



*Ministro del Turismo*

**CONFERENZA STAMPA**

**COSA CAMBIERA' PER IL TURISMO ITALIANO**

Roma, Palazzo Chigi  
05 Maggio 2011



*Ministro del Turismo*

# 1. TUTELA DEL TURISTA



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
DANNO MORALE DA VACANZA ROVINATA

OGGI:

E' riconosciuto il danno **materiale** alla persona o il danno diverso derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal contratto di vendita di pacchetto turistico, mentre per quanto attiene al danno **morale**, ovvero da vacanza rovinata non esiste una previsione di legge.

DOMANI:

Con il Codice, a tutela del turista, è previsto chiaramente anche il risarcimento per il danno morale, ovvero da vacanza rovinata. Esso sarà correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso e all'irripetibilità dell'occasione perduta, tenendo quindi conto della motivazione del viaggio.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
ACQUISTO PACCHETTI VACANZE: NON PIU' TRUFFE ON LINE

OGGI:

Chi acquista un pacchetto di viaggio online, in caso di non corrispondenza dei servizi resi, non ha modo di ottenere il risarcimento da un unico responsabile. Si sono verificati anche diversi episodi di truffe ai danni di turisti da parte di sedicenti operatori di viaggio online non in possesso delle necessarie autorizzazioni.

DOMANI:

Ora vi è completa equiparazione tra le agenzie di tipo tradizionale e quelle che offrono i loro servizi su internet e quindi il turista potrà contare su un unico soggetto responsabile della corrispondenza tra i servizi acquistati e quelli resi.

Quindi: non più truffe online.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
BUONI VACANZE PER SEMPRE

OGGI:

L'erogazione dei Buoni vacanze, che consentono alle famiglie a reddito basso di poter usufruire di un contributo statale fino al 45% del costo della vacanza, non è mai stata istituzionalizzata.

DOMANI:

Ora i Buoni vacanze, diventano un istituto stabile di turismo sociale, regolarmente finanziato con parte della quota dell'8 per mille destinata allo Stato.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
TURISTA IN DIFFICOLTA': DA OGGI VACANZA SENZA PENSIERI

OGGI:

Il turista che si trova in una qualunque situazione di difficoltà, di emergenza o imprevisto, piuttosto che nella necessità di avere informazioni urgenti inerenti il suo soggiorno, non aveva un interlocutore cui rivolgersi in qualunque momento

DOMANI:

Oggi, 7 giorni su 7, è attivo il servizio telefonico multilingue Easy Italia che assiste il turista in ogni evenienza, mettendolo anche in contatto con i soggetti che possono risolvere il suo problema.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
UN'ITALIA ACCESSIBILE PER TUTTI: NON PIU' BARRIERE

OGGI:

Milioni di portatori di disabilità temporanee o permanenti non possono fruire della vacanza in condizioni di pari opportunità con gli altri cittadini.

Non vi sono norme di attuazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006.

DOMANI:

Il testo sancisce il diritto dei portatori di disabilità temporanea o permanente a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, senza aggravio di prezzo. E' considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive, di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell'offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilità.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA

TRASPARENZA NEI SERVIZI: STELLE NON SOLO PER GLI ALBERGHI MA  
PER TUTTE LE STRUTTURE RICETTIVE

OGGI:

La definizione di standard qualitativi con le stelle nazionali è prevista solo per gli alberghi e questo significa che non è possibile per un turista conoscere in anticipo e con chiarezza i livelli qualitativi dei servizi che riceverà in tutte le strutture ricettive.

DOMANI:

Ora la classificazione secondo le stelle è prevista per tutte le strutture ricettive (Bed&Breakfast, case per ferie, ostelli della gioventù, Motel, centri soggiorni studio, rifugi alpini, villaggi turistici, campeggi) all'insegna della trasparenza. E' inoltre istituito, su base nazionale, un sistema di rating associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti.





