazione di sanzioni da parte delle autorità doganali.</p>
E' bene sapere che...	<p>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 relative a singole destinazioni.</p> <p><i>(Rif. normativi: legge 3 agosto 1988, n. 269, art. 10 e legge 6 febbraio 2006, n. 38, art. 17).</i></p>

Ospitalità

Strutture turistico-ricettive	<p>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 regionali.</p>
Diritto all'ospitalità	<p>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.</p>

	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. E' 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 del 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 <u>il sistema a stelle</u> 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.
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. Esso è ritenuto concluso e quindi vincolante per entrambe le parti al momento della prenotazione in caso di versamento di una somma di denaro. Altrimenti rimane comunque l'obbligo per l'albergatore, secondo quanto pattuito, di conservare la disponibilità dell'alloggio.
Prenotazione	Essa può essere effettuata direttamente, tramite le agenzie di viaggio o per via telematica. Al momento della prenotazione è sempre opportuno trasmettere un fax, una lettera o una e-mail da conservare, recante anche eventuali preferenze, e richiedere la conferma, a titolo di prova, dell'avvenuta prenotazione da parte dell'albergatore, con indicazione dettagliata delle condizioni pattuite in relazione al servizio offerto.
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 furto delle cose portate dal cliente in albergo: il turista ha diritto ad ottenere il risarcimento che non potrà superare di 100 volte il prezzo giornaliero della camera. L'albergatore è inoltre responsabile senza limiti in caso di furto o distruzione delle cose del cliente a lui consegnate. Egli non è tenuto al risarcimento se il danno è dovuto al cliente, a forza maggiore o alla natura della cosa. Secondo quanto previsto dal codice civile, il cliente non avrà diritto al risarcimento del danno qualora denunci il fatto all'albergatore con ritardo ingiustificato.
Rif. normativi	Codice civile (Artt. 1321 e sgg; 1385, 1783 e sgg)
Usi e consuetudini	E' 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 tenuti 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	E' obbligatoria per la conduzione di unità da diporto di lunghezza non superiore a ventiquattro metri nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none">• 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. E' sempre obbligatoria per le unità da diporto di lunghezza superiore ai ventiquattro metri
Assicurazione	Le unità da diporto, con eccezione delle unità a remi e a vela non dotate di motore ausiliario, debbono esser 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 corrispettivo, 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 contattare 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.
Rif. normativi	Decreto leg.vo 18 luglio 2005, n.171 (Codice della nautica da diporto)

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 il cliente sia impossibilitato ad usufruire del pacchetto turistico 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 consumatore 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 sostanziale modifica di alcuni elementi essenziali o del prezzo pattuito 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. E' bene inoltre sapere che, se il consumatore recede dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi sopra elencate, gli saranno addebitate, 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, ASSOVIAGGI, 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

	<p>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.</p>
<i>Inadempienza contrattuale</i>	<p>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 rivalesi nei loro confronti.</p>
<i>Danni alla persona</i>	<p>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.</p>
<i>Danni diversi</i>	<p>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 (CCV). Tale diritto si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.</p>
<i>Reclami</i>	<p>Il turista deve contestare ogni mancanza nell'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.</p>
<i>Foro competente</i>	<p>La sede del foro competente sulle controversie corrisponde a quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.</p>

Fondo di garanzia	<p>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 e a fornire 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 un'agenzia regolarmente autorizzata dall'Autorità competente. Non interviene invece quando il viaggio sia stato organizzato autonomamente dal turista o sia stato venduto da operatori non in possesso di regolare autorizzazione.</p> <p>La domanda, corredata della documentazione, deve essere presentata entro tre mesi dalla data di conclusione del viaggio alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - Via della Ferratella in Laterano, 51 - 00184 ROMA. e mail: fondodigaranzia@tin.it</p>
Danno da vacanza rovinata	E' 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".
Rif. normativi	Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo" : artt. 33, c.2. lett u) e 82 - 100.

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..
Fidejussione	Nel contratto deve essere fatta espressa menzione, a pena di nullità, della fidejussione 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.
Rif. normativi	Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo" (artt. 69 -81).

