

## **GESTIRE UNA AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO NELLA PROVINCIA DI FIRENZE**

--- \* ---

### **Prime note informative per il futuro agente di viaggio**

--- \* ---

Questo opuscolo è stato realizzato dalla A. O. Agenzie di Viaggio della Direzione Turismo della Provincia di Firenze – Via Manzoni, 16 – 50129 Firenze – Tel. 055/2760561-2760562-2760564-2760548-2760558 - Fax 055/2760534-2760557.

Indirizzo di posta elettronica: [agenzieviaggio@provincia.fi.it](mailto:agenzieviaggio@provincia.fi.it)

Autori del testo e del coordinamento con i riferimenti legislativi e la modulistica:  
Franca Berghi  
e Mario Mirannalti.

Firenze, marzo 2005

## AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO

Le agenzie di viaggio e turismo sono le “imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione, presentazione e vendita, a forfait o a provvigione, di elementi isolati o coordinati di viaggi e soggiorni, ovvero attività di intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività, ivi comprese l’assistenza e l’accoglienza ai turisti”. Così è definita l’attività di agenzia di viaggio dall’art.2 del Decreto Legislativo 392/91.

In Toscana il settore è disciplinato dal Testo Unico delle Legge Regionali in materia di turismo n.42/2000 (da art.82 ad art.97), come modificato da L.R. n.14/2005 (nel testo seguente sono riportate in blu le parti modificate) .

L’apertura di una agenzia di viaggio è subordinata ad una denuncia di inizio di attività che deve essere presentata alla Provincia nel cui territorio ha sede l’agenzia.

La denuncia, da presentare utilizzando l’apposito modello predisposto dalla Provincia, reperibile all’indirizzo <http://www.provincia.fi.it/istrcult/turismo/agviag.htm>, attesta il possesso dei requisiti e l’assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi vigenti. Deve essere completa di tutti gli elementi, perché dal momento del suo ricevimento da parte dell’Ufficio competente può essere iniziata l’attività e l’Ufficio stesso ha 60 giorni di tempo per verificare la sussistenza di presupposti e requisiti..

Se la denuncia non è regolare o completa, l’Ufficio ne dà comunicazione al richiedente entro 10 giorni, indicandone le cause e fissando un termine per regolarizzare o completare la denuncia stessa. In questo caso il termine di 60 giorni decorre dal ricevimento della denuncia regolare.

Se necessario, entro lo stesso termine di 60 giorni L’Ufficio dispone l’eventuale divieto di prosecuzione dell’attività, fissando un termine entro il quale l’interessato può provvedere a conformare la stessa alla normativa vigente.

Nei 30 giorni successivi alla scadenza del termine l’Ufficio verifica se l’attività è stata conformata o meno, e dispone definitivamente in merito alla prosecuzione dell’attività.

Il T.U. 42/2000 all’art.82 definisce tre tipologie di agenzie di viaggio:

- **sola organizzazione e produzione, senza vendita diretta al pubblico (Tour Operator);**
- **sia organizzazione e produzione che vendita diretta al pubblico (Tour Operator + Travel Agent)**
- **sola vendita al pubblico di prodotti organizzati da altri (Travel Agent).**

ATTENZIONE: L’espressione “vendita diretta al pubblico” si riferisce alla stipula del contratto di vendita effettuata direttamente con il consumatore, anche utilizzando forme di vendita che non comportino un contatto fisico tra le parti, ad es. attraverso internet.