*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
LA P.A. AL SERVIZIO DEL TURISTA

OGGI:

Oggi, su tutto il territorio nazionale, il turista non dispone di informazioni circa i servizi erogati dalla P.A., di cui ha diritto a godere, e del loro livello qualitativo

DOMANI

Il testo stabilisce che le amministrazioni pubbliche sono tenute ad adottare una Carta dei Servizi turistici da esse erogati. La Carta dei Servizi stabilisce un patto tra l'amministrazione e l'utente, fondato sulla definizione di standard di qualità ragionevoli, sulla verifica del rispetto degli standard, sulla ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA

PIU' SICUREZZA PER IL TURISTA LONTANO DA CASA:  
LE NUOVE POLIZZE ASSICURATIVE

OGGI:

In caso di insolvenza dell'operatore o di rientro forzato da Paesi extracomunitari opera solo il Fondo nazionale di garanzia.

Non sono previste coperture assicurative adeguate ad assistere il turista in caso di imprevisti ed emergenze, o inadempienza dell'organizzatore del viaggio

DOMANI:

A maggior tutela del turista, soggetto ai rischi connessi all'organizzazione di un viaggio lontano dalla sua residenza, si stabilisce che, accanto al tradizionale Fondo di garanzia, di cui si è riscontrata l'inadeguatezza, i turisti potranno essere assistiti da polizze assicurative che, per i viaggi all'estero, garantiscano il rientro immediato a causa di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore o dell'intermediario e che assicurino assistenza anche di tipo economico. Tali polizze potranno anche garantire, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA

PIU' RAPIDA E MENO COSTOSA LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

OGGI:

L'istituto della mediazione non è applicato al turismo con norme specifiche

DOMANI:

Il testo disciplina l'applicazione dell'istituto della mediazione alle controversie sui servizi turistici prevedendolo con un'apposita clausola, il turista potrà godere dell'opportunità di comporre le controversie con la mediazione, prima di rivolgersi al giudice o a un arbitro.



*Ministro del Turismo*

TUTELA DEL TURISTA  
MULTIPROPRIETA'

OGGI:

La multiproprietà manca di una disciplina che tuteli il turista acquirente

DOMANI:

Viene data attuazione alla disciplina europea che uniforma questo istituto prevedendo una maggiore trasparenza nei contratti, un'accresciuta tutela dell'acquirente anche estendendo la multiproprietà a beni diversi dagli immobili quali chiatte, roulotte o navi da crociera.



*Ministro del Turismo*

## 2. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESSE TURISTICHE



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE  
PIU' COMPETITIVITA' PER LE IMPRESE DEL TURISMO

OGGI:

Le imprese turistiche sono escluse da contributi, sovvenzioni e incentivi previsti dalle norme vigenti per l'industria.

DOMANI:

Finalmente tutte le imprese turistiche potranno godere di agevolazioni, sovvenzioni, incentivi e benefici di qualsiasi genere previsti dalle norme vigenti per l'industria.



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE  
TITOLO DI IMPRESA TURISTICA ANCHE A TUTTI COLORO CHE  
REALMENTE OPERANO NEL SETTORE

OGGI:

Sono imprese turistiche sostanzialmente gli alberghi e le agenzie di viaggio.

DOMANI:

Ora diventano imprese turistiche tutte quelle imprese volte a produrre, commercializzare, intermediare, gestire prodotti, servizi, infrastrutture ed esercizi per soddisfare le esigenze del turista, quali le imprese di ristorazione, e tutti i pubblici esercizi, gli stabilimenti balneari, i parchi divertimento, le imprese di intrattenimento di ballo e di spettacolo, le imprese di organizzazione di eventi e congressi e le imprese turistiche nautiche.



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE  
MENO BUROCRAZIA: APRIRE UN'IMPRESA SARA' PIU' FACILE E VELOCE

OGGI:

Per avviare o trasferire un'attività turistico-ricettiva sono necessari numerosi adempimenti.

DOMANI:

Ora è sufficiente la Segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) e si applicano le disposizioni relative allo sportello unico.





