



Consiglio Regionale della Puglia

LEGGE REGIONALE 30 APRILE 2019, N. 17

“Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo”



Consiglio Regionale della Puglia

2

LEGGE REGIONALE

“Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo”

Il Consiglio regionale ha approvato
la seguente legge:

Titolo I *Disposizioni generali*

Art. 1 *Oggetto*

1. La Regione Puglia, nel rispetto del diritto dell'Unione europea e, in particolare, in armonia con i principi di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 (Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno), e con gli obiettivi generali in materia di attività economiche e prestazione di servizi, con le presenti norme detta disposizioni in materia di agenzie di viaggio.

Art. 2 *Finalità*

1. La Regione riconosce il ruolo strategico del turismo promuovendo l'attrattività del territorio regionale attraverso l'attuazione di politiche di miglioramento del livello della formazione e della qualificazione nel settore delle agenzie di viaggio.



2. L'azione regionale in materia di organizzazione di viaggi e turismo si informa ai seguenti principi:
 - a) sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza, ai sensi dell'articolo 118, comma 1, della Costituzione;
 - b) semplificazione dell'azione amministrativa;
 - c) completezza, omogeneità delle funzioni, unicità della responsabilità amministrativa;
 - d) integrazione tra i diversi livelli di governo, mediante le necessarie forme di cooperazione e procedure di raccordo e concertazione;
 - e) miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi prestati all'utente;
 - f) garanzia di un livello di formazione professionale con carattere di omogeneità in grado di qualificare i soggetti aspiranti all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di Agenzia di viaggio;
 - g) salvaguardia e tutela del consumatore.
3. Alla Regione spetta la programmazione e l'indirizzo generale.

Art. 3

Riconoscimento delle associazioni di categoria

1. La Regione Puglia riconosce l'attività delle associazioni di categoria nazionali maggiormente rappresentative a livello regionale che svolgono, per i soggetti associati, attività di formazione, aggiornamento professionale, rappresentanza, tutela e assistenza.
2. La maggiore rappresentatività è determinata dalla presenza di una rappresentanza regionale a cui facciano capo un numero di associati non inferiore al 5 per cento di quelli operanti sul territorio regionale.
3. La Regione riconosce, con atto del dirigente della Sezione turismo, d'ora innanzi Struttura competente, le associazioni maggiormente rappresentative quali organismi di raccordo e consultazione con il sistema istituzionale.



4. Le associazioni, di cui al comma 1, devono avere sede stabile e operare nel territorio regionale.
5. La Regione definisce forme di consultazione delle associazioni di cui al comma 1, qualora ne ravvisi la necessità nello svolgimento delle proprie funzioni.

Art. 4

Strumenti di autodisciplina

1. La Regione favorisce l'elaborazione di codici di autodisciplina finalizzati al controllo degli standard qualitativi riferiti ai servizi offerti dagli aderenti alle associazioni di categoria maggiormente rappresentative.

Titolo II

Agenzie di viaggio e turismo

Art. 5

Finalità

1. Il presente titolo disciplina le attività delle agenzie di viaggio e turismo e l'organizzazione di viaggi esercitata anche da associazioni senza scopo di lucro, gruppi sociali e comunità a tutela del consumatore.

Art. 6

Definizione e caratteristiche dell'attività

1. Sono agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano in via principale attività di produzione, organizzazione, prenotazione e vendita di biglietti di viaggi, soggiorni e servizi turistici collegati, ovvero intermediazione nei predetti servizi o entrambe le attività.
2. Le attività di cui al comma 1 possono essere realizzate anche nella forma on line.



3. Le agenzie di viaggio e turismo, nell'esercizio delle loro attività, stipulano contratti di viaggio ai sensi della normativa statale vigente in materia.

4. Le agenzie di viaggio e turismo, in aggiunta alle attività di cui al comma 1, possono svolgere ulteriori attività stabilite con deliberazione di Giunta regionale, ivi comprese quelle di informazione e accoglienza turistica.

Art. 7

Apertura ed esercizio delle agenzie di viaggio e turismo

1. L'esercizio delle attività delle agenzie di viaggio e turismo è soggetto alla preventiva presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), su modello regionale, al comune competente per territorio.

2. Il comune è tenuto a verificare, utilizzando i sistemi informativi messi a disposizione dallo Stato, che la denominazione prescelta non è uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, fermo restando che non può, in ogni caso, essere adottata la denominazione di comuni, province o regioni italiane.

