

 concorsi.
superiori

Concorso

MINISTERO del **TURISMO**

180

**Funzionari
e assistenti**

40 Funzionari **giuridico
amministrativi** (cod. TUR-GA)

20 Assistenti **giuridico
amministrativi** (cod. TUR-AGA)

Con le **materie
comuni** per il profilo
di **35 Funzionari**
Area valorizzazione e
sostegno del
turismo (cod.
TUR-VS)

MANUALE di **TEORIA** e **QUIZ**
per le **prove preselettiva** e **scritta**


NLD
CONCORSI

spesso tale tipologia di tour operator è costituita da una società madre (**holding**) e da altre società (è un **gruppo di società**), ognuna delle quali autonoma e operante in uno dei diversi settori del mercato ma comunque facente parte integrante del gruppo unitario. Tali tour operator, che operano come veri e propri gruppi d'impresa, possiedono talvolta anche le stesse strutture ove le società del gruppo programmano le attività e organizzano i pacchetti turistici.

Per quanto riguarda la specializzazione, si è soliti distinguere tra i tour operator *outgoing* e i tour operator *ingoing*. I primi operano per destinazioni all'estero (solitamente per turisti italiani che decidono di recarsi all'estero); i secondi per l'organizzazione di viaggi in Italia (solitamente turisti stranieri). Soprattutto per quanto riguarda questi ultimi, non è infrequente la prestazione di attività "customized", ossia create sartorialmente sulle esigenze di un committente che cambia di volta in volta, così come cambia di volta in volta l'attività richiesta (organizzazione di eventi, convegni, congressi, ecc.).

► 7.2. Le agenzie di viaggio e loro classificazione

Le agenzie di viaggio svolgono **attività di intermediazione** nel settore dei viaggi e del turismo. È un'attività imprenditoriale, rientrante nel concetto allargato di impresa turistica di cui all'art. 4 del Codice, che offre i più disparati servizi connessi con l'effettuazione di un viaggio: prenotazione di biglietti di trasporto, prenotazione di alberghi, ecc. Nello svolgere tali attività, le agenzie di viaggio sono tenute a fornire la dovuta assistenza ai clienti, così come ulteriori servizi accessori tra cui: il cambio valute, la spedizione e gestione dei bagagli dei clienti, i servizi di assicurazione, gli eventuali adempimenti amministrativi richiesti dalle autorità straniere per l'ingresso nel territorio dello Stato (visti, ecc.).

Varie sono le tipologie strutturali e organizzative delle agenzie di viaggi. Tra queste, si annoverano le *agenzie in franchising*, che sono inserite in un insieme di altre agenzie situate in diverse località e coordinate da una struttura centrale. In questo caso, tra le agenzie sparse sul territorio e la sede centrale si verificano delle differenze per quanto concerne l'attività esercitata. La sede centrale, oltre a curare il coordinamento delle varie agenzie associate, si occupa della gestione e del procacciamento dei contratti con i fornitori dei servizi (albergatori, compagnie aeree, ferroviarie, marittime, ecc.), nonché del rapporto commerciale con i fornitori stessi. Sempre alla sede centrale spetta il marketing di tutte le agenzie, quindi le attività volte ad aumentare la clientela e la loro fidelizzazione. Spetterà invece alle agenzie sparse sul territorio tenere i rapporti con i clienti e offrire loro i servizi di intermediazione sulla base dei contatti e delle strategie messe in campo dalla struttura centrale.

Le *agenzie individuali* sono agenzie che provvedono a contattare direttamente i tour operator e gli altri fornitori di servizi. Hanno una maggiore autonomia perché gestiscono da sé il proprio business di intermediazione. Per tale ragione hanno necessità di avere in organico il **direttore tecnico** che, come si vedrà, costituisce una figura chiave per le agenzie di viaggio.

Le *agenzie corrispondenti* sono invece due agenzie ubicate in località diverse che, grazie a un accordo di collaborazione, collaborano nell'esercizio delle attività, specie in posti dove è necessario avere contatti locali.

La maggioranza delle agenzie di viaggio rientra nella categoria delle *agenzie dettaglianti* o travel agent che si occupano dell'intermediazione per la vendita dei servizi turistici. L'attività viene svolta in nome e per conto di terzi per cui l'agenzia non acquista in prima battuta i servizi, i biglietti, ecc. per poi rivenderli alla clientela, ma si occupa proprio della stretta intermediazione nelle operazioni.

