



# **CARTA DEL TURISTA**

# CARTA DEL TURISTA

## Sommario

Introduzione .....	4
Nota redazionale .....	6
Parte I.....	8
Diritti del turista e turismo responsabile .....	8
Chi è il turista.....	8
I diritti del turista quale consumatore .....	9
Il turismo responsabile e i doveri del turista .....	11
Parte II.....	12
Servizi, diritti e tutele nell'offerta turistica del Lazio .....	12
Conoscere il Lazio .....	12
Turismo Culturale .....	12
Turismo delle città d'arte .....	14
Turismo verde, fiumi e laghi .....	16
Turismo naturalistico .....	16
Turismo montano .....	17
Turismo balneare.....	17
Turismo religioso - Il Lazio culla della cristianità .....	20
Turismo termale e del benessere .....	22
Turismo congressuale e fieristico .....	23
Turismo legato a eventi e manifestazioni del territorio .....	23
Turismo enogastronomico.....	25
Turismo scolastico .....	27
Arrivare e muoversi nel Lazio .....	29
In Aereo.....	29
In Treno.....	39
In Nave.....	51
In Autobus.....	53
In Taxi .....	55
In Auto .....	57
In Camper, Autocaravan e Motorhome.....	61
In Barca .....	61
Dormire e mangiare nel Lazio .....	64
Le strutture ricettive .....	64
La ristorazione.....	74
In spiaggia nel Lazio .....	76
In viaggio organizzato.....	78
I pacchetti turistici.....	78
Parte III .....	83
Turismo accessibile: il Lazio per tutti.....	83
Il Lazio ospitale.....	83
Cosa e' il turismo accessibile.....	83
Il Presidio del Lazio - Centro Servizi regionali per l'autonomia e le diverse abilità.....	84
Il turismo per "tutti": anziani e persone con specifiche esigenze .....	86
Le tutele per i viaggiatori disabili o con mobilità ridotta.....	88
Viaggiare con i bambini .....	94

Andare per musei con i più piccoli .....	94
Parchi acquatici .....	96
Parchi a tema, parchi avventura, parchi faunistici .....	96
Viaggiare con la bicicletta.....	98
Viaggiare con gli animali.....	101
In auto .....	101
In treno .....	101
In aereo.....	102
In nave.....	103
Sui mezzi pubblici.....	103
In spiaggia.....	104
In albergo .....	104
Regole generali .....	105
Parte IV .....	107
Se si è in difficoltà .....	107
Assistenza Sanitaria .....	107
Come tutelare i propri diritti .....	107
Strumenti di tutela dei diritti del turista .....	107
Numeri Utili .....	111
Normativa essenziale di riferimento .....	113
APPENDICE.....	116
Modulistica.....	124

# Introduzione

L'Organizzazione Mondiale del Turismo (O.M.T.), nel suo statuto e nel Codice Etico adottato, considera il turismo come strumento essenziale per “contribuire allo sviluppo economico, alla comprensione internazionale, alla pace, alla prosperità così come al rispetto universale ed all'osservanza dei diritti umani e delle libertà fondamentali, senza distinzione di razza, sesso, lingua o religione”, in virtù del contatto diretto, spontaneo e non mediato che così si realizza “tra uomini e donne di culture e stili di vita differenti”.

A tale scopo, l'O.M.T. intende promuovere un “turismo responsabile, sostenibile e accessibile a tutti”, nell'ambito del diritto di tutte le persone di utilizzare il proprio tempo libero per fini di piacere o di viaggio, e nel rispetto delle scelte delle società di tutti i popoli”.

Nella stessa direzione, si pone oggi il Codice del Turismo recentemente adottato a livello statale con il Decreto legislativo 23 maggio 2011 n. 79.

In tale contesto nasce la Carta del Turista della Regione Lazio, secondo i criteri previsti dall'art. 45 della L.R. 13/2007, in armonia con i documenti elaborati dalla Commissione Europea e con la normativa nazionale e tenendo conto delle proposte delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale.

La Carta del Turista, in particolare, contiene “informazioni sulla normativa nazionale e regionale in materia turistica, sui servizi ricettivi, sulle tradizioni e sugli usi delle comunità locali, sulla fruibilità dei beni storici, artistici ed ambientali presenti sul territorio regionale, nonché sull'educazione ad un turismo responsabile nei confronti della comunità ospitante”.

La Regione ne promuoverà la diffusione presso i punti di accesso alla regione, le strutture ricettive, gli IAT, le associazioni pro-loco e le agenzie di viaggi e turismo a livello capillare sul territorio.

La Carta del Turista si propone come uno strumento utile per il viaggiatore che voglia conoscere il Lazio e che, in particolare, permetterà di:

- poter viaggiare consapevolmente e responsabilmente
- accedere alle informazioni ed utilizzarle al meglio
- rivendicare la tutela dei propri diritti
- essere consapevoli dei propri doveri
- conoscere e utilizzare al meglio i servizi relativi a trasporto, alloggio, ristorazione, arte e cultura nel Lazio.

La Carta non sostituisce la classica guida, non pretende di essere esaustiva, non richiede di essere studiata: indica piuttosto un metodo per affrontare le incognite durante il viaggio, è un vademecum di buoni consigli per i viaggiatori che devono orientarsi nel complesso settore turistico.

A tale scopo la Carta fornisce al turista/viaggiatore una prima informazione sui propri diritti e doveri. Ogni turista, infatti, è portatore di diritti e come tale si integra con gli altri componenti del sistema turismo: viaggiatore/operatore turistico/comunità ospitante/Ente pubblico/Associazione di consumatori. Si alimenta in tal modo un turismo responsabile, da tutelare e proteggere.

Allo stesso modo ogni turista ha dei doveri nei confronti della comunità che lo ospita: è importante ricordare che il turista prima che un cliente è un cittadino del mondo, responsabile dell'ambiente che lo circonda, delle tradizioni e ricchezze dei luoghi. Nel periodo in cui il turista è ospite nel Lazio partecipa della vita quotidiana, contribuisce all'osservanza delle regole comuni, combatte ogni tipo di degrado e rispetta il decoro in tutte le sue forme.

Le informazioni che si possono trovare nella Carta, inoltre, possono diminuire i disagi, evitare o reprimere una truffa o un abuso, favorire la sicurezza di cui in particolare ogni "territorio" ha bisogno.

Se tramite la Carta verrà risolto un problema, essa avrà raggiunto l'obiettivo per cui è nata.

*La Carta si articola in quattro parti.*

La prima fornisce alcuni elementi sui diritti essenziali attribuiti al turista quale consumatore generico, nonché indica i doveri del turista nei confronti della comunità che lo ospita, nella più ampia visione del turismo responsabile.

Nella seconda vengono fornite informazioni utili per conoscere e accedere all'offerta turistica del Lazio, insieme ai diritti del turista quale consumatore/utente degli specifici servizi turistici (trasporti, viaggi e servizi culturali/ricreativi).

La terza parte è dedicata al turismo "accessibile" nella sua più ampia accezione, mentre l'ultima parte offre indicazioni utili per affrontare situazioni di difficoltà o emergenza, insieme ad alcuni suggerimenti pratici per la tutela dei propri diritti.

La carta si chiude con un'Appendice che contiene indirizzi, numeri utili e modulistica per effettuare reclami, relativa alla casistica più frequente.

In questo modo si intende promuovere una nuova visione del viaggio, dando maggiore certezza e trasparenza ai consumatori, in relazione alla qualità dei servizi turistici nel Lazio, con l'obiettivo di favorire viaggi "responsabili" e servizi di qualità sempre più elevata.

## **Nota redazionale**

*Nell'elaborare la presente Carta del Turista, si è tenuto conto dei seguenti documenti:*

- ***Codice Mondiale di etica del turismo***  
*approvato dall'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT) nel 1999*
- ***Carta europea del turismo sostenibile***  
*EUROPARC - Federazione delle Aree Protette d'Europa*
- ***Carta dei diritti del turista***  
*Ministro del Turismo, aggiornata a febbraio 2011*
- ***Carta dei diritti del Turista***  
*Movimento Consumatori, aggiornata a luglio 2011*
- ***Manuale del turista informato***  
*U.Di.Con.*
- ***Carta Italia del Turismo Sostenibile***  
*Associazione Italiana Turismo Responsabile*
- ***Carta dei diritti del turista***  
*Regione Toscana*
- ***Carta dei diritti del turista***  
*Regione Calabria (luglio 2009)*
- ***Carta dei diritti del turista***  
*Regione Sicilia (luglio 2010);*
- ***Guida pratica del turista e del viaggiatore informato***  
*Regione Friuli Venezia Giulia - 2007*

- ***Carta sull'etica del turismo e dell'ambiente***  
*Touring Club Italia - 1993*
- ***Manuale "Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche"***  
*Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri (novembre 2010)*

# Parte I

## Diritti del turista e turismo responsabile

### Chi è il turista

Turista, ai fini dell'applicazione della normativa e degli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento giuridico, è l'acquirente di un servizio turistico: l'alloggio, il trasporto o un altro servizio turistico.

