

Sono agenzie di viaggio e turismo, o più brevemente agenzie di viaggio, le imprese che esercitano le seguenti attività tipiche:

- a) produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni per singole persone o per gruppi, senza vendita diretta al pubblico (cosiddetti **Tour Operator**)
- b) produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni per singole persone o per gruppi, intermediazione nei servizi di cui alla lettera a) o di singoli servizi separati, gite, escursioni e visite individuali o collettive con vendita diretta al pubblico (cosiddetti **Travel Agent**)
- c) intermediazione di viaggi e soggiorni prodotti e organizzati, per singole persone o per gruppi, dalle imprese che svolgono le attività di cui alle lettere a) e b), e di singoli servizi separati, gite, escursioni e visite individuali o collettive con vendita diretta al pubblico
- d) raccolta di adesioni a viaggi e crociere per l'interno e per l'estero.

Nell'esercizio delle attività tipiche di produzione, organizzazione, vendita e intermediazione di viaggi e soggiorni, le agenzie di viaggio stipulano contratti di viaggio con i quali viene procurato al cliente il **pacchetto turistico**, ai sensi dell'articolo 33, comma 1, lettera c) dell'allegato 1 al D.Lgs. 79/2011.

Rientrano tra le **attività complementari delle agenzie di viaggio**:

- l'informazione e l'assistenza ai propri clienti e l'accoglienza degli stessi nei porti, aeroporti, stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto;
- la prenotazione dei servizi di ristoro e di strutture ricettive e di agriturismi, oppure la vendita di buoni di credito per i servizi sopra indicati emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;
- la gestione dei servizi informazione ed accoglienza turistica eventualmente affidati dal comune con l'utilizzazione di segni distintivi diversi da quelli che contrassegnano gli uffici di informazione locale;
- ogni altra forma di attività connessa con la vendita di servizi, ivi compresa la prenotazione e la vendita di biglietti per attività di pubblico spettacolo.

Nei locali di esercizio delle agenzie di viaggio è consentito lo svolgimento delle precedenti attività complementari, nell'osservanza delle rispettive normative di settore e purché l'attività di agenzia di viaggio sia prevalente rispetto a tutte le altre. La prevalenza è valutata sulla base del numero di addetti e del fatturato.

Le agenzie di viaggio che operano come **Tour Operator** possono stipulare contratti:

- direttamente con i soggetti di cui all'articolo 98 della L.R. 86/2016 (enti pubblici e organizzazioni che operano a scopo ricreativo, culturale, religioso e sociale) purché si tratti di viaggi collettivi "tutto compreso", organizzati e prodotti dalle agenzie medesime, con un numero di partecipanti non inferiore a venti
- direttamente con le associazioni senza scopo di lucro con finalità ricreative, culturali, religiose e sociali iscritte all'albo regionale di cui all'art. 96 della L.R. 86/2016

REQUISITI STRUTTURALI:

Per tutte le agenzie, occorrono locali con idonea destinazione d'uso catastale (generalmente C1 o A10), disponibilità di servizio igienico e possesso di certificato di agibilità.

Per le agenzie senza vendita diretta al pubblico, sussiste il divieto di operare in locali aperti al pubblico; inoltre eventuali insegne devono riportare l'indicazione del divieto di vendita diretta al pubblico di viaggi e soggiorni.

REQUISITI OGGETTIVI:

La denominazione di una nuova agenzia di viaggio non può essere uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, nè essere quella di Regioni o Comuni italiani. Per effettuare la necessaria verifica l'interessato consulti il sito web www.infotrav.it.

Ogni agenzia di viaggio deve stipulare una polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio e soggiorno, nonché a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, con specifiche clausole volte ad assicurare la più sollecita liquidazione del risarcimento dovuto all'utente in conseguenza della mancata o difettosa prestazione di servizi.