Turismo e beni culturali

Fruizione dei beni culturali	Per quanto attiene il rapporto tra turismo e beni culturali è doveroso da parte di tutti, turisti ed erogatori di servizi, garantire l'integrità anche attraverso modi di fruizione e comportamenti idonei. Gli Istituti ed i luoghi della cultura di appartenenza pubblica (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 Euro 775 a 38.734,50.
Commercio di beni	Il turista che acquista opere di pittura, scultura, oggetti di antichità, ecc. ha diritto a ricevere dal venditore la documentazione attestante "l'autenticità o almeno la probabile attribuzione e la provenienza". Non tutti i beni culturali possono essere oggetto di compravendita o di esportazione. E' libera l'esportazione di opere di pittura, scultura, grafica e qualsiasi oggetto d'arte di autore vivente o la cui esecuzione non risalga ad oltre cinquanta anni. Negli altri casi, e fatte salve le ipotesi di divieto, è necessario ottenere l'attestazione di libera circolazione da parte del competente ufficio di esportazione delle soprintendenze; per i beni di cui all'allegato A del predetto Codice, è inoltre richiesta la licenza di esportazione, rilasciata dal medesimo ufficio, qualora i beni siano esportati al di fuori del territorio dell'Unione Europea. www.beniculturali.it .
Rif. normativi	Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n.42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio"

Mobilità:

Il 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 e 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	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

<i>del volo e ritardo prolungato</i>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<i>Responsabilità relative al bagaglio</i>	<p>Le Compagnie aeree comunitarie e quelle aderenti alla Convenzione di Montreal rispondono, nei confronti del passeggero, con risarcimento fino a 1000 DSP (circa euro 1167,00), 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 euro 20,00) per chilogrammo.</p> <p>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.</p>
<i>Responsabilità relativa alle persone in caso di incidente</i>	<p>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.</p>
<i>Sicurezza dei vettori (Black list)</i>	<p>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).</p>
<i>Liquidi nel bagaglio a mano</i>	<p>Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, in base alle nuove norme regole 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 cm 18 x 20). 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.</p>

<p>Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La compagnia aerea ha l'obbligo di rendere disponibili le norme di sicurezza che applica in materia, nonché le eventuali restrizioni.</p> <p>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.</p> <p><i>Rif. Normativi: Regolamento CE n. 1107/2006 del 5 luglio 2006</i></p>
<p>Reclami</p>	<p>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.</p>
<p>Rif. normativi</p>	<p>Il trasporto aereo è regolato dalla normativa comunitaria e dalle convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione in via residuale.</p> <p>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 del passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).</p>

Il trasporto ferroviario

<p>Acquisto del biglietto</p>	<p>L'acquisto del biglietto dà diritto a salire sul treno, ma non garantisce il posto a sedere. Su alcune tipologie di treni (Eurostar Italia, Eurostar Italia AV, Intercity Plus, Tbiz, Cuccette e Vagoni letto) la prenotazione è contestuale all'emissione del biglietto.</p> <p>Nei casi in cui non sia obbligatoria, è comunque consigliabile effettuare la prenotazione su tutti i treni dove questo servizio è disponibile. L'acquisto può essere effettuato presso le biglietterie di stazione, un'agenzia di viaggio autorizzata, la biglietteria on line, telefonica (n. 892021 con costi a carico dell'utente) o self service presso le principali stazioni.</p>
<p>Bonus</p>	<p>In caso di ritardi o disservizi (guasti all'impianto di climatizzazione) il viaggiatore ha diritto a un bonus valido per acquistare, entro sei mesi dalla data del rilascio, altri biglietti. Se si viaggia su treni Eurostar con ritardi superiori a 25 minuti si ha diritto ad un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto pagato mentre su treni Intercity o Eurocity per il percorso nazionale con ritardi superiore a 30 minuti si ha diritto a bonus pari al 30% del prezzo del biglietto pagato comprensivo della prenotazione. Se si viaggia infine, su treni Espresso o Intercity notte con più di 60 minuti di ritardo il bonus è pari al 30% del biglietto e della prenotazione con posto a sedere, e al 20% del prezzo corrisposto a seconda della sistemazione in cuccetta, VL o Vettura Excelsior</p> <p>La richiesta del bonus va presentata in biglietteria o per posta entro 30 giorni, previa</p>