Categoria specifica di turista, cui è dedicata una posizione giuridica di maggior tutela, è l'acquirente dei c.d. viaggi organizzati, i pacchetti turistici "tutto compreso". Si intende per pacchetto turistico: il contratto che comprenda la fornitura o l'acquisto di almeno due servizi fra trasporto, alloggio ed un altro servizio turistico diverso da quelli accessori ai primi due che costituisca però "parte significativa" del pacchetto turistico (ad esempio, servizi di animazione o di guida turistica, escursioni etc.).

I diritti di cui gode il turista sono innanzitutto quelli generalmente attribuiti ad un qualsiasi consumatore o utente, fra i quali, innanzitutto, il diritto "alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali". Tale diritto assume contenuto concreto, peraltro, in una serie di disposizioni specifiche, di vantaggio per il consumatore, fra le quali, innanzitutto, quelle che dettano la disciplina delle c.d. clausole vessatorie e quelle che attribuiscono al consumatore il diritto di ripensamento per gli acquisti a distanza o avvenuti fuori dai locali commerciali del venditore, previsti, perlopiù, nel Codice del Consumo, contenuto nel Decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206.

In aggiunta alla normativa generale prevista per qualsiasi tipologia di consumatore, il turista poi gode di specifiche tutele, in qualità di acquirente, in particolare, di servizi alberghieri, di trasporto o culturali e ricreativi ed, in generale, "turistici", in considerazione della particolare funzione, meritevole di tutela, che il turismo svolge sia per la comunità ospitante che per l'ospite.

Si intendono fornire, insieme alle informazioni utili per conoscere e accedere all'offerta turistica del Lazio, alcuni elementi sui diritti attribuiti al turista sia in quanto consumatore generico, sia considerato come il consumatore e l'utente di particolari servizi, i c.d. servizi turistici (essenzialmente trasporto, viaggi e servizi turistici diversi da quelli accessori al trasporto e al viaggio).

La consapevolezza dei propri diritti da parte del turista deve, peraltro, essere coniugata necessariamente con la conoscenza del regime che regola la corrispettiva responsabilità degli operatori che forniscono o vendono i servizi turistici per il corretto adempimento delle obbligazioni assunte, insieme alle forme di risarcimento ed alle modalità che consentono al consumatore di “accedere alla giustizia”, reagendo nei casi di violazione dei propri diritti, tramite strumenti di natura sia giudiziale che extragiudiziale.

## **I diritti del turista quale consumatore**

Il turista fruisce delle comuni garanzie che assistono il consumatore acquirente di beni e utente di servizi, grazie alla normativa di origine comunitaria, contenuta nel Codice del Consumo, che prevede fra i diritti fondamentali del consumatore, innanzitutto, quello “alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali”.

Tale diritto del consumatore di portata e natura generale si articola, anche attraverso disposizioni specifiche, in una serie di specifiche tutele per il consumatore, in virtù della sua posizione di soggetto debole del rapporto contrattuale.

Tra queste disposizioni assumono particolare rilievo per il turista, innanzitutto, le norme che prevedono la nullità delle c.d. clausole vessatorie ed il diritto di ripensamento per gli acquisti a distanza o, comunque, avvenuti fuori dai locali commerciali del venditore.

Infatti, è bene ribadire che il turista, considerato come persona fisica che acquista per fini estranei all’attività professionale, eventualmente svolta, i c.d. servizi turistici da un operatore turistico che sia un’impresa o un professionista, è considerato dall’ordinamento giuridico come un consumatore e, pertanto, gode dei diritti e delle tutele predisposte dall’ordinamento per qualsiasi consumatore.

In particolare, la normativa prevede, ai fini di protezione del consumatore, considerato quale soggetto debole del rapporto contrattuale con gli operatori turistici specializzati, la nullità delle c.d. clausole vessatorie.

Per clausole vessatorie, si intendono quelle condizioni contrattuali, particolarmente svantaggiose per il consumatore (ad. esempio, quelle sul foro competente se diverso dalla residenza o dal domicilio del consumatore; sulla limitazione di responsabilità del professionista per danni alla persona del consumatore; sulla modifica unilaterale delle clausole contrattuali da parte del professionista in assenza di giustificato motivo indicato nel contratto), diverse però dall’entità dei prezzi o dei costi pattuiti.

Pertanto, il prezzo di un biglietto di viaggio o di un alloggio o di un pacchetto turistico “tutto compreso” che risulti particolarmente elevato non rientra in tale disciplina specifica.

Una clausola viene considerata vessatoria, risultando pertanto nulla, quando abbia un contenuto particolarmente gravoso per il consumatore senza che questi abbia avuto una reale possibilità di contrattarla, di aderirvi cioè influenzando effettivamente sul suo contenuto (al riguardo, l’art. 33 del Codice del Consumo, definisce vessatoria la clausola che comporti “un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto”).

Vi sono dei casi, poi, in cui la vessatorietà di una tipologia di clausole è espressamente stabilita dall’ordinamento che sono pertanto sempre nulle al di là del fatto di essere state oggetto di una reale trattativa (c.d. black list, lista di clausole che sono in ogni caso vessatorie, vedi al riguardo, l’art. 36 del Codice del Consumo), oppure casi in cui vi è una presunzione di vessatorietà di particolari clausole, presunzione valida sino a prova contraria (c.d. grey list, art. 33 del Codice del Consumo).

Le clausole vessatorie sono, a differenza di quanto avviene normalmente, prive di qualsiasi effetto. Peraltro, la nullità di tali clausole è rilevabile d’ufficio, ad opera del giudice, e solo a vantaggio del consumatore.

Non è sufficiente, sempre e comunque, per esonerare l’operatore professionale dalla responsabilità e dalla prevista nullità delle clausole vessatorie, l’uso di far sottoscrivere all’acquirente una specifica approvazione scritta, come spesso avviene, in cui il cliente accetta il contenuto di tali condizioni contrattuali gravose.

Ulteriore tutela prevista per il consumatore è il c.d. diritto di ripensamento.

Tale diritto sussiste esclusivamente nel caso di acquisti avvenuti fuori dai locali commerciali del venditore (ad esempio, tramite un “agente” o un promotore che viene presso l’abitazione del consumatore) oppure per gli acquisti c.d. a distanza (ad. esempio, al telefono o via internet) e consiste nella possibilità per il solo consumatore di sciogliere il contratto già concluso, liberandosi unilateralmente da qualsiasi obbligo da questo stabilito (non è dovuto il prezzo pattuito per l’acquisto effettuato né alcuna penale) senza dover fornire, peraltro, alcuna motivazione o giustificazione per l’esercizio del ripensamento.

Tale diritto è subordinato esclusivamente ad un limite temporale: il consumatore ha dieci giorni dal momento della conclusione del contratto per comunicare, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata all’indirizzo del venditore (o del diverso soggetto eventualmente indicato nella nota d’ordine). Il termine diventa, però, di 90 giorni nel caso in cui il venditore non abbia informato il consumatore sul diritto di recesso in maniera corretta, completa e veritiera.

N.B. Nel solo caso di acquisto di pacchetti turistici, il diritto di ripensamento può essere escluso dal tour operator tramite apposita clausola contrattuale, purché l'acquirente ne abbia apposita comunicazione per iscritto. In ogni caso, il diritto di ripensamento nel caso di acquisto di pacchetti turistici può essere esercitato esclusivamente entro la data di partenza del viaggio, v. artt. 32-51, All. I, D.lgs 79/2011.

E' utile ribadire che, di tali tutele, il turista non usufruisce quando la sua controparte che gli fornisce o vende servizi turistici, sia un soggetto non professionista. In tale ultimo caso, infatti, non è applicabile la normativa e gli strumenti giuridici previsti dall'ordinamento per il turista, inteso come consumatore, ma si applicano le disposizioni ordinarie sui contratti, stabilite perlopiù dal codice civile.

Per una completa informazione sui diritti del consumatore è utile comunque consultare direttamente il Codice del Consumo (D.lgs. n. 206 del 2005 e ss.mm.ii.).

## **Il turismo responsabile e i doveri del turista**

I particolari effetti che il turismo comporta come fenomeno complessivo sia per il soggetto "turista" che per le comunità ospitanti, con rilevanti implicazioni economiche, ambientali e sociali, portano la Regione Lazio, secondo le indicazioni dell'O.M.T., a promuovere un "turismo responsabile, sostenibile e accessibile a tutti, nell'ambito del diritto di tutte le persone di utilizzare il proprio tempo libero per fini di piacere o di viaggio, e nel rispetto delle scelte delle società di tutti i popoli".

Il concetto di turismo responsabile viene, pertanto, coniugato con doveri di comportamento che riguardano tutti i soggetti coinvolti: il turista, gli operatori professionali, i soggetti istituzionali.