A seconda delle dimensioni, si distinguono le agenzie di viaggio *primarie* e le agenzie di viaggio *secondarie*. Le prime svolgono maggiori attività e, di conseguenza, sono strutturate secondo un modello organizzativo che prevede diversi settori: quello amministrativo (per la gestione della contabilità dell'agenzia e del rapporto con i fornitori), quello turistico (che è il più importante perché costituisce il braccio operativo dell'agenzia stessa), il settore commerciale (per la promozione delle attività e l'ampliamento della clientela), quello – eventuale – dell'organizzazione di convegni ed eventi.

Le agenzie di viaggio secondarie sono quelle che hanno una minore struttura organizzativa e in cui il personale opera non incardinato in precisi settori.

È bene precisare che ai sensi del Codice, con disposizione però abrogata per la sua incostituzionalità, **non** sono agenzie di viaggio le organizzazioni (imprenditoriali e non) che predispongono attività di distribuzione di titoli di viaggio (per esempio le biglietterie, solitamente gestite direttamente dal

vettore, il quale non rientra – nemmeno per questa sua parte di attività – nell'agenzia di viaggio). Del pari, l'art. 18 (ormai censurato dalla pronuncia della Corte costituzionale n. 80/2012 più volte richiamata) ha ritenuto di escludere le persone fisiche o giuridiche che effettuano la vendita e la distribuzione dei cofanetti, o voucher, regalo che permettono di usufruire di servizi turistici anche disaggregati.

► 7.3. La costituzione dell'agenzia: requisiti e aspetti costitutivi

Per potere esercitare l'attività è necessario stipulare una **polizza assicurativa** che sia congrua in base ai servizi offerti, così da assicurare i clienti circa l'esatto adempimento delle prestazioni contrattualmente assunte. È quanto richiede l'art. 19 del Codice, con disposizione non censurata dalla Corte costituzionale e quindi pienamente vigente.

Per la costituzione dell'agenzia, l'art. 19 del Codice (censurato dalla Corte costituzionale) prevedeva l'applicabilità della SCIA (segnalazione certificata di inizio attività). Si tratta dello stesso schema già visto per l'apertura di una struttura ricettiva, in base al quale il privato che intende aprire questa attività deve presentare una dichiarazione al SUAP (sportello unico delle attività produttive) del comune ove intende stabilire la sede dell'agenzia, potendo iniziare immediatamente l'attività, fermi restando i poteri repressivo-inibitori dell'amministrazione, da esercitarsi entro sessanta giorni dalla presentazione della SCIA. La SCIA era richiesta anche per l'apertura, il trasferimento le modifiche concernenti l'operatività delle agenzie di viaggi. Non viene richiesta la SCIA per l'apertura di filiali o succursali di agenzie già attive, essendo in tali casi sufficiente una comunicazione. Tali disposizioni sono state, come detto, oggetto della pronuncia di incostituzionalità, con la conseguenza che oggi le concrete modalità di apertura dell'agenzia **sono demandate alle singole Regioni**. Va, comunque, precisato che la SCIA, quale istituto generale del diritto amministrativo contemplato nella legge n. 241/1990, trova ampia applicazione da parte delle stesse Regioni, essendo il mezzo più rapido per l'apertura delle attività imprenditoriali.

Naturalmente nella SCIA vanno indicati tutti gli elementi indispensabili per l'esercizio dell'attività e quindi: la forma giuridica, i dati del direttore tecnico (e i certificati abilitativi) e del titolare (potendo le due figure divergere), la ragione sociale (denominazione) dell'agenzia.

► 7.4. Il direttore tecnico di agenzia

Il direttore tecnico di agenzia di viaggio è una **figura professionale** di recente introduzione. Si tratta di un **tecnico esperto nella pianificazione, progettazione, prenotazione e gestione di un viaggio** per conto dei clienti, con i quali ha rapporti. Ha poi competenze nella gestione delle risorse umane. I suoi requisiti, conformemente all'art. 20 del Codice, sono indicate nel D.M. 5 agosto 2021, n. 1432.