3. L'apertura di filiali, succursali e altri punti vendita di agenzie già legittimate a operare, non è soggetta a SCIA autonoma ma a comunicazione al comune ove sono ubicati i locali in cui viene svolta l'attività, nonché al comune a cui è stata inviata la SCIA dell'agenzia principale e non necessita della nomina di un nuovo direttore tecnico.

4. Le agenzie di viaggio e turismo che svolgono l'attività on line sono soggette a tutte le disposizioni del presente titolo e per le stesse non è richiesta la destinazione d'uso commerciale dei locali.

Art. 8

SCIA e comunicazioni di variazioni



1. I titolari delle agenzie di viaggio e turismo hanno l'obbligo di comunicare preventivamente al comune la variazione del legale rappresentante nel caso in cui il titolare sia una persona giuridica, il trasferimento di sede nello stesso comune e la sostituzione del direttore tecnico.
2. Deve essere presentata una nuova SCIA per la variazione di denominazione dell'agenzia di viaggio e turismo, per il trasferimento di sede in altro comune, per il cambio di titolarità, ogni qual volta si modifica la persona giuridica, la ragione sociale o la denominazione societaria, nonché per la cessione d'azienda o di ramo d'azienda, per il conferimento o la fusione.
3. Le agenzie di viaggio e turismo devono esporre in modo visibile l'autorizzazione all'esercizio dell'attività oppure la SCIA.
4. La chiusura delle agenzie di viaggio e turismo deve essere comunicata al comune competente.

Art. 9

Trasferimento di azienda o di suo ramo

1. La cessione per atto tra vivi o a causa di morte, di azienda o di suo ramo, esercenti attività di agenzia di viaggio e turismo, è consentita purché tale attività alla data di presentazione della SCIA non sia soggetta a provvedimenti di sospensione o interruzione.
2. Il subentrante deve comunque garantire il rispetto delle disposizioni del presente titolo.

Art. 10

Assicurazione

1. Le agenzie di viaggio e turismo stipulano, prima della presentazione della SCIA, congrua polizza assicurativa per la responsabilità civile al fine di garantire ai clienti il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi assunti contrattualmente.



2. Le polizze assicurative devono specificare i criteri di determinazione del premio, i massimali di risarcimento e le specifiche clausole volte ad assicurare la liquidazione a breve termine del risarcimento dovuto al cliente, in conseguenza della mancata o difettosa prestazione dei servizi pattuiti.

3. Le agenzie di viaggio e turismo assicurano che i contratti di organizzazione di pacchetto turistico siano assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore, ai sensi dell'articolo 47, allegato 1, del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, (Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell' articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio), garantiscano senza ritardo, su richiesta del viaggiatore, in alternativa:

- a) il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore, nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro;
- b) la continuazione del pacchetto.

4. Le agenzie di viaggio e turismo inviano, entro il 31 dicembre di ogni anno, al comune competente per territorio, la documentazione comprovante la sussistenza della copertura assicurativa per la responsabilità civile di cui al comma 1, relativa all'anno successivo.

Titolo III

Direttore tecnico agenzia di viaggi

Art. 11

Direttore tecnico. Abilitazione

1. La responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggio e turismo è affidata a un direttore tecnico.



2. L'abilitazione di direttore tecnico si ottiene a seguito di specifico corso di formazione professionale e relativo esame di abilitazione.
3. Il direttore tecnico ha il vincolo di prestare la propria opera con carattere di esclusività nell'agenzia.

Art. 12
Requisiti

1. I requisiti per il conseguimento dell'abilitazione di direttore tecnico di agenzia viaggi sono soggettivi, formativi e linguistici.
2. I requisiti soggettivi sono:
 - a) maggiore età;
 - b) cittadinanza italiana o in uno Stato membro dell'UE, ovvero cittadinanza extracomunitaria in regola con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro, fatti salvi eventuali accordi bilaterali in materia;
 - c) godimento dei diritti civili e politici;
 - d) assenza di condanne penali con sentenza passata in giudicato che comportino l'interdizione, anche temporanea, dell'esercizio della professione, salvo che sia intervenuta la riabilitazione o che siano decorsi cinque anni dal giorno in cui la pena è stata scontata o che con sentenza passata in giudicato sia stata concessa la sospensione condizionale della pena.
3. Il requisito specifico formativo:
 - a) diploma di istruzione secondaria superiore, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana, nonché frequenza dello specifico corso di formazione, di cui al comma 2, articolo 11.
4. I requisiti linguistici prevedono il possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta. La competenza linguistica della lingua inglese dovrà essere certificata attraverso una delle seguenti modalità:
 - a) certificazione di livello C1 del *Common Framework of Reference for Languages* rilasciato da enti certificatori formalmente riconosciuti, come previsto dal decreto del Ministero



dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 marzo 2012, n. 59665 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico-comunicative in lingua straniera del personale scolastico);

- b) diploma di laurea magistrale nella lingua inglese;
- c) attestazione, per il candidato "madrelingua" inglese, di titolo di studio equivalente almeno alla scuola secondaria di secondo grado, conseguito nella lingua madre, indipendentemente dal Paese di nascita o nazionalità dei genitori.