Fra i doveri che incombono sugli operatori professionali, vanno ricordati, innanzitutto, "l'obbligo di fornire ai turisti informazioni obiettive ed oneste"; "la perfetta trasparenza delle clausole dei contratti proposti ai loro clienti per quel che concerne la natura, il prezzo e la qualità dei servizi che si impegnano a fornire e l'indennizzo che gli stessi corrisponderanno nel caso in cui decidano unilateralmente di rescindere il contratto".

In tal prospettiva, è necessario che i comportamenti del turista siano improntati ad un "totale rispetto" delle condizioni e del contesto sociale, ambientale e culturale del paese visitato.

A queste finalità, devono ovviamente indirizzare la loro azione anche i soggetti istituzionali così da permettere di conciliare gli effetti positivi dello sviluppo del turismo con i possibili risvolti negativi che il turismo di massa può comportare nei paesi ospitanti ed alle popolazioni locali.

## Parte II

### Servizi, diritti e tutele nell'offerta turistica del Lazio

#### Conoscere il Lazio

Il Lazio è una delle regioni più importanti per la cultura italiana, europea e mondiale, per la sua storia, per i suoi beni artistici, archeologici ed architettonici, per la presenza religiosa e culturale, ma anche per i suoi beni naturalistici. La regione punta moltissimo sul turismo, sia per i soggiorni nelle città d'arte, come anche per le vacanze sul litorale, in collina e al lago. Nella regione si può accedere, infatti, ad un'offerta differenziata che può soddisfare esigenze turistiche molto diverse: non solo gli appassionati di storia e di arte, ma anche gli amanti della natura e della tranquillità possono trovare in terra laziale mare, coste, laghi, aree verdi protette che rappresentano una meta ricchissima per gli amanti delle vacanze ecologiche, mentre la scelta è altrettanto ricca anche per chi preferisce dedicarsi a percorsi spirituali, approfondire l'offerta culturale di territori meno conosciuti, scoprire sapori e tradizioni locali o divertirsi nei parchi a tema.

#### Turismo Culturale

Lo straordinario patrimonio ospitato dalla città di Roma è solo uno fra i centinaia punti di interesse tra i borghi, le chiese, i monasteri, i monumenti e i vari siti diffusi in tutta la regione.

Affascinante miscela di genti, tradizioni e territori profondamente diversi tra loro, il Lazio offre ai turisti di oggi un *unicum* di cultura millenaria, di religiosità cristiana e pagana, di arcaicità di paesaggi e ricchezza di sapori.

Nella regione convivono almeno cinque anime: Viterbo e la Tuscia ovvero l'antica Etruria; l'area dei Castelli Romani, "terrazza su Roma" con i suoi laghi vulcanici e la costa sabbiosa fino al Circeo; l'Agro pontino, agricolo e pastorizio; la Ciociaria, antica "campagna di Roma" e la più impervia Sabina.

La regione fu abitata da diverse popolazioni indo-europee, che si stanziarono nell'area laziale sin dal II millennio a.C., tra cui i Latini. Non solo Latini però, anche i Sabini, i Volsci, gli Ernici, gli Equi e gli Aurunci che in epoche diverse abitarono le zone centro-meridionali del Lazio, mentre nella parte più settentrionale si affermò la presenza degli Etruschi, popolo fiero e combattivo, la cui influenza risultò preponderante almeno fino al V secolo a.C.

Siti etruschi imperdibili sono le antiche necropoli, in particolare quelle di Cerveteri e Tarquinia, protette dall'Unesco, eccezionali per numero delle sepolture e ricchezza delle decorazioni pittoriche che permettono al visitatore di fare un viaggio indietro nel tempo di quasi tre millenni. Da non perdere anche la collezione del Museo Nazionale Etrusco di Palazzo Vitelleschi, nel centro storico di Tarquinia e il Parco Naturalistico Archeologico di Vulci. Qui storia e natura incontaminata si fondono in uno scenario unico, in quella Maremma Laziale che anticamente era il luogo dove sorgeva l'importante città-stato di Vulci.

Alle testimonianze etrusche si contrappongono nel Lazio meridionale i grandiosi resti delle città fortificate preromane: l'acropoli di Alatri, molto ben conservata, quella di Ferentino con il mercato romano, le impressionanti mura poligonali preromane di Segni, e inoltre i borghi di Atina e Arpino.

I romani lasciano tracce della loro architettura civile e religiosa in tutta la regione: nella città di Ostia antica, nel tempio di Ercole a Cori, nella Villa Adriana di Tivoli e poi nel tempio di Giove Anxur a Terracina, nel sito di Forum Appii vicino a Sezze, e in quello di Lavinium a Pomezia, fino al grandioso santuario della Fortuna Primigenia di Palestrina.

## **Musei**

Nel Lazio si trovano tra i più importanti musei, gallerie ed aree archeologiche italiane, organizzati a seconda dell'ente gestore (Stato, Comuni o Fondazioni ed Enti privati).

L'ingresso nei musei, monumenti, gallerie ed aree archeologiche dello Stato è gratuito per tutti i cittadini appartenenti all'Unione Europea, di età inferiore a 18 anni e superiore a 65 anni (è gratuito per tutti i cittadini senza distinzione di età in Archivi e Biblioteche statali). Da verificare al momento dell'acquisto eventuali gratuità e/o riduzioni per età e/o nazionalità e/o residenza e/o categorie professionali. L'ingresso.

Generalmente il giorno di chiusura dei musei statali è il lunedì (ad eccezione del Colosseo e Terme di Caracalla). Abitualmente quasi tutti i musei restano chiusi anche il 25 dicembre, il 1 gennaio e il 1 maggio. Si consiglia di verificare sempre sul sito web ufficiale del museo che si intende visitare.

A Roma è a disposizione dei turisti Roma Pass, promossa da Roma Capitale e dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in collaborazione con ATAC, una card turistico-culturale della Capitale della durata di tre giorni, che offre riduzioni e servizi ai turisti e al pubblico di curiosi per godere le bellezze di Roma. Per informazioni [www.romapass.it](http://www.romapass.it).

Per tutte le informazioni, gli indirizzi, gli orari di apertura e la biglietteria dei musei del Lazio :

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Arte\\_e\\_Cultura/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Arte_e_Cultura/)

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Arte\\_e\\_Cultura/schede/musei\\_e\\_pinacoteche.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Arte_e_Cultura/schede/musei_e_pinacoteche.html)

## **Turismo delle città d'arte**

### **Borghi, castelli, ville e palazzi storici, città di fondazione**

Dal Reatino fino alla Ciociaria quella dei borghi medioevali è una realtà presente in tutte le province del Lazio. La rivalutazione dei piccoli centri è un mezzo prezioso offerto al viaggiatore in cerca di percorsi alternativi. I borghi sono spesso veri e propri musei all'aperto, luoghi incantati, paesaggi affascinanti, distesi su dorsali allungate, o appollaiati su cocuzzoli, o disposti su sproni affacciati a picco su torrenti soprattutto nella Tuscia Romana. Durante il Medioevo, attorno alle rocche e alle fortezze dei signori locali crebbero villaggi e piccoli agglomerati urbani, nuclei dell'esistenza quotidiana dei contadini e centri vitali di scambi, lavoro e commerci. Più rari sono i centri di fondovalle, evitati soprattutto per il regime irregolare dei fiumi soggetti a piene pericolose.

Ogni borgo con la sua unicità e il suo fascino racconta una storia particolare fatta di leggende, feste, usanze e tradizioni.

I castelli del Lazio sono sorti sia per esigenze difensive che per affermare il potere papale o delle famiglie nobili che presidiavano il territorio, oppure come residenza di cardinali o vescovi .

La costruzione di questi edifici è legata al nome di architetti prestigiosi quali Donato Bramante, Michelangelo Buonarroti e Giuliano da Sangallo. Molti castelli del Lazio sono ricchi di sorprendenti cicli decorativi, di arredi, di giardini segreti, affacciati sul mare o rivolti a valli e colline con panorami inaspettati che ricordano gli sfondi dei quadri del Rinascimento.

Tra i più celebri possiamo ricordare il castello di Santa Severa, costruito sulle rovine dell'antica Pyrgi, il castello Odescalchi di Bracciano, il castello Caetani a Sermoneta, il castello Monaldeschi a Bolsena e il castello Orsini di Nerola.

In ognuno si rispecchia il segno di un'antica epoca e la potenza della famiglia nobiliare che lo ha edificato. La funzione del castello e della rocca era fondamentale nel passato, poiché contribuiva a creare una rete di difesa e di protezione sulle antiche vie di percorrenza dei pellegrini, dei mercanti e degli eserciti che confluivano dentro e attorno a Roma.