Per svolgere tale professione occorre un'**abilitazione professionale nazionale**, i cui esami si tengono con modalità differenti da Regione a Regione. Il superamento dell'esame si ottiene a seguito dell'accertamento della conoscenza delle seguenti materie: legislazione turistica, tecnica turistica, amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo; geografia turistica; tecnica dei trasporti, marketing turistico. La conoscenza delle suddette materie si intende accertata se l'aspirante è in possesso di un diploma di istruzione secondaria di secondo grado ad indirizzo turistico, oppure in laurea magistrale in Scienze del turismo ed equipollenti, oppure ulteriori titoli di studio universitari. Occorre poi conoscere due lingue straniere, una delle quali l'inglese.

► 7.5. I CondHotel

Un **condotel** è un condominio che funziona alla stessa stregua di un hotel. La formula è stata introdotta nel nostro ordinamento dal D.L. n. 133/2014 (c.d. "*Decreto sblocca Italia*"), convertito dalla Legge n. 164/2014.

L'art. 31, co. 1, D.L. 133/2014 definisce il Condhotel come un *esercizio alberghiero aperto al pubblico, a gestione unitaria, composto da uno o più unità immobiliari ubicate nello stesso comune o da parti di esse, che forniscono alloggio, servizi accessori ed eventualmente vitto, in camere destinate alla ricettività e, in forma integrata e complementare, in unità abitative a destinazione residenziale, dotate di servizio autonomo di cucina, la cui superficie non può superare il quaranta per cento della superficie complessiva dei compendi immobiliari interessati*. Si tratta, quindi, di un **condominio alberghiero** con

la particolarità che tutti i proprietari condividono servizi comuni, come la registrazione degli ospiti nella hall o il servizio di portierato, per sfruttare l'immobile e offrirlo a soggetti terzi interessati per soggiorni e vacanze di breve termine. In questo modo, il singolo proprietario dell'unità abitativa ha la possibilità di utilizzarla direttamente per propri interessi per una frazione dell'anno e sfruttarne, in un'altra parte dell'anno, le potenzialità di struttura ricettiva.

► 7.6. Caratteristiche.

I condhotel devono rispettare **specifiche condizioni di esercizio** che devono svolgersi con modalità compatibili con la gestione unitaria della struttura in cui essi sono ubicati. In particolare, i Condhotel devono:

- presentare almeno **7 camere per l'attività ricettiva**, al netto delle unità abitative ad uso residenziale, collocate nel **medesimo comune** e aventi una **distanza** che non sia superiore a **200 metri** lineari dall'edificio alberghiero in cui si esegue il *check-in*;
- rispettare la **percentuale massima della superficie netta delle unità abitative ad uso residenziale** pari al **40%** del totale della superficie destinata alle camere;
- presentare una **portineria unica** per tutti coloro che usufruiscono dell'immobile, sia come ospiti dell'albergo, sia in qualità di proprietari delle unità abitative a uso residenziale, con la possibilità di prevedere un ingresso specifico e separato ad uso esclusivo di dipendenti e fornitori;
- attendere ad una **gestione unitaria e integrata** dei servizi del condhotel e delle camere/unità abitative ad uso residenziale, per la durata specificata nel contratto di trasferimento delle unità abitative ad uso residenziale e comunque non inferiore a 10 anni dall'inizio dell'esercizio dell'attività;
- eseguire un **intervento di riqualificazione**, all'esito del quale venga riconosciuta all'esercizio alberghiero una classificazione minima di **tre stelle**;
- rispettare la normativa vigente in **materia di agibilità**.

► 7.7. Modalità di funzionamento.

Il **condominio alberghiero** consente al proprietario dell'unità immobiliare di sfruttare la proprietà nei periodi dell'anno in cui non ne usufruisce direttamente. Ogni unità immobiliare è **proprietà privata** ma vi è la possibilità di essere affittata ad altri. I proprietari hanno accesso all'unità in qualsiasi momento che non sia già riservato per soggiorni a breve termine. In tali periodi, infatti, l'albergo gestisce la proprietà sulla scorta di un accordo e acquisendo il consenso del proprietario, cui spetterà una percentuale sull'affitto. L'albergo provvederà a fornire alle unità abitative ad uso residenziale i servizi tipici di una struttura ricettiva di tipo alberghiero per tutta la durata del contratto e comunque non oltre 10 anni. La caratteristica di questa tipologia di formula è la sussistenza di un **contratto traslativo della proprietà** a favore di un privato, cui accede un **mandato di gestione** dal privato a favore della struttura alberghiera, che conserva il **diritto di affittare** l'unità abitativa ad uso residenziale, nei periodi dell'anno in cui il proprietario non ne usufruisce direttamente, previo consenso.