### Attività tipiche

**Nel dettaglio, sono attività tipiche, riservate dalla legge alle agenzie di viaggio, sia in forma coordinata che isolata:**

- ❖ raccolta di adesioni a viaggi e crociere per l’interno e per l’estero;
- ❖ organizzazione e realizzazione di gite ed escursioni individuali o collettive e visite guidate di città (ovviamente avvalendosi di personale in regola con quanto stabilito dalle apposite norme sulle professioni turistiche);
- ❖ prenotazione e vendita di biglietteria per conto delle imprese nazionali ed estere che esercitano attività di trasporto ferroviario, automobilistico, marittimo, aereo o altri tipi di trasporto (per essere concessionari di biglietteria, occorre essere autorizzati dalle relative imprese di trasporto);
- ❖ **realizzazione di punti di informazione al pubblico**, informazione e assistenza ai propri clienti, nonché accoglienza degli stessi nei porti, aeroporti, stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto;

- ❖ prenotazione dei servizi di ristoro e di strutture ricettive e di agriturismi, ovvero vendita di relativi buoni di credito emessi anche da altri operatori nazionali ed esteri;
- ❖ ogni altra forma di attività connessa con la vendita dei servizi, ivi compresa la prenotazione e la vendita di biglietti per attività di pubblico spettacolo: in sostanza si tratta di **tutte le attività preparatorie e successive, connesse e finalizzate alla stipula ed alla esecuzione dei contratti di viaggio.**

### Attività complementari

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

Il T.U. 42/2000 e succ. modd. non prevede in dettaglio quali siano le "attività connesse con la vendita dei servizi" e le "attività complementari".

Per lo svolgimento di ognuna di queste attività è comunque necessario rispettare le normative di settore, e possono essere necessarie ulteriori licenze od abilitazioni, ad esempio per essere autonoleggiatori in proprio occorre licenza del Comune (vedi legislazione regionale sul noleggio con o senza conducente), per il rilascio e pagamento di titoli di credito turistici e cambio valuta è necessaria l'autorizzazione della Banca d'Italia.

Nel dubbio, è consigliabile rivolgersi in anticipo alla Camera di Commercio di Firenze o agli sportelli SUAP dei Comuni, per i necessari chiarimenti sulle specifiche normative.

**L'esercizio abusivo delle attività riservate dalla legge alle agenzie di viaggio è sottoposto a sanzione amministrativa pecuniaria.** Inoltre la Provincia competente dispone in questi casi l'ordine di cessare l'attività svolta abusivamente. L'eventuale violazione di detto ordine comporta sanzioni di natura penale.

Descriveremo più avanti, negli appositi capitoli, i requisiti e gli obblighi che devono essere già posseduti e assolti al momento della denuncia di inizio attività, elencati all'art.83 del T.U. 42/2000 e succ. modd.:

titolare o legale rappresentante in possesso dei requisiti e professionali (direttore tecnico);

se il titolare non ha i requisiti professionali, persona preposta alla direzione tecnica con carattere di esclusività, e con gli stessi requisiti di onorabilità richiesti per il titolare;

requisiti strutturali (locali sede dell'agenzia);

polizza assicurativa di responsabilità civile conforme a schema tipo;

denominazione che non può essere uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale, né quella di Regioni o Comuni italiani.

Con le note sintetiche elencate di seguito si intende fornire un primo orientamento per chi è interessato allo svolgimento dell'attività di agente di viaggio: sia chiaro comunque che anche l'organizzazione e la vendita di elementi isolati di pacchetti turistici, come la semplice realizzazione di escursioni e visite guidate o la sola prenotazione di strutture ricettive o di ristoro, sono riservate dalla legge alle agenzie di viaggio. Le sole eccezioni di imprese che possono svolgere servizi turistici senza costituirsi in agenzia di viaggio sono: gli uffici che emettono soltanto biglietteria di imprese di trasporto, senza fornire altri servizi turistici; i soggetti che effettuano informazione e pubblicità di iniziative turistiche (ovviamente organizzate e vendute da soggetti regolarmente autorizzati).

Un discorso a parte va fatto per le filiali e succursali di agenzia già legittimate ad operare, che hanno il solo obbligo di comunicare l'apertura alla Provincia territorialmente competente, e di operare in locali

con i requisiti strutturali previsti dal T.U. 42/2000 e succ. modd. Per gli altri requisiti infatti (titolare, direttore tecnico, polizza assicurativa) vale quanto già esistente per l'agenzia principale.