Mete classiche del Grand Tour ottocentesco che ha portato in Italia e nel Lazio scrittori ed artisti da tutto il mondo, le numerose e splendide ville rinascimentali che costellano il territorio rappresentano ancora oggi un importante polo turistico. Ricchissime di decorazioni, soluzioni architettoniche ardite, pitture ed arredi d'epoca, circondate da giardini all'italiana con fontane, sculture all'aperto, alberi secolari e giochi d'acqua , simboleggiavano la potenza e il prestigio delle più importanti famiglie nobiliari come gli Orsini, i Farnese, i Colonna, i Barberini che tanto hanno segnato la storia del Lazio. A Roma segnaliamo, tra gli altri, Palazzo Altemps del 1471 con il

celebre cortile attribuito al Sangallo che ospita la ricca collezione del Museo Nazionale romano assieme a Palazzo Massimo, Palazzo Corsini alla Lungara con la sua preziosa pinacoteca, Villa Torlonia, progettata dal Valadier, una delle maggiori testimonianze neoclassiche a Roma., Villa Chigi la Farnesina con le volte affrescate da Raffaello e Peruzzi costruita su commissione del banchiere senese Agostino Chigi, Villa Ada Savoia uno dei più estesi parchi della capitale.

Uscendo dalla capitale, tra le più importanti, segnaliamo le dieci Ville Tuscolane, Villa d'Este a Tivoli protetta dall'Unesco, Palazzo Chigi di Ariccia dove furono girate alcune scene del Gattopardo di Luchino Visconti, Villa Lante di Bagnaia con i suoi giardini all'italiana, Palazzo Farnese di Caprarola, Palazzo Giustiniani di Bassano Romano e il Bosco Sacro di Bomarzo.

L'architettura moderna e contemporanea si può ritrovare sia nella capitale, in quartieri come l'EUR (dal Palazzo dei Congressi di Adalberto Libera fino alle ultime importanti realizzazioni come l'Auditorium- Parco della Musica di Renzo Piano, l'avveniristico Maxxi, il Museo delle arti del XXI secolo, firmato dall'architetto internazionale Zaha Hadid e il Nuovo Centro Congressi di Massimiliano Fuksas in via di realizzazione - per informazioni [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) ), sia nel territorio regionale, in particolare nella significativa concentrazione di città di fondazione alla cui valorizzazione la Regione Lazio ha dedicato una specifica legge.

Pomezia, Latina Guidonia, Aprilia, Colferro, Acilia, Pontinia, Sabaudia rappresentano un modello di sviluppo territoriale, innovativo ancor oggi sia sotto il profilo urbanistico che architettonico. L'architettura degli insediamenti di fondazione riflette la complessità del panorama architettonico italiano degli anni '30, in cui convivevano le istanze del razionalismo europeo più rigoroso, con il cosiddetto stile "novecento" che perseguiva una rilettura della tradizione.

Questa ricerca di conciliazione tra modernità e tradizione possiamo trovarla ad esempio nella realizzazione di Latina , progettata da Oriolo Frezzotti in uno stile eclettico e monumentale in cui spiccano due edifici di stile futurista di Angiolo Mazzoni mentre Sabaudia, edificata nel 1934 su progetto di un gruppo di giovani architetti è una delle città-simbolo del razionalismo italiano in architettura .Per informazioni è possibile consultare i siti dei rispettivi comuni o il sito del Ministero dei Beni Culturali.

[www.comune.pomezia.rm.it](http://www.comune.pomezia.rm.it), [www.comune.latina.it](http://www.comune.latina.it), [www.guidonia.org/portale/comune](http://www.guidonia.org/portale/comune),  
[www.comunediaprilia.gov.it](http://www.comunediaprilia.gov.it), [www.comune.colleferro.rm.it](http://www.comune.colleferro.rm.it), [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it) ,  
[www.comune.sabaudia.latina.it](http://www.comune.sabaudia.latina.it), [www.beniculturali.it](http://www.beniculturali.it)  
[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Borghi\\_e\\_citt%C3%A0/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Borghi_e_citt%C3%A0/)  
[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Arte\\_e\\_Cultura/schede/ville\\_e\\_castelli.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Arte_e_Cultura/schede/ville_e_castelli.html)

## **Turismo verde, fiumi e laghi**

Anche nel paesaggio il Lazio è ricco di particolarità e si presenta molto differenziato nella sua morfologia. Dai tufi della Tuscia agli scenari appenninici a ridosso dell'Abruzzo, dal paesaggio lunare dei calanchi dell'Etruria alle dune sabbiose del litorale meridionale passando per le vette del Terminillo fino a scendere lungo la dolce vallata del Tevere, il turista ha un'ampissima facoltà di scelta. Tra i fiumi, naturalmente il Tevere, terzo fiume italiano (navigabile in battello in alcune sue parti anche dentro la città dal Ponte Duca d'Aosta, che collega il quartiere Flaminio con il Foro Italico, fino alla caratteristica isola Tiberina e nella splendida valle omonima nella Riserva Naturale Tevere Farfa), l'Aniene costeggiato da una lunga pista ciclabile, e altri minori come il Marta che esce dal lago di Bolsena e la Fiora. A sud si trovano il Sacco e il Liri.

Tra i laghi, numerosi nel Lazio quasi tutti di origine vulcanica, ricordiamo quello di Bolsena con al centro l'isola Bisentina nei Monti Volsini; il lago di Vico nei Monti Cimini; il lago di Bracciano paradiso dei velisti nei Monti Sabatini; i laghi di Albano, Nemi e Castelgandolfo nei Colli Albani e i laghi costieri del Parco Nazionale del Circeo. Nella maggior parte dei laghi del Lazio si possono praticare i tradizionali sport acquatici (vela, windsurf, canoa) o percorrerne le rive in bicicletta o a piedi.

Per ulteriori informazioni : <http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Laghi/>

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Sport/schede/sport\\_acquatici.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Sport/schede/sport_acquatici.html)

## **Turismo naturalistico**

Per il turista interessato alle bellezze naturalistiche il Lazio offre una vastissima scelta di natura protetta, circa 70 tra parchi e riserve regionali, aree protette anche montane, riserve marine e monumenti naturali ossia parchi e giardini in cui gli arredi di tipo scultoreo e architettonico si fondono con il paesaggio circostante, come il Parco dei Mostri di Bomarzo (VT) e i Giardini di Ninfa (LT). La macchia mediterranea, la laguna salmastra, le zone umide della costa si alternano ai boschi di castagni nelle aree vulcaniche e alle faggete dei Monti Cimini e Sabatini. I parchi e le riserve del territorio comprendono 205.930 ettari di natura, spesso impreziositi da importanti reperti ed edifici antichi, pari al 12% dell'intera superficie regionale, una percentuale superiore alla media nazionale. Il parco naturale dell'Appennino monti Simbruini è il più esteso della Regione, con oltre 30.000 ettari, che comprende la catena montuosa allungata con una serie di dorsali che vengono delimitate dalla presenza dell'alta Valle dell'Aniene e la Val Rovero. Si segnala anche il Parco dei Lucretili di tipico ambiente preappenninico. Il rilievo più alto della regione è il

Terminillo nei Monti Reatini con i suoi 2213 metri , mentre le altre cime di tutta la catena montuosa laziale si mantengono intorno ai 2.000 metri. Il Lazio inoltre può contare sulla presenza di tre parchi nazionali sul proprio territorio mentre solo a Roma 14.000 ettari, cioè un'area pari all' intero territorio di Bologna, sono dedicati alla natura protetta.

Per ulteriori informazioni : [www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Parchi/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Parchi/)

## **Turismo montano**

Nel Lazio i monti dell'Appennino centrale sono uno dei più grandi spazi di natura d'Europa. Boschi e rocce, vette e canyon, decine di piante rare formano un mondo di straordinario interesse, tutelato da una fitta rete di parchi e riserve naturali. Arroccati sulle montagne del Lazio numerosi i borghi, gli eremi e le chiese medievali da visitare.

Un Appennino tutto da vivere e da scoprire quello laziale, che per duecento chilometri regala emozioni e paesaggi inesplorati e ricchi di storia. Le montagne laziali stupiranno il visitatore con la loro biodiversità da primato che annovera animali come il lupo e l'orso bruno marsicano, le aquile e il camoscio e una flora preziosa e delicata fatta di mughetti ed orchidee. Ricca anche l'offerta di luoghi dove svolgere attività sportive invernali come il Monte Terminillo, Campo Staffi o il Monte Livata.

Per ulteriori informazioni : [www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Montagna/  
http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Sport/schede/sport\\_invernali.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Montagna/http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Sport/schede/sport_invernali.html)

## **Turismo balneare**

Le coste laziali, in Italia, sono tra le più strettamente legate al mito. Quello laziale è infatti uno dei pochi litorali italiani a poter vantare molte pagine nel libro di viaggio più antico della cultura occidentale, l'Odissea con le avventure di Ulisse e la maga Circe. Anche nell'Eneide, il poema più rappresentativo dell'epica latina, Virgilio fa sbarcare Enea, capostipite dei Romani, nel Lazio, nei pressi dell'attuale borgo di Pratica di Mare, dopo aver toccato Gaeta e il Circeo. Allo sbarco e alla presenza di Enea nell'area è dedicato il Museo Archeologico Lavinium di Pomezia [www.museopomezia.it](http://www.museopomezia.it).