REQUISITI MORALI:

Chi esercita l'attività di agenzia di viaggio non deve aver ricevuto condanne penali che comportino l'interdizione, anche temporanea, dall'esercizio della professione, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione, da parte del titolare ovvero del rappresentante legale e della persona che assume la direzione tecnica dell'agenzia se diversa dal titolare o dal rappresentante legale.

I requisiti personali sono posseduti dal titolare, dal rappresentante legale e dal direttore tecnico, se diverso dal titolare o dal rappresentante legale.

REQUISITI LINGUISTICI:

Sono quelli che, in riferimento all'abilitazione a direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, l'articolo 2 comma 4 del decreto del Ministro del turismo del 5 agosto 2021 richieda siano attestati dall'interessato tramite due certificazioni di conoscenza delle lingue straniere, fra le quali la lingua

inglese, pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), rilasciata da enti certificatori riconosciuti.

Nel caso in cui l'abilitazione a direttore tecnico sia richiesta da chi è già abilitato alla professione di guida turistica in base alla L.R. Toscana, l'abilitazione a guida turistica e l'integrazione dell'abilitazione relativa ad ulteriori lingue straniere conseguite successivamente al 27/12/2011 sono di per sé sufficienti ai fini del possesso dei "requisiti linguistici", purché contemplino l'inglese e un'altra lingua straniera e senza che sia necessaria la produzione delle certificazioni richieste dal DM. Infatti, in data 27/12/2011 era stato adottato con decreto dirigenziale n.5930 il vigente profilo professionale di guida turistica, che prevede quale requisito minimo di conoscenza delle lingue straniere il livello C1 del CEFR, evidentemente assorbente il livello richiesto per il direttore tecnico.

Diversamente, l'abilitazione a guida turistica o l'integrazione linguistica conseguite prima del 27/12/2011 non sono sufficienti a tal fine, in quanto il livello di conoscenze linguistiche allora richiesto non faceva riferimento alla classificazione CEFR, bensì alla classificazione previgente ALTE (Association of Language Testers in Europe), della quale era richiesto il B1 come livello minimo. Non essendo competenza del SUAP accertare se il livello B1 ALTE sia o meno equiparabile al livello B2 CEFR, sarà onere della guida turistica produrre le certificazioni prescritte dal DM.

REQUISITI PROFESSIONALI:

Il titolare di agenzia di viaggio o il rappresentante legale in caso di società o, in loro vece, il preposto, deve essere in possesso della qualifica di direttore tecnico di agenzia di viaggio.

La qualifica di direttore tecnico si ottiene al ricorrere di una delle seguenti ipotesi:

- a) sussistenza di adeguate conoscenze o capacità professionali, come definite nel regolamento in conformità alle disposizioni statali vigenti;
- b) superamento dell'esame di idoneità di cui all'articolo 95 L.R. Toscana 86/2016 (è requisito di ammissione il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado) o dell'equivalente esame previsto dalle leggi delle altre regioni.

Il possesso della qualifica è richiesto al momento della presentazione della SCIA per l'apertura di una nuova agenzia o della comunicazione della variazione della persona che ha la direzione tecnica della medesima.

Qualora l'attività della persona preposta alla direzione tecnica di un'agenzia di viaggio sia sospesa per un periodo superiore a sessanta giorni continuativi in un anno, o venga definitivamente a cessare, il titolare è tenuto a darne comunicazione al SUAP entro trenta giorni, provvedendo, entro il medesimo termine, alla designazione di altra persona in possesso della qualifica.

Il direttore tecnico presta la propria attività lavorativa con carattere di esclusività in una sola agenzia.

I titolari individuali di agenzia di viaggio e i loro institori, ovvero i loro soci o rappresentanti legali che abbiano prestato effettiva attività lavorativa in agenzia di viaggio in modo continuativo ed esclusivo sono equiparati ai dirigenti o ai dipendenti di cui al DLgs 392/1991, sulla base dell'attività svolta e per i periodi di tempo ivi previsti.