*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE  
PIU' OPPORTUNITA' PER GLI IMPRENDITORI DEL SETTORE ALBERGHIERO

OGGI:

Negli alberghi servizi quali la ristorazione o la beauty farm possono essere erogati solo a chi pernotta nella struttura.

DOMANI:

Nella licenza di esercizio di attività ricettiva è ora ricompresa anche la licenza per la somministrazione di alimenti e bevande per le persone non alloggiate nella struttura, nonché, nel rispetto dei relativi requisiti previsti dalla normativa vigente, per le attività legate al benessere della persona o all'organizzazione congressuale.



*Ministro del Turismo*

## COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE PIU' OPPORTUNITA' PER GLI IMPRENDITORI DELLA RISTORAZIONE

OGGI:

I ristoranti, i bar e tutte le imprese di somministrazione di cibi e bevande non sono riconosciuti con il titolo di impresa turistica e pertanto non godono di specifiche agevolazioni.

DOMANI:

Tutti i bar, ristoranti, imprese di somministrazione di cibi e bevande diventano a pieno titolo imprese turistiche e godono pertanto delle agevolazioni, degli incentivi e dei benefici di qualsiasi tipo previsti dalle norme vigenti per le imprese industriali.



*Ministro del Turismo*

## COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE VALORIZZAZIONE DEL MADE IN ITALY: ATTESTAZIONE DI ECCELLENZA PER ALBERGHI E RISTORANTI

OGGI

Non esistono riconoscimenti di merito dello Stato per l'eccellenza nel settore del turismo.

DOMANI

- Il testo istituisce le attestazioni di eccellenza turistica *“Maestro di cucina italiana”*, destinata alle imprese della ristorazione. e *“Maestro dell’ospitalità italiana”*, destinata alle imprese alberghiere: per ciascuna attestazione saranno premiate al massimo 20 imprese l'anno, che con la loro eccellenza abbiano contribuito a promuovere l'immagine dell'Italia nel mondo.
- E' istituita inoltre l'attestazione della *Medaglia al merito del turismo per la valorizzazione dell'immagine dell'Italia*, per tributare un giusto riconoscimento alle persone che hanno efficacemente contribuito allo sviluppo del settore turistico ed alla valorizzazione dell'immagine dell'Italia nel mondo. L'attestazione comprende tre livelli: oro, argento e bronzo.
- Il testo prevede, infine, l'attestazione *Medaglia al merito del turismo per gli italiani all'estero*, destinata alle persone operanti all'estero che hanno illustrato il *Made in Italy* in modo tanto esemplare da divenire promotori turistici per il nostro Paese.



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE TURISTICHE  
PROFESSIONI TURISTICHE: PIU' VICINE FORMAZIONE E LAVORO

OGGI:

C'è un'incertezza sulle definizioni delle professioni turistiche che può generare difficoltà.

L'organizzazione di percorsi formativi è affidata ad iniziative estemporanee e prive di strategia.

DOMANI:

E' chiarita la nozione di professione turistica.

Il presidente del Consiglio o il ministro delegato al Turismo stipulano accordi o convenzioni con istituti di istruzione, anche universitaria, o altri enti di formazione per realizzare percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo dei giovani laureati o diplomati.



*Ministro del Turismo*

### 3. COMPETITIVITA' DEL TURISMO



*Ministro del Turismo*  
COMPETITIVITA' DEL TURISMO

IN LINEA CON LE MODERNE TENDENZE NASCONO 13 PRODOTTI TURISTICI  
ITALIANI DI ECCELLENZA

OGGI:

Le politiche di promozione e sviluppo del turismo non corrispondono alle esigenze del viaggiatore moderno, con conseguenze negative sulla nostra attrattività, sulla nostra offerta e sulla capacità di destagionalizzare il settore.