Nel caso di **soppravvenuta interruzione dell'erogazione dei servizi comuni** o di **soppravvenuta impossibilità**, a qualunque titolo intervenuta, il proprietario della struttura alberghiera si impegna, attraverso apposita pattuizione contrattuale, a subentrare negli obblighi posti a carico del gestore. In via sostitutiva, in caso di impossibilità soppravvenuta, anche per il proprietario della struttura alberghiera, dell'adempimento degli obblighi, il medesimo si impegna a **indennizzare il proprietario** dell'unità abitativa ad uso residenziale.

► 7.8. L'intervento delle Regioni.

Le **Regioni** devono disciplinare, con propri decreti, le modalità per l'**avvio** e l'**esercizio** dell'attività di condominio alberghiero nel rispetto di quanto previsto dalla legge. Nella *intentio legis*, i Condhotel rappresentano una fondamentale opportunità di riqualificazione urbana ed edilizia oltre che investimento. In questa prospettiva, le Regioni devono favorire la rimozione del vincolo della destinazione alberghiera attraverso l'utilizzo di modalità semplificata per l'approvazione di varianti agli strumenti urbanistici.

Le Regioni che hanno contemplato la formula dei CondHotel nella propria normativa sul turismo rientrano: Abruzzo, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana nonché la provincia autonoma di Bolzano.

8. I nuovi "Pacchetti turistici"

La normativa sui **pacchetti turistici** è entrata in vigore con il **D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62** in attuazione della **Direttiva UE 2015/2032** relativa ai **pacchetti turistici** e ai **servizi turistici collegati**, modificando il Codice del Turismo. E ciò al fine di implementare la tutela dei viaggiatori e lo sviluppo del mercato nel passaggio da una "*armonizzazione minima*" ad una "*armonizzazione forte*" della disciplina interna.

La nuova disciplina ha modificato il Capo I, Titolo VI titolo del Codice del Turismo integrando i **contratti del turismo organizzato**, con significativi cambiamenti per gli organizzatori, venditori, professionisti e viaggiatori, in termini di obblighi, responsabilità, tutele e diritti.

► 8.1. Ambito di applicazione e definizioni.

La **Sezione I** del D.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 definisce l'**ambito di applicazione** delle nuove regole dei contratti del turismo organizzato, limitandolo ai pacchetti offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai servizi turistici collegati la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata da professionisti. La normativa non si applica ai:

- **pacchetti e servizi turistici collegati** la cui **durata** sia **inferiore alle 24 ore**, salvo che sia incluso un pernottamento;
- **pacchetti e servizi turistici collegati** la cui offerta o vendita a viaggiatori è agevolata dalle associazioni turistiche senza scopo di lucro, laddove agiscano occasionalmente, comunque non più di due volte l'anno, senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori, senza offerta al pubblico. Le predette associazioni sono comunque tenute a fornire a professionisti e viaggiatori informazioni adeguate sul fatto che tali pacchetti o servizi turistici collegati non sono soggetti alla presente disciplina;
- pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Il **pacchetto turistico** è la **combinazione** di almeno **due tipi di diversi servizi turistici** ai fini dello stesso viaggio o vacanza realizzata da un **unico professionista**, anche su richiesta del viaggiatore, prima della conclusione di un contratto unico per tutti i servizi. I servizi:

- sono **offerti, fatturati o venduti** ad un **prezzo forfettario**;
- sono indicati ai fini commerciali come "**pacchetto**";
- sono **combinati** dopo la conclusione di un **contratto** in cui il viaggiatore sceglie tra diversi tipi di servizi oppure acquisitati da professionisti distinti attraverso processi collegati per via telematica.

Sono **inclusi** nella nozione di pacchetto turistico anche:

- i contratti *online*;
- i pacchetti dinamici, ad eccezione delle mere escursioni, dei viaggi di business travel e quelli organizzate da associazioni non riconosciute;
- i pacchetti su misura;
- le crociere;
- le combinazioni offerte dai villaggi turistici (alloggio, visite guidate, animazione, sport).

Quanto alla definizione di **servizio turistico**, la norma specifica che la prima comprende:

- il **trasporto di passeggeri**;
- l'**alloggio**, che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- il **noleggio di auto**, di altri **veicoli a motore** o di **motocicli** che richiedono una patente di guida di categoria A;