### **TIPOLOGIA DI IMPRESA**

Le agenzie di viaggio sono imprese che svolgono attività commerciali, pertanto sottoposte alla normativa applicabile alle imprese commerciali.

Qualsiasi forma giuridica si scelga, l'oggetto sociale dovrà contenere l'attività di gestione di agenzia di viaggio e turismo

Per informazioni, orientamento e assistenza per la costituzione dell'impresa è possibile rivolgersi al Servizio Nuove Imprese di Promofirenze – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Firenze:

**Servizio Nuove Imprese**  
**Promofirenze - Azienda Speciale della Camera di Commercio di Firenze**  
**Via Por S. Maria Palazzo Borsa Merci 50122 FIRENZE**  
**tel. 055/2671639 e-mail [annamaria.vitale@promofirenze.com](mailto:annamaria.vitale@promofirenze.com)**  
**ind. internet [www.promofirenze.com](http://www.promofirenze.com)**

Il Servizio si propone di assistere chi intende avviare un'attività d'impresa fornendo sia informazioni riguardo agli adempimenti burocratici per iniziare a esercitarla (requisiti professionali, apertura della Partita IVA, iscrizione alla Camera di Commercio, ecc.), sia informazioni su agevolazioni e finanziamenti.

### **DENUNCIA DI INIZIO DI ATTIVITA'**

( vedi modello 1 + allegati a, b, c, d, e).

Deve essere presentata o inviata alla Provincia in cui ha sede l'agenzia, utilizzando i modelli predisposti e riportati di seguito.

Ai sensi della L.241/90, nella presa d'atto dell'avvenuto ricevimento della denuncia è indicato il responsabile del procedimento.

I tempi del procedimento sono stabiliti in 60 giorni dalla data di ricevimento della denuncia, per la verifica della veridicità del suo contenuto e della sussistenza dei requisiti.

Entro 10 giorni dall'avvenuto ricevimento, il responsabile del procedimento può chiedere rettifiche o integrazioni alla denuncia, fissando un congruo termine per tale integrazione: in questo caso il termine di 60 giorni di cui sopra decorrerà dalla data di avvenuta consegna della denuncia completata o rettificata.

Entro i 60 giorni verrà notificato eventuale provvedimento motivato di divieto di prosecuzione dell'attività, con il termine entro cui l'attività deve essere conformata ai requisiti di legge.

La verifica dell'avvenuta conformazione, con la definitiva disposizione in merito alla prosecuzione dell'attività, sarà effettuata entro 30 giorni dalla scadenza del termine.

Il silenzio della Amministrazione trascorsi i termini di cui sopra deve intendersi come assenso.

**In caso di dichiarazioni false o mendaci sarà disposto il divieto di prosecuzione dell'attività, senza possibilità di conformarsi alla normativa vigente. Inoltre saranno applicate le previste sanzioni di natura penale.**

## **ELEMENTI ESSENZIALI DELLA AGENZIA DI VIAGGIO :**

**TITOLARE:** Impresa individuale o Società. Per le Società, la denuncia di inizio attività verrà presentata dal legale rappresentante che firma l'istanza (in presenza di più legali rappresentanti di una stessa Società, quelli che non sottoscrivono la denuncia devono dichiarare per scritto di esserne a conoscenza). Il titolare o legale rappresentante dichiara di non aver riportato condanne penali che comportino l'interdizione, anche temporanea, dall'esercizio della professione, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione (requisiti di onorabilità). Inoltre dichiara il possesso dei requisiti professionali e l'esercizio degli stessi con carattere di esclusività per una sola agenzia: se sprovvisto, designa un direttore tecnico in possesso di tali requisiti.