Le coste del Lazio, con gli oltre 300 chilometri di litorali, comprese le bellissime Isole Pontine, in gran parte sabbiosi con dune e pinete e in vari tratti rocciosi con promontori, cale e grotte, raccontano dunque una storia lunga e complessa, fatta di miti e leggende, di battaglie navali e scorrerie, di centri storici sul mare e di importanti scavi archeologici, di scambi culturali con tutto il

Mediterraneo.

Anche nelle aree più urbanizzate vicine alla Capitale sono molti i tratti di mare integri.

Nel 2011 Legambiente ha assegnato le "Vele Blu", un ambito riconoscimento che coniuga qualità ambientale e qualità dei servizi ricettivi, alle spiagge del Lazio di Montalto di Castro (VT), a quelle di Sperlonga e delle isole di Ponza e Ventotene, alla spiaggia di S.Felice Circeo, alle Dune di Sabaudia, al Serapo di Gaeta (LT) ed in provincia di Roma ai lidi di Ostia, Nettuno e Santa Marinella.

Una vacanza sul litorale laziale può offrire molto di più del semplice turismo balneare, perché al relax in spiaggia si possono abbinare visite a siti archeologici e a borghi medioevali, sport e percorsi nella natura.

### **La riviera di Roma**

Tra le mete turistiche balneari le spiagge della capitale sono senz'altro le più popolari.

Dalla Spiaggia di Capocotta, situata tra Ostia e Torvajonica, piccola oasi di arenile libero di soffice sabbia dorata lunga quasi 2 chilometri all'interno della Riserva naturale del Parco del Litorale Romano, alle spiagge attrezzate di Ostia, facilmente raggiungibili in metropolitana da Roma, ricche di servizi, nelle quali si possono svolgere numerose attività sportive come beach volley, beach tennis, skimboarding, kitesurf, mentre la sera si trasformano in luoghi di intrattenimento all'aperto.

Nella provincia di Roma, tra l'Aurelia e il mare, non lontano da Ladispoli, il cemento ha risparmiato l'area di Palo Laziale, un raro esempio di bosco di querce caducifoglie sulla costa; all'interno dell'oasi protetta dal WWF si può fruire di itinerari naturalistici e della presenza del Castello Odescalchi

### **La riviera degli Etruschi**

La fascia costiera che i navigatori Etruschi percorsero per secoli portando la porpora fenicia e il ferro dall'Isola d'Elba oggi è diventata Riviera degli Etruschi, che si estende per circa 85 km: dai confini della Toscana, fino a Ladispoli nei pressi di Roma.

La costa dell'alto Lazio è sabbiosa, con dune a tombolo, mentre da Civitavecchia verso sud diventa rocciosa e stretta. Da segnalare la spiaggia di Sant'Agostino, una caletta posta al riparo di un capo roccioso, con una pineta alle spalle nei cui pressi si trova la Riserva Naturale di Popolamento Animale Salina di Tarquinia che accoglie tutto l'anno varie specie di uccelli stanziali e migratori come aironi cinerini, fenicotteri rosa, cavalieri d'Italia e gabbiani corallini.

Conosciuta negli anni '50 come “perla del Tirreno” per la frequentazione di attori, scrittori e personalità del jet set dell'epoca, Santa Marinella oggi è ideale per gli sport acquatici, mentre, scendendo verso Roma, si incontrano i suggestivi ruderi dell'antica Torre Flavia, protetta come Monumento naturale al centro della palude salmastra che la circonda, non lontana da Santa Severa, dove domina il mare il Castello-borgo costruito sull'antico sito di Pyrgi, città portuale etrusca.

### **La riviera di Ulisse e l'Arcipelago Pontino**

Tra i centri più importanti della costa meridionale del Lazio vi sono Anzio e Nettuno, che offrono le spiagge di Astura, 11 km di sabbia chiara caratterizzata da dune e punteggiata di macchia mediterranea, e di Tor Caldara, che dà il nome alla riserva omonima. Anzio, inoltre, è uno dei porti più importanti della regione, ben collegato, tramite servizi plurigiornalieri di aliscafi e traghetti, alle Isole Pontine, vere perle del Mediterraneo. Ponza è la più grande, con la caratteristica quinta curvilinea di abitazioni bianche su due livelli stradali, la fortezza, l'Ergastolo di Santo Stefano, spiagge di sabbia chiara sovrastate da imponenti scogliere a strapiombo sul mare di colore turchese. Ventotene offre l'antico Porto romano ben salvaguardato, il settecentesco Carcere Panottico di Santo Stefano e le spiagge scure, che ne rivelano l'origine vulcanica.

La costa che va da Gaeta a Sperlonga è uno dei tratti di litorale più intatti della regione, dieci chilometri di spiagge separate da speroni rocciosi e da torri d'avvistamento, che culminano nelle falesie di Monte Orlando e della Montagna Spaccata. Un tratto di costa che ricorda la mitologia anche nell'etimologia del nome Gaeta, che pare sia stato dato da Enea a questo luogo in ricordo della sua nutrice Caieta, che fu sepolta da queste parti prima che l'eroe giungesse alla foce del Tevere.

La Spiaggia Ariana di Gaeta è stata riconosciuta più volte Bandiera Blu negli ultimi anni, grazie non solo alla qualità dei servizi ma anche alla limpidezza delle acque, alla pulizia della sabbia, alla presenza della macchia mediterranea e di particolari scogli detti “dei tre cani”.

Sperlonga è un splendido borgo di case bianche, attraversato da viottoli antichi e scalinate impervie che culminano nella piazza, fulcro del paese. La particolare conformazione dell'abitato, su un promontorio, rende proibitivo attraversare la cittadina in auto. E' grazie a questo che l'ambiente è stato salvaguardato e ha reso immutato il fascino di questo borgo laziale. Oggi è una delle località più alla moda del litorale in provincia di Latina.

Sabaudia è una delle località più note del litorale laziale. Frequentata negli anni '60 da scrittori ed artisti come Moravia, Pasolini e Schifano, si conferma come una meta di villeggiatura rinomata, immersa nel Parco Nazionale del Circeo, istituito nel 1934. Presenta una costa orlata da dune lunghe oltre 25 km e da una ricca vegetazione mediterranea, che separa l'arenile da 4 laghi

costieri: il Lago di Caprolace, il Lago di Fogliano, il Lago dei Monaci, ed il più grande Lago di Sabaudia o di Paola, fondamentali per la protezione degli uccelli acquatici, che usano questa ampia zona come sosta nelle migrazioni ed alcuni anche come zona di nidificazione.

Per ulteriori informazioni: [www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Mare/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Mare/)

## **Turismo religioso - Il Lazio culla della cristianità**

Le vacanze all'insegna della spiritualità e della ricerca interiore hanno sempre più sostenitori tra i turisti. Cuore di uno dei centri più significativi della spiritualità mondiale, il Lazio, caratterizzato da importanti testimonianze di diverse religioni, è da secoli la terra di chi fa della fede cristiana una ragione di viaggio e di chi vuole conoscere alle radici un mondo che ha saputo creare arte, architetture e oggetti di inestimabile valore.

Terra di pellegrinaggi tra le più importanti del mondo, la regione è disseminata di luoghi di devozione e di culto. Se Roma, sede del Papato e capitale del Cristianesimo, meta per eccellenza del pellegrinaggio, è soggetta ad una costante crescita di affluenza, tra le destinazioni preferite dai turisti nella graduatoria degli "itinerari della fede e della cultura", ai primi posti in Italia, troviamo il Lazio che può vantare una delle maggiori concentrazioni di monasteri, abbazie e chiese disseminate nel proprio territorio. Il pellegrinaggio ha origini antiche, che risalgono al Cristianesimo, con una valenza spirituale molto profonda e radicata nei fedeli, che si spostavano dal luogo in cui abitavano verso altre località considerate "sacre". Rivolti a fedeli o ad appassionati della storia e della conoscenza, gli itinerari della fede e della cultura del Lazio sono i più indicati per scoprire, attraverso percorsi tra luoghi di culto, la nostra storia da sempre legata al Cristianesimo e alla Chiesa cattolica. Quello religioso è un turismo che possiede un forte radicamento regionale e una fitta rete di accoglienza, articolata in varie soluzioni ricettive.