I lavoratori subordinati che abbiano svolto attività continuativa ed esclusiva presso agenzie di viaggio e turismo con responsabilità di almeno un reparto, inquadrati nella posizione di quadri o di primo livello o secondo livello in base al contratto collettivo di lavoro della categoria, sono equiparati ai dirigenti di cui al DLgs 392/1991.

Qualora l'attività della persona preposta alla direzione tecnica di una agenzia di viaggio sia sospesa per un periodo superiore a 60 giorni continuativi in un anno o venga definitivamente a cessare, il titolare è tenuto a darne immediata comunicazione al SUEAP entro 30 giorni, provvedendo, entro il medesimo termine, alla designazione di altra persona in possesso dei requisiti professionali richiesti.

DOCUMENTI DA PRESENTARE:

- modulo regionale in STAR di SCIA per avvio/modifica dell'attività delle agenzie di viaggio, scaricabile tra gli endoprocedimenti "noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese".
- ricevuta del pagamento dei diritti di segreteria SUAP a favore del Comune di appartenenza.
- copia di documento di riconoscimento in corso di validità.
- attestato di superamento del corso di abilitazione professionale oppure dichiarazione circa la sussistenza dei requisiti necessari allo svolgimento dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi come indicati nell'allegato alla delibera della Giunta regionale Toscana n. 401 del 13/04/2001.

- autocertificazione della non sussistenza delle cause di divieto, di decadenza o di sospensione di cui alla normativa antimafia.
- solo per i cittadini non UE, permesso di soggiorno in corso di validità.
- solo se il soggetto che inoltra l'istanza è diverso dal dichiarante, procura speciale ai sensi dell'Art. 1392 C.C., firmata in autografo dal dichiarante con allegata copia di documento di identità o riconoscimento in corso di validità e controfirmata digitalmente dal procuratore.

COME SI PRESENTA LA PRATICA:

L'**apertura** di un'agenzia di viaggio è soggetta a **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)** da presentare allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del Comune interessato, in modalità on line mediante il Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR), utilizzando il **codice attività 79.11** e l'opzione **Avvio**.

Ogni **variazione relativa all'attività esercitata tra Tour Operator, Travel Agent o intermediazione di viaggi e soggiorni** è ugualmente soggetta a SCIA.

Ogni **variazione relativa alla denominazione dell'agenzia di viaggio, al titolare, alla persona preposta alla direzione tecnica, alla denominazione o alla ragione sociale della società, alla sede**, è soggetta a comunicazione da presentare al SUAP del Comune, in modalità on line mediante il Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR), utilizzando il **codice attività 79.11** e l'**opzione Variazione** entro trenta giorni dalla variazione intervenuta.

Il nuovo Testo Unico del sistema turistico regionale prevede all'art. 91 l'**obbligo per le agenzie di viaggio di stipulare:**

1. **polizza assicurativa di responsabilità civile a favore del turista**, prevista ai sensi degli art. 19 e 50, comma 1 del D.lgs. 79/2011, per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 44, 45 e 47, del medesimo decreto;
2. **polizza assicurativa o garanzia bancaria per insolvenza o fallimento** di cui all'art. 50, comma 2 del D.lgs. 79/2011, che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista.

Entro il 31 dicembre di ogni anno le agenzie, salvo incorrere nelle sanzioni amministrative previste dalla suddetta legge, devono presentare al Comune capoluogo di provincia comunicazione di aver

adempiuto a quanto richiesto dai punti precedenti, utilizzando apposito modulo, da trasmettere tramite PEC .

In assenza dell'adempimento dell'obbligo di stipula delle garanzie assicurative, il Comune capoluogo, oltre ad applicare le **sanzioni** amministrative previste alla lettera b), comma 1, Art 102 della L.R. 86/2017, dispone la **sospensione della attività** di organizzazione di viaggi da parte della agenzia di viaggio per un massimo di 6 mesi.

Il Comune capoluogo, qualora la stessa agenzia, nei termini concessi dall'atto di diffida, non abbia provveduto ad ottemperare a quanto richiesto dalla normativa di riferimento, dispone la cessazione dell'attività.