**Dichiarazioni false e mendaci circa il possesso dei requisiti di onorabilità comportano il divieto di prosecuzione dell'attività senza possibilità di conformazione, oltre alle sanzioni di natura penale.**

**L'accertamento della mancanza del possesso del requisito professionale comporta la sospensione dell'attività fino a quando lo stesso non sia stato reintegrato, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**L'accertamento della non osservanza del requisito di esclusività della prestazione per una sola agenzia comporta l'applicazione di sanzione pecuniaria e la sospensione dell'attività fino al ripristino del requisito stesso, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**DIRETTORE TECNICO:** Nel caso in cui il titolare o legale rappresentante non possieda i requisiti professionali, deve avvalersi, con esclusività per una sola agenzia di viaggio, di un direttore tecnico in possesso di detti requisiti (vedi sotto, apposita sezione REQUISITI PROFESSIONALI). Anche la persona preposta alla direzione tecnica deve dichiarare di non aver riportato condanne penali che comportino l'interdizione, anche temporanea, dall'esercizio della professione, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione.

**Dichiarazioni false e mendaci circa il possesso dei requisiti di onorabilità comportano il divieto di prosecuzione dell'attività senza possibilità di conformazione, oltre alle sanzioni di natura penale.**

**L'accertamento della mancanza del possesso del requisito professionale comporta la sospensione dell'attività fino a quando lo stesso non sia stato reintegrato, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**L'accertamento della non osservanza del requisito di esclusività della prestazione per una sola agenzia comporta l'applicazione di sanzione pecuniaria e la sospensione dell'attività fino al ripristino del requisito stesso, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**LOCALI di esercizio:** 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 (lett.a dell'art.82 comma 1 della L.R. 42/2000 e succ. modd.), esiste 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.

**L'accertamento della non conformità dei locali ai requisiti richiesti comporta la sospensione dell'attività fino a quando gli stessi non siano stati conformati, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**POLIZZA ASSICURATIVA DI RESPONSABILITA' CIVILE :** al momento dell'inizio attività deve esistere 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, nell'osservanza delle disposizioni in materia di contratti di viaggio (CCV e D.L.vo111/95). La polizza deve essere stipulata secondo lo schema tipo approvato dalla Regione Toscana.

**L'accertamento della mancata stipula della polizza assicurativa comporta, oltre al divieto della prosecuzione dell'attività, l'applicazione di sanzione pecuniaria. La non conformità della polizza allo schema tipo comporta la sospensione dell'attività fino a quando la stessa non siano stati conformata, entro il termine stabilito dalla Provincia**

**DENOMINAZIONE:** La denominazione dell'agenzia non può essere uguale o simile ad altre adottate da agenzie già operanti sul territorio nazionale (oltre a non poter contenere nomi di Regioni o Comuni italiani). **E' pertanto essenziale che il futuro agente di viaggio abbia provveduto, prima di presentare la denuncia di inizio attività, a verificare la disponibilità della denominazione presso:**

**Ministero delle Attività Produttive – Direzione Generale per il Turismo – Ufficio C1 – Tutela del Turista - Via della Ferratella, 51 00184 ROMA  
tel. 06/7732383-5 fax 06/7732626**

**L'accertamento che la denominazione non risponde ai requisiti richiesti comporta la sospensione dell'attività fino a quando non sia stata approvata una nuova denominazione, entro il termine stabilito dalla Provincia.**

**ATTIVITA':** La scelta del tipo di attività tra quelle elencate al comma 1 dell'art.82 è vincolante per l'agenzia di viaggio. Chi denuncia l'inizio di attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni per singole persone o per gruppi, senza vendita diretta al pubblico, non potrà stipulare contratti con l'utente finale, con l'importante eccezione della possibilità di stipulare contratti direttamente con associazioni senza scopo di lucro a carattere regionale, o nazionale con rappresentanza sul territorio regionale, con enti pubblici e con organizzazioni che operano a scopo ricreativo, culturale, religioso e sociale, purchè si tratti di viaggi collettivi "tutto compreso", organizzati dall'agenzia stessa, con un numero di partecipanti non inferiore a venti. Chi invece denuncia l'attività di intermediazione non potrà stipulare contratti per viaggi e soggiorni organizzati in proprio. **La polizza assicurativa di responsabilità civile deve essere riferita con precisione al tipo di attività svolta.**