DOMANI:

Si adegua finalmente l'impostazione della nostra offerta turistica alle esigenze del viaggiatore del terzo millennio che ricerca un turismo per "motivazione". Con i circuiti di eccellenza diventano pertanto prodotti turistici nazionali a tutti gli effetti:

- turismo del mare
- turismo della montagna
- turismo della cultura,
- turismo dei laghi e dei fiumi,
- turismo religioso
- turismo della natura e faunistico
- turismo dell'enogastronomia
- turismo termale e del benessere
- turismo dello sport e del golf
- turismo congressuale
- turismo giovanile
- turismo del *made in Italy* e della relativa attività industriale ed artigianale
- turismo delle arti e dello spettacolo.



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DEL TURISMO

VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI A FINI TURISTICI

OGGI:

- il nostro grande patrimonio artistico e culturale non è nei fatti valorizzato e opportunamente “sfruttato” a fini turistici
- il nostro patrimonio artistico e culturale è difficilmente fruibile dal turista internazionale per la mancanza, nella maggior parte dei casi, di materiale informativo in lingua diversa da quella italiana

DOMANI:

Sono finalmente previste l'apertura al turismo e la fruizione del nostro grande patrimonio culturale in un'ottica di maggior valorizzazione dello stesso quale primario attrattore turistico e nella prospettiva di un auto-sostentamento utile alla tutela dei beni.

E' fissato quindi l'obiettivo di garantire la completa accessibilità del patrimonio culturale al pubblico dei visitatori attraverso la predisposizione di materiale informativo redatto obbligatoriamente nelle lingue inglese, francese e tedesco, e, preferibilmente, in lingua cinese.



*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DEL TURISMO

SERVIZI TURISTICI PER CHI VIAGGIA CON ANIMALI AL SEGUITO:  
UN'ITALIA ANIMAL FRIENDLY

OGGI:

Non vi sono norme di legge che prevedono la creazione di un'offerta turistica a favore di visitatori con animali al seguito.

DOMANI:

Il testo prevede che lo Stato promuova ogni iniziativa volta ad agevolare e favorire l'accesso ai servizi pubblici e nei luoghi aperti al pubblico dei turisti con animali domestici al seguito, anche per aumentare la competitività del settore e garantire maggiori servizi ai turisti nazionali ed internazionali.

A tal fine lo Stato prevede la fattiva collaborazione degli enti locali, degli operatori e delle associazioni animaliste.





*Ministro del Turismo*

COMPETITIVITA' DEL TURISMO

UN MAGGIOR COORDINAMENTO DI TUTTI I SOGGETTI COINVOLTI  
NELLA FILIERA TURISTICA

OGGI:

Non esiste un organo di coordinamento per la promozione del turismo in Italia che metta a sistema gli interventi, le azioni e le politiche di tutti soggetti pubblici e privati che si occupano di turismo.

DOMANI:

Viene istituito il Comitato permanente di promozione del turismo in Italia, presieduto dal Ministro del Turismo, per coordinare l'azione di tutti i soggetti, pubblici e privati, che operano nel settore del turismo, ovvero tra gli altri Stato, Regioni, Province, Comuni, Comunità Montane, nonché le associazioni di categoria.



*Ministro del Turismo*  
COMPETITIVITA' DEL TURISMO  
TURISMO NAUTICO

OGGI:

- Non è possibile realizzare pontili galleggianti e strutture analoghe al servizio della nautica senza specifico permesso
- Chi prende a noleggio un natante per fini turistici è soggetto alla disciplina (molto più gravosa) che regola il noleggio commerciale

DOMANI:

- Ferma restando l'osservanza della normativa statale in materia di tutela dei beni ambientali e naturali e dei regolamenti di fruizione delle aree naturali protette, la realizzazione di queste strutture di interesse turistico-ricreativo non necessita di alcun ulteriore titolo abilitativo edilizio e demaniale, se si è già in possesso di una concessione demaniale marittima o lacuale, anche provvisoria.
- Ora chi prende a noleggio un natante per fini turistici è soggetto alla disciplina che regola la navigazione da diporto.