5. La competenza linguistica della seconda lingua straniera scelta dal candidato dovrà essere certificata attraverso una delle seguenti modalità:

- a) certificazione di livello B1, per quanto riguarda le lingue europee, del *Common Framework of Reference for Languages* rilasciato da enti certificatori formalmente riconosciuti, come previsto dal d.m. 59665/2012 o, per quanto riguarda le lingue extraeuropee, attestato di equipollenza della certificazione;
- b) diploma di laurea triennale nella seconda lingua straniera scelta;
- c) attestazione, per il candidato "madrelingua" nella seconda lingua straniera scelta, di titolo di studio equivalente almeno alla scuola secondaria di secondo grado, conseguito nella lingua madre, indipendentemente dal Paese di nascita o nazionalità dei genitori.

Art. 13

Corso di formazione professionale

1. La Regione riconosce e autorizza i corsi di cui all'articolo 11, comma 2, per il conseguimento dell'abilitazione di direttore tecnico di agenzia viaggi.

2. L'erogazione dei suddetti corsi potrà avvenire attraverso organismi formativi accreditati e/o autorizzati secondo il vigente sistema di formazione professionale.

3. I corsi sono facoltativi per i candidati in possesso del diploma di laurea quinquennale, e/o rilasciato in base al vecchio ordinamento, in Economia e commercio o titolo equipollente ai sensi di quanto



previsto dal decreto Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 9 luglio 2009, n. 41318 (Equiparazione tra le classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi) e per i candidati che siano stati alle dipendenze ufficiali di un'agenzia viaggi da almeno tre anni e per i titolari di agenzie di viaggi con forma di ditte individuali o di società di persone da almeno tre anni.

4. La durata, i contenuti, i requisiti d'accesso e le modalità di attuazione del corso di formazione saranno stabiliti con successivo provvedimento della Giunta regionale, su proposta della Struttura competente per la formazione professionale, di concerto con la Struttura competente per il turismo, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge.

Art. 14

Esame di abilitazione

1. Al termine della formazione è previsto un esame finale organizzato dall'ente che ha erogato il corso di formazione, dinanzi ad una commissione esaminatrice, nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di certificazione delle competenze e secondo le specifiche disposizioni da adottare con il successivo provvedimento della Giunta regionale di cui all'articolo 13, comma 4.

2. L'esame di abilitazione è sostenuto anche dai candidati non obbligati a seguire il corso di formazione.

3. Le spese di espletamento delle procedure relative all'esame di abilitazione sono poste a carico dell'organismo erogatore del corso di formazione.

Art. 15

Commissione d'esame



1. La nomina dei componenti, effettivi, supplenti e aggregati, avviene con determinazione del dirigente della Struttura competente in materia di turismo della Regione Puglia.
2. I compensi spettanti alle commissioni sono stabiliti nella misura prevista dal decreto Presidente Consiglio dei ministri 23 marzo 1995, n. 546900 (Determinazione dei compensi da corrispondere ai componenti delle commissioni esaminatrici e al personale addetto alla sorveglianza di tutti i tipi di concorso indetto dalle amministrazioni pubbliche).
3. A tutti i componenti delle commissioni spetta altresì il rimborso delle spese di trasporto, vitto e alloggio, alle condizioni e nella misura spettante ai dirigenti regionali e previa produzione di dovuta documentazione giustificativa della spesa sostenuta.

Art. 16
Attestato

1. A seguito del superamento dell'esame di abilitazione, è previsto il rilascio di un attestato di abilitazione di direttore tecnico di agenzia viaggi.

Titolo IV
Uffici di biglietteria, Associazioni, gruppi sociali e comunità

Art. 17
Uffici di biglietteria

1. Le seguenti disposizioni non si applicano all'apertura di uffici da parte delle imprese esercenti servizi pubblici di trasporto ferroviario, automobilistico, di navigazione aerea, marittima, lacuale e fluviale, se l'attività svolta in tali uffici si limita esclusivamente alla prenotazione e vendita di propri biglietti di trasporto.
2. Sono altresì escluse dalle presenti disposizioni le mere attività di distribuzione dei titoli di viaggio.