### **La Via Francigena**

La Via Francigena, che da Canterbury portava a Roma, è una via maestra percorsa in passato da migliaia di pellegrini in viaggio per raggiungere le tombe e il luogo del martirio dei Santi Pietro e Paolo. Era la più importante delle grandi vie di collegamento che solcarono l'Europa nel Medioevo, caratterizzata da un fondamentale aspetto devozionale e dalla peculiare caratteristica di essere nel contempo una strada di conquista, di conoscenza, di mercato e dunque l'essere veicolo di idee, costumi, arte, uomini e cose nel mondo occidentale che la rende ancora oggi particolarmente suggestiva dal punto di vista turistico e culturale. Deve il suo nome al fatto di essere stata utilizzata come via d'accesso attraverso le Alpi dai Franchi che ne fecero il più importante collegamento tra

l'ambiente nord europeo e le regioni del Mediterraneo. In questo senso la Via ha rappresentato una grande testimonianza dell'antica radice dell'identità culturale europea. Queste notevoli credenziali, unite all'elevata percorrenza della strada nel corso dei secoli, hanno fatto sì che la via sia stata riconosciuta quale itinerario culturale approvato dal Consiglio d'Europa, aderendo ad un progetto interregionale di ricerca promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. La Regione Lazio ha sostenuto, negli ultimi anni, la valorizzazione e la messa in sicurezza del tracciato laziale, che è diventato un polo d'attrazione per molti neo- pellegrini, che lo percorrono ogni anno a piedi o a cavallo.

### **Abbazie e Monasteri**

I primi monasteri dell'Italia centrale risalgono al tempo di San Benedetto da Norcia (480 - 547 d.C.), fondatore dell'abbazia di Montecassino intorno al 529 e autore della «Regola» con la quale fissò le norme essenziali della vita religiosa e materiale dei monaci. L'abbazia di Montecassino fu centro di propulsione del monachesimo d'Occidente e uno dei più prestigiosi complessi religiosi di tutti i tempi.

Nel Lazio altri importanti insediamenti benedettini sono il monastero di Santa Scolastica che, intitolato alla sorella di San Benedetto, conobbe grande splendore nei secoli XI-XII e fu sede della prima tipografia italiana e il Sacro Speco a Subiaco e, ancora, l'abbazia di Farfa, Abbazia Imperiale, tra le più importanti dell'Europa medievale. Dalla radice benedettina si sviluppò l'ordine cistercense le cui fondazioni più celebri sono le abbazie di Fossanova, Casamari e Valvisciolo nel Lazio meridionale, l'abbazia delle Tre Fontane a Roma e l'abbazia di San Martino al Cimino nel viterbese. La corrente del monachesimo orientale ha lasciato una profonda traccia nella comunità cattolica di rito bizantino-greco di Grottaferrata, fondata nel 1004 da San Nilo di Rossano e San Bartolomeo sui resti di una villa romana. La conca di Rieti fu detta la «Valle Santa» per le frequenti soste di San Francesco nei suoi umili paesi e nelle sue foreste e per i conventi che vi sorsero: Greccio dove nel 1223 il santo creò il primo presepe, La Foresta, Fonte Colombo e Poggio Bustone. Degni di nota sono i prodotti che ancora oggi alcuni monaci realizzano all'interno delle mura conventuali come amari centerbe, cioccolata, prodotti naturali.

Per ulteriori informazioni

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Mete\\_Religiose/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Mete_Religiose/)

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/schede/itinerari\\_religiosi.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/schede/itinerari_religiosi.html)

<http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/tagcloud.html?tag=percorsi dello spirito>

## **Turismo termale e del benessere**

Alle terme come gli antichi, seguendo i loro insegnamenti sempre nuovi. La ricerca del benessere psicofisico, unito con la necessità di allontanarsi dalla frenetica vita quotidiana, sta diventando un bisogno e un desiderio sempre più diffuso da esaudire in una delle tante strutture ricettive ad hoc.

Nel Lazio località termali e centri attrezzati non mancano per soddisfare ogni tipo di esigenza. Si può passare dall'hotel di lusso alla pensione, dalla struttura affacciata su una città d'arte a quella immersa nei boschi e nella tranquillità. Le Terme del Lazio sono luoghi dove potersi dedicare solo a se stessi, dove ricevere il beneficio di massaggi, cure e terapie mirate a ridare energia al corpo e alla mente, grazie anche allo stretto contatto con la natura e alla professionalità degli addetti.

Benessere inoltre non vuol dire solo cure idroponiche, massaggi e trattamenti estetici all'interno dei centri, ma significa anche aprirsi verso l'esterno per conoscere prodotti tipici e bellezze delle località regionali. Il soggiorno termale oggi è concepito non più solo come momento di terapia per ritrovare il benessere fisico, ma soprattutto come momento di vacanza e relax.

Il termalismo nel Lazio ha radici antichissime. Le terme romane trassero la loro origine dalla fusione del ginnasio greco con il bagno a vapore egizio. Già 200 anni prima che Agrippa creasse le prime terme pubbliche nel 25 a.C., i bagni (balneum) erano molto frequentati dai romani; in seguito gli imperatori romani fecero a gara per superare i loro predecessori con terme sempre più grandiose: in particolare Nerone nel 65 d.C. , Tito nell'81 d.C. , Domiziano nel 95 d.C., Commodo nel 185 d.C., Caracalla nel 217 d.C., Diocleziano nel 302 d.C. e Costantino nel 315 d.C.

Terme sorsero ovunque nell'impero, dalle sabbie del deserto alle Alpi; alcune Terme erano tanto grandi da poter contenere 6000 persone. Le prime terme nacquero in luoghi dove era possibile sfruttare le sorgenti naturali di acque calde o dotate di particolari doti curative. Col tempo, soprattutto in età imperiale, si diffusero anche dentro le città, grazie allo sviluppo di tecniche di riscaldamento delle acque sempre più evolute. Le grandi terme erano il maggior centro di vita mondana, dove potevano accedere tutti, uomini e donne , di ogni età e condizione, soprattutto per incontrare amici, per ricevere "clienti", per svolgervi gran parte delle attività. Col tempo la frequentazione delle terme divenne un'esigenza quotidiana, poiché ci si dedicava per lunghe ore non solo alla cura del "corpo", ma anche a quella dello "spirito". Le terme divennero così il luogo preferito dei Romani; infatti, ad eccezione del circo e dell'anfiteatro, non esisteva un altro luogo capace di polarizzare l'interesse di ogni genere di persone, dotate com'erano, oltre che di palestre, anche di portici e di giardini con fontane e ninfei, di spazi attrezzati per giochi e spettacoli, di

auditori, di sale d'esposizione, di ambienti di soggiorno e di riposo, di pubbliche letture e di declamazioni poetiche, nonché di "spacci" e rivendite di cibi e bevande.

La tradizione delle acque calde, rinnovata e modernizzata, è ancora molto viva nel Lazio, che offre impianti dedicati alla cura e al benessere in vari punti del suo territorio, così come testimoniato dalla campagna informativa realizzata dall'Assessorato al Turismo della Regione Lazio.

Per informazioni sulle terme e il benessere

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Terme\\_e\\_benessere/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Terme_e_benessere/)

## **Turismo congressuale e fieristico**

Il Lazio è una meta privilegiata per il turismo internazionale ed un luogo ideale per organizzare congressi, meeting ed eventi di qualità. Molti sono i luoghi di prestigio che offrono competenza e strutture efficienti. Oltre alla consistente e variegata offerta di Roma (Eur Congressi, Nuova Fiera di Roma, Auditorium Parco della Musica, e, in costruzione, quella che sarà la punta di diamante del polo congressuale romano, il Nuovo Centro Congressi la cosiddetta "Nuvola" di Fuxsas.) esiste una rete di strutture dedicate (come, ad esempio, il complesso alberghiero di Fiuggi, secondo polo ricettivo del Lazio), Hotel e Ville storiche in tutto il territorio regionale, in grado di garantire l'organizzazione di conferenze e congressi di alto livello, all'interno di scenari capaci di stupire e deliziare i visitatori in tutte le stagioni dell'anno.

## **Turismo legato a eventi e manifestazioni del territorio**

Un viaggio nel Lazio può essere programmato anche tenendo conto del fitto calendario di eventi che costellano tutto l'anno. Dalle celebrazioni religiose a quelle folcloristiche, dal fittissimo cartellone culturale di Roma ai festival musicali e alle sagre estive, la regione offre un caleidoscopio di appuntamenti che coniugano tradizione e modernità in una miscela davvero unica.

In primavera sono i fiori i protagonisti: a Roma, con la Festa di Primavera, quando la scalinata di Trinità di Monti a Piazza di Spagna viene ricoperta da un tappeto di 3000 azalee rosa; nel centro medievale di Viterbo, con S. Pellegrino in Fiore; i Pugnalonì di Acquapendente (VT); le fragole di Nemi (RM); le celebri infiorate dei Castelli Romani, prima fra tutte quella di Genzano (RM), che ha ottenuto recentemente il riconoscimento di Patrimonio d'Italia.