**Lo svolgimento di attività diversa da quella dichiarata nella denuncia di inizio attività o non compresa nella polizza assicurativa comporta, oltre al divieto di prosecuzione dell'attività non denunciata o non coperta dalla polizza, l'applicazione della sanzione amministrativa per svolgimento di attività abusiva.**

#### **VARIAZIONI DEGLI ELEMENTI:**

- ogni variazione relativa all'attività esercitata tra quelle di cui all'art.82 comma 1 comporta l'obbligo di una nuova denuncia di inizio attività;
  - ogni variazione relativa a uno o più dei seguenti elementi:
    1. denominazione dell'agenzia;
    2. titolare (a seguito di subentro o di variazione del legale rappresentante della società);
    3. persona preposta alla direzione tecnica;
    4. denominazione o ragione sociale della società;
    5. sede dell'agenzia;
    6. sede legale della Società titolare;
- comporta l'obbligo della immediata comunicazione alla Provincia competente, utilizzando gli appositi modelli (modello 2 + allegati a, b, c, d, e).**

## **DOCUMENTI DA ALLEGARE:**

Per ogni modello, sia di denuncia inizio di attività che di comunicazione di variazioni rispetto ad attività già esistenti, sono indicati i **documenti occorrenti all'Ufficio per la verifica del possesso dei requisiti di legge per l'inizio dell'attività o per la messa in atto della variazione** (ad es. per il trasferimento della sede o la sostituzione della persona preposta alla direzione tecnica) **o immediatamente conseguenti alla variazione intervenuta** (ad esempio per la variazione del titolare o della denominazione o ragione sociale).

**La polizza assicurativa di responsabilità civile costituisce documento indispensabile per l'inizio attività come pure per il proseguimento dell'attività da parte di un nuovo titolare (subentro o variazione della denominazione o ragione sociale).**

La mancanza o la non congruità delle autocertificazioni e degli altri allegati richiesti può comportare la richiesta di regolarizzazione della denuncia o della comunicazione, con conseguente interruzione del termine di 60 giorni ai fini del silenzio assenso, e può comportare anche l'emanazione del divieto di prosecuzione della attività.

## **REQUISITI PROFESSIONALI per l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio (Direzione tecnica):**

La L.R. 42/2000 e succ. modd. stabilisce all'art.88 le due ipotesi che danno luogo al riconoscimento del possesso dei requisiti professionali da parte del titolare o di chi è stato preposto alla direzione tecnica dell'agenzia:

- sussistenza delle condizioni previste dall'art. 4 del D. L.vo 392/91;
- superamento dell'esame previsto dall'art. 89 dello stesso Testo Unico 42/2000 e succ. modd. o dalle leggi delle altre Regioni.

Il D. L.vo 392/91, approvato in attuazione della direttiva n.82/470/C.E.E. per la libertà di esercizio di agente di viaggio nei paesi della U.E., permette di riconoscere la professionalità acquisita attraverso l'esperienza lavorativa effettivamente svolta presso le agenzie di viaggio dei paesi della U.E., secondo determinate anzianità minime di posizione imprenditoriale o lavorativa abbinate o meno a un titolo di studio di natura turistica. Il riconoscimento dei titoli professionali viene effettuato dalla Provincia territorialmente competente, sulla base della autocertificazione dell'interessato (vedi allegato d).