3. Entro trenta giorni dall'apertura degli uffici di cui al comma 1, l'impresa esercente ne dà comunicazione al comune competente per territorio.

Art. 18

Associazioni, gruppi sociali e comunità

1. L'organizzazione occasionale, senza scopo di lucro, di viaggi, soggiorni e servizi turistici, rivolta esclusivamente ai propri aderenti, da parte di associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e di associazioni, gruppi sociali, comunità ed enti concordatari, aventi finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, nel limite di due volte l'anno, non è soggetta alle disposizioni del titolo 2.

2. Gli organizzatori di viaggi di cui al presente articolo stipulano, in occasione dell'organizzazione di viaggi, una polizza assicurativa di responsabilità civile, a copertura dei rischi derivanti agli associati, agli assistiti o ai sottoscrittori, dalla partecipazione all'attività svolta, per il risarcimento dei danni, coerente alla normativa statale vigente in materia.

3. Il comune, fatta salva l'applicazione delle sanzioni pecuniarie, ingiunge la cessazione di ulteriore attività, qualora accerti che non è stata stipulata la sopra richiamata assicurazione.

4. Gli enti locali e le scuole devono avvalersi per l'organizzazione di viaggi di agenzie di viaggio e turismo autorizzate.

5. È fatto divieto ai soggetti indicati nel presente articolo di pubblicizzare al di fuori dei propri aderenti, in qualsiasi forma, le iniziative di cui al comma 1 da loro organizzate, pena la sanzione amministrativa da euro 1.000,00 a euro 3.000,00.

Titolo V

Competenze amministrative e funzioni

Art. 19

Elenchi regionali



1. La Struttura regionale competente istituisce apposito elenco regionale dei direttori di agenzia di viaggi, nei quali sono inseriti, a domanda, coloro che hanno superato l'esame di abilitazione.
2. I soggetti già abilitati in base a previgenti regimi normativi possono essere iscritti, a domanda, secondo procedure e modalità stabilite dalla preposta Struttura regionale.
3. La Struttura competente tiene, aggiorna e pubblica nell'area turismo del portale istituzionale della Regione Puglia l'elenco di cui al comma 1, che è di pubblica consultazione.
4. La Struttura regionale competente disciplina con proprio atto le modalità di tenuta e gestione dell'elenco di cui al comma 1.
5. La Regione, per facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni, pubblica sul proprio sito istituzionale e aggiorna periodicamente l'elenco delle agenzie di viaggio e turismo nonché delle sedi secondarie e delle filiali. Il comune dà tempestiva comunicazione alla Regione dell'apertura o chiusura di agenzie di viaggio e turismo, di filiali o sedi secondarie.

Art. 20

Funzioni amministrative di vigilanza e controllo.

1. Fatte salve le norme statali vigenti in materia, le funzioni di vigilanza, di controllo, di contestazione e di irrogazione delle sanzioni amministrative di cui alle presenti disposizioni sono esercitate dai comuni territorialmente competenti.
2. I proventi delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dai comuni sono incamerati dagli stessi a titolo di finanziamento delle funzioni svolte.

Art. 21

Sanzioni amministrative



1. Per le violazioni delle presenti disposizioni si applicano le seguenti sanzioni amministrative:

- a) è assoggettato alla sanzione pecuniaria da euro 5.000,00 a euro 15.000,00:
 - 1) chiunque intraprende le attività di cui all'articolo 7, senza aver ottenuto la preventiva autorizzazione, oppure senza aver presentato la SCIA;
 - 2) il titolare dell'agenzia che si avvale di un direttore tecnico non abilitato, nonché colui che svolge attività di direttore tecnico senza possedere il requisito della abilitazione;
- b) sono assoggettati alla sanzione pecuniaria da euro 2.000,00 a euro 5.000,00:
 - 1) le associazioni previste dall'articolo 18 che effettuano attività in modo difforme da quella prevista dal presente titolo o a favore di non associati, o che contravvengono all'obbligo di stipulare la polizza assicurativa;
 - 2) le associazioni, i gruppi sociali e le comunità, di cui all'articolo 18, che contravvengono agli obblighi ivi previsti;
- c) è assoggettato alla sanzione pecuniaria da euro 5.000,00 a euro 15.000,00 chiunque fa uso della denominazione o esercita l'attività di agenzia di viaggio e turismo senza aver ottenuto l'autorizzazione o presentato la SCIA;
- d) è assoggettato alla sanzione pecuniaria da euro 2.000,00 a euro 8.000,00 chiunque usa una denominazione diversa da quella autorizzata o per la quale è stata presentata la SCIA;
- e) è soggetto alla sanzione pecuniaria da euro 2.000,00 a euro 5.000,00 chiunque presta la propria attività non in forma esclusiva presso l'agenzia di viaggio e turismo della quale risulta direttore tecnico.