In occasione della Pasqua il rito religioso più imponente è la Via Crucis che il Papa conduce al Colosseo il Venerdì santo. Più lontano da Roma se ne svolgono di altrettanto sentite ad Alatri (FR), Civitavecchia (RM), Orte (VT), San Felice Circeo (LT).

A Roma, maggio si apre con il tradizionale Concerto rock gratuito in Piazza San Giovanni e si conclude sotto le volte della Basilica di Massenzio, nell'Area dei Fori Romani, con gli incontri con i maggiori scrittori italiani e stranieri contemporanei del Festival delle Letterature. Sempre a Roma l'estate è animata da centinaia di appuntamenti tra i festival jazz nelle ville, le musiche dal mondo di Villa Ada, la musica classica all'Orto Botanico, gli appuntamenti all'aperto della Cavea del Parco della Musica, che fanno dell'Estate romana uno dei modelli europei più validi di offerta culturale e di spettacolo. Nel territorio regionale prestigiosi appuntamenti estivi sono il Festival di Villa Adriana, quello di Fossanova e quello teatrale di Ostia antica.

L'estate è anche la stagione delle sagre dedicate ai prodotti dell'agricoltura e alle tradizioni popolari: sono circa 500 tra appuntamenti che mettono al centro una produzione locale come, tra le altre, la nocciola a Caprarola, il vino a Montefiascone, l'amatriciana ad Amatrice, la porchetta ad Ariccia, rievocazioni storiche come i numerosi festival medievali nei borghi della Ciociaria o gli appuntamenti tradizionali come la festa del Sole di Rieti o il Gonfalone ad Arpino, il Palio della Tonna a cavallo degli asini di Civita Bagnoregio e di Tolfa, le processioni sul mare e le feste del pesce intorno al Lago di Bracciano. La tradizione si rinnova nel Festival jazz che si svolge ogni estate ad Atina, Cassino e Fiuggi. La stagione si chiude simbolicamente con la grandiosa processione della Macchina di Santa Rosa a Viterbo il 3 settembre che insieme alla Festa di Santa Candida di Ventotene (LT) hanno ottenuto recentemente il riconoscimento di Patrimonio d'Italia.

In autunno protagonista assoluto è il vino, a cui, nei Castelli romani, Marino e Velletri dedicano Feste e Sagre, mentre i borghi della Tuscia come Canepina e Soriano del Cimino, aprono le cantine e offrono, insieme al vino novello, le castagne dei boschi dei Monti Cimini.

La Capitale ad ottobre diventa tempio del jazz, con Roma Jazz Festival e set cinematografico di star italiane ed internazionali di grande calibro, con la Festa internazionale del Film di Roma.

I presepi viventi scaldano il cuore dell'inverno nel Lazio, da quello "francescano" di Greccio a quello di Maranola sulle note delle zampogne dei pastori, che culminano nella Messa di Natale di mezzanotte celebrata dal Papa nella Basilica di San Pietro.

Capodanno a Roma è un appuntamento da festeggiare nelle piazze più belle del centro storico, con il naso all'insù sotto i fuochi d'artificio organizzati dall'Amministrazione comunale.

Per informazioni sulle feste, le sagre e gli appuntamenti del Lazio:

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Grandi\\_Eventi\\_e\\_Manifestazioni/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Grandi_Eventi_e_Manifestazioni/)

## Turismo enogastronomico

Il Lazio è una regione ricca di prodotti tipici e di tradizioni gastronomiche. Accanto alle produzioni più diffuse come quelle di olio extravergine d'oliva e di salumi, si possono scoprire anche prodotti enogastronomici di pregio come il tartufo Scorsone, i carciofi di Tarquinia, gli asparagi verdi di Montalto di Castro, i vini Doc di Cerveteri, il peperone di Pontecorvo, la mozzarella di bufala dell'Agro Pontino, il sedano di Sperlonga, il moscato di Terracina, le olive e le alici di Gaeta, le lenticchie di Ventotene, le castagne e le nocciole dei Monti Cimini.

La produzione dell'olio di oliva è tradizionale del Lazio, come testimonia la presenza nel comune di Fara in Sabina dell'ulivo più antico d'Europa, un imponente albero risalente al V secolo. Il Lazio vanta cinque produzioni DOP che si distribuiscono nelle zone della Sabina, nella Tuscia, nelle colline Pontine e nelle terre Tiburtine.

Tra i salumi, quelli di carni intere prevalgono sugli insaccati: tipico di tutta l'Italia centrale, e del Lazio in particolare, il guanciale, stagionato con sale e pepe, molto usato nella cucina della regione ad esempio negli spaghetti alla carbonara o nei bucatini all'amatriciana. La porchetta, il maiale da latte cotto allo spiedo, è diffusa in tutto il Centro Italia: nel Lazio troviamo quella di Ariccia, che vanta la ricetta più famosa.

Nella regione si producono ottimi prosciutti, soprattutto a Bassiano in provincia di Latina e a Guarcino in provincia di Frosinone.

Il panorama caseario del Lazio è particolarmente legato alla tradizione della pastorizia: oltre al classico pecorino romano e la ricotta, in tutta la regione troviamo formaggi a pasta filata, caciotte di mucca e pecorini freschi e stagionati. Tra le zone di produzione della mozzarella si distingue in particolare l'area del basso Lazio.

Negli ultimi anni alcuni produttori hanno ricominciato a produrre, secondo antiche tecniche, alcuni formaggi di grande qualità, come il Cacio fiore, realizzato con latte di pecora lavorato crudo, caglio vegetale di carciofo o di cardo selvatico.

Il Lazio vanta numerosi prodotti DOP (*Denominazione di Origine Protetta*), IGP (*Indicazione Geografica Protetta*) e ben 367 prodotti tradizionali, cioè rappresentativi di tutte le realtà territoriali, ovvero quei prodotti tipici i cui metodi di lavorazione, conservazione e stagionatura sono praticati in un certo territorio in maniera omogenea e secondo regole tradizionali e protratte nel tempo, per un periodo comunque non inferiore a 25 anni.

"Natura in Campo" è il primo progetto di promozione agroalimentare del territorio protetto della Regione Lazio. Realizzato dall'Agenzia Regionale Parchi attraverso il sostegno delle attività

agricole svolte con metodi di produzione sostenibili, prevede tra l'altro, la concessione del marchio a prodotti certificati biologici e tradizionali.

La Regione Lazio è fortemente impegnata nella valorizzazione ed il marketing dei prodotti regionali.

### **Vini del Lazio**

Nel Lazio gli Etruschi prima e i Latini poi hanno trovato uno dei migliori habitat per la vite. Così sono nati vini che racchiudono storie e leggende, come il famoso *Est!Est!!Est!!!*, nato, secondo la leggenda, dalla triplice entusiastica scritta tracciata dal coppiere Martino, mandato in avanscoperta, lungo la via verso Roma a Montefiascone (VT) dal vescovo Johannes Defuk, al seguito dell'imperatore Enrico V, per segnalare le locande dove si serviva il vino migliore.

La viticoltura del Lazio fa riferimento principalmente a due distretti produttivi: i Castelli Romani, nella zona dei Colli Albani, e il Viterbese, indicato anche con l'antico termine di Tuscia. La provincia di Rieti condivide con quella di Roma un ambito produttivo nei Colli della Sabina, lungo il Tevere; analogamente avviene con Frosinone per la produzione del rosso Cesanese; Latina si pone infine come nuova frontiera dell'enologia regionale con gli interessanti impianti di Aprilia e del Circeo.

Il Lazio è terra di vini bianchi, ma i rossi hanno buoni risultati nelle specie autoctone (Nero Buono di Cori e le varietà di Cesanese) e registrano introduzioni di Sangiovese, Montepulciano e Merlot.

La zona dei Castelli Romani ha sempre dato vini interessanti sin dai tempi dei Romani, quando si produceva vino bianco secco, in contrapposizione a quello alla greca, che era dolce. La zona di riferimento è quella di Frascati, che ha dato il nome a uno dei primi vini DOC della regione. Frascati nasce sull'antica Tusculum, dove c'era la villa di Tiberio, e nei dintorni i cacciatori si ritiravano durante la notte sotto le "frascate", rifugi di fortuna costruiti nei boschi. La frascata è rimasta anche come simbolo del vino nuovo, e viene esposta una frasca, durante le "ottobrate romane", ad indicare la conclusione della vendemmia e l'uscita del vino giovane.

Per quanto riguarda la parte nord della regione, c'è una sorta di continuità con le regioni confinanti, con la presenza di Sangiovese, Trebbiano e Malvasia mentre il vitigno più importante è il Grechetto, al confine con l'Umbria nella DOC interregionale Orvieto. A Cerveteri si produce un rosso Doc mentre andando verso sud troviamo, nella provincia di Frosinone, quello che è il vero vitigno autoctono della regione, il Cesanese.