Ha diritto al riconoscimento del possesso dei requisiti professionali in base ai propri titoli di lavoro e studio, da sottoporre alla valutazione dell'U.O. Agenzie di Viaggio della Provincia, chi ha lavorato per almeno 6 anni consecutivi in agenzia come titolare, dirigente, dipendente equiparato a dirigente - ossia 1° e 2° livello, socio, associato in partecipazione o membro di impresa familiare (in questi casi con responsabilità di reparto); il periodo lavorativo si riduce a 3 anni consecutivi nel caso in cui il richiedente possieda un diploma di maturità a indirizzo turistico, a 4 anni consecutivi nel caso di possesso di diploma di qualifica o altri titoli di studio riconosciuti (vedi Delibera G.R.T. n.401 del 13.04.01, pubblicata sul B.U.R.T. n.19 del 09.05.2001), a 3 anni consecutivi se ha svolto anche 5 anni di lavoro in agenzia come dipendente di qualsiasi livello o come socio; per i dipendenti non equiparati a dirigenti e per i soci, associati in partecipazione o membri di impresa familiare senza responsabilità di reparto è possibile ottenere il riconoscimento dei titoli solo se sussiste la combinazione attività lavorativa-formazione professionale: 5 anni consecutivi di lavoro + diploma di maturità oppure 6 anni consecutivi + diploma di qualificazione (per i titoli di studio riconosciuti, vedi la citata Delibera G.R.T. n.401/2001).

Il T.U. 42/2000 e succ. modd. prevede la possibilità di chiedere l'ammissione all'esame di idoneità di cui all'art.89 in due sole ipotesi:

per chi - nuovo imprenditore oppure persona già esperta del settore ma priva dei titoli per il riconoscimento di cui al D. L.vo 392/91 – intenda aprire una agenzia di viaggio in Toscana;

per chi sia in possesso di dichiarazione di designazione da parte di un titolare di agenzia di viaggio o da un rappresentante legale di associazione senza scopo di lucro di cui all'art. 90 dello stessa L.R. 42/2000 e succ. modd..

La domanda di esame (vedi modello 3) deve essere indirizzata alla Provincia territorialmente competente ma, in base a protocolli d'intesa stipulati di volta in volta, l'esame sarà espletato da una sola Provincia: per il momento è stata designata quella di Lucca. Sarà la Provincia ricevente a trasmettere la domanda alla Provincia di Lucca.

L'esame consiste in una prova orale su tecniche di amministrazione delle agenzie, organizzazione dei servizi di agenzia, tecnica dei trasporti, strutture ricettive, tecnica commerciale del turismo, elementi di diritto commerciale, legislazione turistica, geografia turistica, lingua inglese e una seconda lingua a scelta tra francese, tedesco e spagnolo. I requisiti per l'ammissione sono: maggiore età e diploma di scuola media superiore.

Sono previste sanzioni pecuniarie per chi non rispetta la caratteristica della esclusività della prestazione lavorativa di direttore tecnico per una sola agenzia di viaggio.

### **DOPO L'APERTURA DELL'AGENZIA DI VIAGGIO.**

Una copia della denuncia di inizio attività e di ogni comunicazione di variazione successiva deve essere esposta in modo ben visibile nell'agenzia di viaggi.

L'inosservanza di questa norma comporta l'applicazione di sanzioni pecuniarie.

### **MODULISTICA**

**Sono stati predisposti modelli sia per la denuncia di inizio attività che per la comunicazione delle variazioni relative ad agenzie già operanti.**

**Si sottolinea l'importanza di leggere attentamente il modello e riempire con precisione tutti i campi relativi alle informazioni richieste.**

**In particolare, poiché il modello costituisce autocertificazione del possesso dei requisiti e dell'assolvimento degli obblighi di legge, si richiama l'attenzione sulle gravi conseguenze in cui incorre chi effettua dichiarazioni false o mendaci: si raccomanda di verificare con attenzione la veridicità di tutte le circostanze e dichiarazioni che si sottoscrivono compilando il modello stesso.**

**Si ricorda che, per ogni informazione necessaria, l'A.O. Agenzie di Viaggio del Servizio Turismo – Via Manzoni, 16 – Firenze è aperta al pubblico nei seguenti giorni:**

**Martedì        ore 9.00 - 12.00**

**Giovedì        ore 9.00 - 12.00        ore 15.00 – 16.30**

**Per informazioni telefoniche: 055/2760561 – 2760562 – 2760564 – 2760548 – 2760558**

**Indirizzo di posta elettronica: [agenzieviaggio@provincia.fi.it](mailto:agenzieviaggio@provincia.fi.it)**