	prenotazione o acquisto del biglietto a bordo del treno; il bonus dovrebbe arrivare entro 15 o 30 giorni a seconda della tipologia del treno.
Rimborsi	Il viaggiatore che non intenda utilizzare il biglietto già acquistato deve chiedere rimborso entro due mesi per biglietti a data aperta e non convalidati mentre per biglietti già convalidati il rimborso deve essere richiesto entro 30 minuti dalla convalida presso la biglietteria della stazione di partenza. Il rimborso viene effettuato da Trenitalia previa trattenuta di una percentuale variabile in funzione della tipologia del treno e del verificarsi della rinuncia al viaggio prima o dopo la partenza del treno.
Reclami	Per eventuali reclami, commenti o suggerimenti i viaggiatori possono utilizzare l'apposito modulo reperibile in biglietteria, presso gli Uffici Assistenza Clienti nelle apposite cassette nelle principali stazioni. Il modulo è disponibile anche sul sito di Trenitalia con menù "Contatti". E' inoltre disponibile un numero verde fax 800 06 298520 ed l'indirizzo e-mail rapporticlienti.pax@trenitalia.it .
Assistenza	Presso le principali stazioni il viaggiatore può usufruire di centri di accoglienza e di assistenza: per gli orari contattare il n. 892021. Un'assistenza particolare è assicurata alle persone con esigenze speciali, in primo luogo i disabili alla partenza e all'arrivo in base alle informazioni fornite telefonicamente o direttamente presso gli sportelli dei centri di assistenza. Le persone non vedenti e grandi invalidi, titolari dell'indennità di accompagnamento, possono usufruire di particolari agevolazioni tariffarie.
Riferimenti	Per ulteriori informazioni relative all'acquisto dei biglietti, la validità, la convalida e la durata, la penalità consultare la "Guida del viaggiatore" (www.trenitalia.com).

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 Cod. 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 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.
Rif. normativi	(Codice della Navigazione artt. 396 e segg.)

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 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.infrastrutturetrasporti.it .	
Autocaravan	E' 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, negli altri Paesi europei (ad eccezione della Federazione Russa), e in diversi Paesi extra-europei. (Per le informazioni di dettaglio consultare il sito www.viaggiasesicuri.mae.aci.it). Altrimenti è necessario essere in possesso del permesso internazionale di guida da richiedersi presso gli Uffici Provinciali della Direzione Generale della Motorizzazione civile competenti per territorio (www.infrastrutturetrasporti.it).
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).
Rif. 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.
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 verificano 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	Per avere informazioni, tutela, assistenza e consulenza sui propri diritti il turista può

<i>consulenza</i>	<p>rivolgersi alle Associazioni dei consumatori, riunite nel Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti - C.N.C.U.- (www.tuttoconsumatori.it). I relativi recapiti sono indicati nella specifica sezione.</p> <p>Ci si può rivolgere anche al servizio Europe direct (n. 800 6 7 8 9 10 11) da qualsiasi luogo nell'U.E. o inviare una e-mail tramite il formulario accessibile all'indirizzo internet.europa.eu.int/europedirect.</p>
<i>Conciliazione ed arbitrato</i>	<p>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 finale (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.</p> <p>Per la risoluzione delle vertenze in materia di consumo negli Stati membri dell'UE/SEE, sono disponibili informazioni sul sito www.eejnet.org, "rete stragiudiziale europea per la risoluzione delle controversie transfrontaliere".</p>