2. In caso di reiterazione delle violazioni di cui al comma 1 le sanzioni sono applicate nella misura del doppio di quella inizialmente irrogata e il comune procede alla revoca dell'autorizzazione o all'inibizione dell'attività.

3. Fermo il disposto di cui al comma 1, lettera a), chi esercita l'attività di agenzia senza la prescritta autorizzazione o SCIA non può avviare l'attività per un periodo di un anno dalla data di accertamento della violazione.

4. Per l'applicazione delle sanzioni di cui al comma 1, si osservano le disposizioni della legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al



sistema penale).

5. Il comune, nell'ambito delle competenze a esso conferite, dispone la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo o adotta i provvedimenti di inibizione dell'attività in caso di perdita di anche uno solo dei requisiti necessari per l'ottenimento della stessa, ovvero per mancata comunicazione, entro trenta giorni, delle variazioni intervenute.

Titolo VI *Norme finali*

Art. 22 *Istituzione Servizio regionale "Professioni turistiche"*

1. Nella struttura organizzativa della Regione Puglia con provvedimento di Giunta regionale, è istituito, nell'ambito della Sezione turismo, il "Servizio professioni turistiche" ed è individuata la relativa dotazione organica.

2. Il Servizio ha per oggetto le funzioni in materia di professioni turistiche, derivanti dalle competenze non fondamentali delle province e della Città metropolitana, trasferite alla Regione ai sensi dell'articolo 6, comma 4, della legge regionale 27 maggio 2016, n. 9 (Disposizioni per il completamento del processo di riordino previsto dalla legge regionale 30 ottobre 2015, n. 31 (Riforma del sistema di governo regionale e territoriale)).

Art. 23 *Abrogazioni*

1. Dalla data di entrata in vigore della presente legge sono abrogate le seguenti disposizioni normative:

- a) la legge regionale 15 novembre 2007 n. 34 (Trasferimento alle province della competenza amministrativa in materia di esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo);
- b) gli articoli 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, del capo I della legge regionale 18 febbraio 2014, n. 6 (Modifiche e



- integrazioni alle leggi regionali 15 novembre 2007, n. 34, 7 agosto 2013, n. 27 e 11 febbraio 1999, n. 11);
- c) la legge regionale 30 settembre 2014, n. 38 (Modifiche alla legge regionale 15 novembre 2007, n. 34 "Trasferimento alle Province della competenza amministrativa in materia di esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo");
- d) gli articoli 28, 29 e 30, del capo II della legge regionale 9 aprile 2018, n. 13 (Disposizioni in materia di semplificazione amministrativa e di rafforzamento della capacità competitiva delle imprese turistiche - modifiche alla legge regionale 11 febbraio 1999, n. 11 "Disciplina delle strutture ricettive ex artt. 5, 6 e 10 della legge 17 maggio 1983, n. 217 delle attività turistiche ad uso pubblico gestite in regime di concessione e delle associazioni senza scopo di lucro") e modifiche alla legge regionale 15 novembre 2007, n. 34 (Trasferimento alle province della competenza amministrativa in materia di esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo)".

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO
(Mario Cosimo Loizzo)

IL SEGRETARIO GENERALE DEL CONSIGLIO
(Domenica Gattulli)

IL DIRIGENTE DELLA SEZIONE
ASSEMBLEA E COMMISSIONI CONSILIARI
(Anna Rita Delgiudice)

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
ASSEMBLEA E ASSISTENZA AGLI ORGANI
(Domenico De Giosa)



Consiglio Regionale della Puglia

17

E' estratto del verbale delle sedute del 15 gennaio, 20 marzo e 9 aprile 2019 ed è conforme al testo deliberato dal Consiglio regionale.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO
(Mario Cosimo Loizzo)

IL SEGRETARIO GENERALE DEL CONSIGLIO
(Domenica Gattulli)

IL DIRIGENTE DELLA SEZIONE
ASSEMBLEA E COMMISSIONI CONSILIARI
(Anna Rita Delgiudice)

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
ASSEMBLEA E ASSISTENZA AGLI ORGANI
(Domenico De Giosa)