<i>Le Associazioni dei consumatori e degli utenti</i>	<p>ACU Associazione Consumatori Utenti - ONLUS -, Via Padre Luigi Monti 20/C 20162 Milano - tel 026615411 - fax 026425293 - www.acu.it</p> <p>ADICONSUM Associazione difesa consumatori e ambiente - Via M. Lancisi, 25 00161 Roma - tel 064417021 - fax 0644170230 - www.adiconsumi.it, www.sosvacanze.it;</p> <p>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</p> <p>ADUSBEF Associazione Difesa Utenti servizi bancari, finanziari, postali, assicurativi - Via Farini, 62 00185 Roma tel. 06/4818632 fax 06/4818633</p> <p>ASSOUTENTI Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma tel 06/6833617 fax 06/6867434</p> <p>CASA DEL CONSUMATORE Via Francesco Sforza 19 20122 Milano - tel. 02/76316809 fax 02/76392450 www.casadelconsumatore.it</p> <p>CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI, Via Dodiciville, 2 39100 Bolzano tel 0471975597 - fax 0471979914 - www.consumer.bz.it - www.euroconsumatori.org - www.centroconsumatori.it</p> <p>CITTADINANZATTIVA - Via Flaminia, 53, 00196 Roma - tel. 06367181 - fax 0636718333 www.cittadinanzattiva.it</p> <p>CODACONS Coordinamento associazioni per la difesa ambientale e dei diritti degli utenti e consumatori, Viale Mazzini, 73, 00195 Roma - tel 06 3725809 - fax 06 3701709 - www.codacons.it</p> <p>CODICI - Centro per i diritti del cittadino - Viale Marconi 94, 00146 Roma - tel 06 55301808 - fax 06 55307081 - www.codici.org</p> <p>CONFCONSUMATORI, Via G. Mazzini, 43 43100 Parma - tel 0521230134 - fax 0521285217 - www.confconsumatori.com</p> <p>FEDERCONSUMATORI, Federazione nazionale consumatori e utenti, Via Palestro, 11 00185 Roma, tel 06 42020759- 55- 63- fax 06 49270452 - www.federconsumatori.it , www.sosvacanze.it;</p> <p>LEGA CONSUMATORI, Via delle Orchidee 4/A, 20147 Milano - tel 0248303659 - fax 0248302611 - www.legaconsumatori.it</p> <p>MOVIMENTO CONSUMATORI Via Piemonte, 39/A 00187 ROMA - tel 06 4880053 - fax 06 4820227- www.movimentoconsumatori.it , www.sosvacanze.it;</p> <p>MOVIMENTO DI DIFESA DEL CITTADINO, Via Piemonte, 39/A 00187 ROMA - tel 06 4881891 - fax 06 4820227 - www.mdc.it</p> <p>UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, Via Duilio, 13 00192 Roma - tel 06 3269531 - fax 06 3234616 - www.consumatori.it</p>
---	--

Numeri di emergenza e di pubblica utilità

112	E' 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	E' 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.
115	E' 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	E' il numero gratuito di pubblica utilità, operante 24 ore su 24, della Guardia di Finanza, grazie al quale è stata intensificata la lotta all'evasione fiscale ed agli illeciti in campo economico-finanziario. E' possibile segnalare violazioni amministrative, quali il mancato rilascio dello scontrino o della ricevuta fiscale: per la verbalizzazione dell'illecito bisognerà comunque aspettare la pattuglia sul posto. In caso contrario verranno acquisite le informazioni necessarie e fornite indicazioni al segnalante per la necessaria formalizzazione. Possono comunque essere effettuate segnalazioni relativi ad altri settori di competenza quali, ad esempio, stupefacenti, contraffazione di prodotti, monete e banconote, violazioni doganali, accise, frodi comunitarie.
118	E' il numero gratuito attivo in Italia per la richiesta di soccorso medico per emergenza sanitaria. Chiamando questo numero la telefonata viene indirizzata alla centrale operativa 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	E' 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	E' 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.guardiacostiera.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 degli automobilisti su strade e autostrade che può essere contattato per risolvere con tempestività eventuali problemi di mobilità.
800 898121	E' 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.
89 20 21	Call Center Trenitalia attivo tutti i giorni 24h su 24h. Per chi chiama dall'estero è disponibile il numero 0039 06 68475475.
06 491115	E' 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. E' un servizio, svolto dall'ACI in collaborazione con l'Unità di crisi del Ministero degli Esteri, attivo tutti i giorni (con servizio vocale nell'orario notturno).

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 per il 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 alle 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 loro 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 per il Turismo - O.M.T. - è consultabile sul sito www.world-tourism.org.