La provincia di Latina è una presenza recente nel panorama vinicolo del Lazio. Il suo esordio si fa risalire alla bonifica delle paludi Pontine, avvenuta negli anni '30. Terra praticamente vergine

per la vite, venne colonizzata dal Trebbiano, dal Merlot e dal Sangiovese. Nel tempo, pur dando notevole importanza al bianco, sono stati i rossi a prevalere, diventando la bandiera della produzione locale. Terra priva di condizionamenti storici, la provincia di Latina rappresenta oggi una delle realtà più dinamiche e interessanti della viticoltura italiana, grazie anche alle attività sperimentali, che guardano ai modelli di Bordeaux e della California, svolte nella zona delle Ferriere, l'antica Satricum.

La prima zona ad essere valorizzata dal vigneto è stata quella di Aprilia, cui si riferisce l'omonima Doc. Recentissimo è il riconoscimento del territorio costiero che va da Latina a Terracina nella denominazione Circeo, con giustificato riferimento al promontorio che è il suo elemento di maggiore spicco paesaggistico.

La Regione Lazio sostiene da alcuni anni la ricerca enologica e la conoscenza delle etichette nell'ambito di un'azione di promozione che ha visto crescere in modo netto, sia a livello nazionale che internazionale, la reputazione dei vini del Lazio.

Per ulteriori informazioni:

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Piatti\\_tipici/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Piatti_tipici/)

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Prodotti\\_locali/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Prodotti_locali/)

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Eventi\\_enogastronomici/](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Sapori/Eventi_enogastronomici/)

<http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/tagcloud.html?tag=vini doc>

## **Turismo scolastico**

Il viaggio di istruzione da sempre costituisce per lo studente un momento importante di crescita e di confronto. Nella scuola italiana dalle gite di una giornata della scuola dell'infanzia a quelle di qualche giorno della scuola primaria fino ai veri e propri viaggi delle fasce d'istruzione superiore, il viaggio è entrato a far parte del curriculum educativo e formativo a tutti gli effetti come riconosciuto da due circolari ministeriali, la 291/92 e la 623/96 e dal decreto sull'autonomia, il D.P.R. 275/1999. La gita scolastica, sempre attesa dai ragazzi come momento importante dal punto di vista relazionale, rappresenta un momento di attività didattica che porta in primo piano valori come il rispetto dell'ambiente e del patrimonio culturale, essenziali alla formazione dell'individuo. La visita ad un museo o a una città d'arte o un'oasi naturale, può insegnare molto di più in termini anche emotivi, di mille pagine lette sull'argomento.

Il Lazio, oltre alla capitale, offre numerose mete adatte al turismo scolastico sia sotto il profilo storico artistico con le sue città antiche, i siti archeologici, le ville storiche, le vie romane che sotto il profilo naturalistico con le numerose aree protette, i parchi marini, le isole e i laghi.

Nel Lazio il viaggio d'istruzione superiore a un giorno può essere organizzato nell'ambito dell'autonomia scolastica avvalendosi di agenzie di viaggio e turismo autorizzate ai sensi del Regolamento regionale n.19/2008, secondo quanto stabilito dagli Uffici Scolastici Regionali e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca.

La Fiavet, ovvero la Federazione Italiana delle agenzie di viaggio e dei tour operator ha stilato un Capitolato d'onori tra le Istituzioni scolastiche e le agenzie di viaggi e turismo ad uso tanto della scuola quanto delle agenzie, nel tentativo di disciplinare i diritti e i doveri di entrambi.

## Arrivare e muoversi nel Lazio

Situato al centro della penisola italiana e del Mediterraneo, il Lazio è facilmente raggiungibile sia per via aerea, grazie alla presenza di un aeroporto intercontinentale (Leonardo da Vinci - Fiumicino) e di altri due aeroporti per il trasporto civile, Ciampino (per i voli low cost e merci) e Roma-urbe (come aeroclub, per voli turistici e industriali e come eli-porto <http://www.aeroclubroma.it/>), sia per via marittima, grazie al porto di Civitavecchia, uno dei più importanti del Mediterraneo, sia per via di terra, grazie alla estesa rete stradale e ferroviaria.

### In Aereo

#### Servizi

*L'aeroporto di Roma Fiumicino (Leonardo da Vinci)*

È lo scalo di riferimento per il traffico nazionale, internazionale e intercontinentale di linea e charter. Situato a 35 chilometri dalla capitale, ha ospitato nel 2010 oltre 36 milioni di passeggeri, traffico che lo rende il primo scalo nazionale ed il sesto aeroporto d'Europa per passeggeri complessivi.

L'aeroporto è dotato di una stazione ferroviaria (Fiumicino Aeroporto), che offre due servizi ferroviari regionali:

**1. Leonardo Express:**

- collega l'Aeroporto di Roma-Fiumicino con la Stazione di Roma Termini senza fermate intermedie e con un tempo di percorrenza di 31 minuti.
- Le partenze avvengono con le stesse modalità sia nei giorni lavorativi che in quelli festivi e sono cadenzate ogni 30 minuti. Date le sue caratteristiche, il servizio è fruibile con una tariffa speciale (Il prezzo del biglietto è attualmente di 14 euro. E' possibile acquistare anche il carnet da 10 viaggi al prezzo speciale di 115 euro. Ogni ragazzo di età inferiore a 12 anni viaggia gratis se in compagnia di un adulto. I ragazzi che viaggiano soli pagano il prezzo intero). Tutti i treni arrivano e partono dai binari 24 o 25 di Roma Termini, nei pressi dei quali è ubicato il deposito bagagli della stazione.

**2. FR1:**

È una delle linee del servizio ferroviario regionale. Ha diverse fermate intermedie e attraversa la città di Roma proseguendo fino ad Orte, importante snodo ferroviario con il resto della nazione. Bisogna prestare attenzione al fatto che la numerazione

della linea (FR1) appare solo nel materiale informativo (mappe del trasporto pubblico, ecc), nell'orario ufficiale cartaceo di Trenitalia e nella segnaletica di alcune stazioni. Nei tabelloni luminosi delle stazioni, invece, è presente solo la sigla R e la numerazione della corsa. Ha una frequenza di 15 minuti nelle ore diurne ed è a tariffa standard.

L'aeroporto è capolinea di diverse autolinee ed è raggiungibile anche da due autostrade : la A91 Roma-Fiumicino e la A12 Roma-Civitavecchia.

### *L'aeroporto di Ciampino*

Intitolato a Giovan Battista Pastine, è situato a sud-est di Roma, a pochi chilometri dal Grande Raccordo Anulare ed assorbe la maggior parte del traffico delle compagnie low cost (Ryanair, EasyJet, Wizz Air) da e verso alcune destinazioni nazionali (Alghero, Bari, Brindisi, Cagliari, Milano Orio, Trapani) e verso le principali città europee, quali Londra, Barcellona, Parigi, Madrid, Francoforte, Bruxelles, Berlino, Dublino. L'aeroporto ospita anche il traffico merci dei “corrieri espresso” ed il traffico dell'Aviazione Generale (voli di Stato, umanitari e della Protezione Civile). È gestito dalla *Società Aeroporti di Roma* (AdR), insieme con l'Aeroporto intercontinentale Leonardo da Vinci di Fiumicino, con il quale forma il sistema aeroportuale della capitale.

L'aeroporto è collegato con diverse linee di autobus (ATRAL, COTRAL, SIT, TERRAVISION, SCHIAFFINI) alla Stazione ferroviaria di Roma Termini ed al capolinea della Metro A di Anagnina. Esiste anche la possibilità di raggiungere con un autobus la stazione ferroviaria di Ciampino città, a 5 minuti dall'aeroporto, dove è possibile prendere treni per Roma Termini.

Esiste anche una linea urbana di autobus, la n° 702 Circolare, che collega l'aeroporto con la stazione della Metropolitana B Laurentina.

Per conoscere i servizi offerti dai due aeroporti è possibile consultare il sito: <http://www.adr.it>

### **Diritti**

Il notevole sviluppo dell'aereo come mezzo di trasporto civile ha fatto sì che la tutela dei viaggiatori/consumatori fosse oggetto di numerosi interventi normativi nazionali ed internazionali.

Le Compagnie aeree dell'Unione Europea sono tenute ad applicare la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento comunitario (CE) N. 2027/97 (modificato dal Regolamento (CE) N. 889/2002) ed il Regolamento (CE) N. 261/2004.

Le Compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli.

È bene ricordare che tutte le Compagnie aeree hanno l'obbligo di fornire l'indicazione dei limiti di responsabilità che si applicano nei casi di:

- decesso o lesione personale;
- distruzione, perdita o danno del bagaglio, con l'avvertenza della possibilità a stipulare idonea assicurazione per i bagagli di particolare valore;
- danno causato da ritardo

Le Compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno, inoltre, l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo.

Per quanto riguarda i diritti delle persone con disabilità si applicano il Regolamento CE n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo ed il Decreto Legislativo n. 24/2009 del 24 febbraio 2009 recante la Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del predetto Regolamento CE n. 1107/2006.

Le informazioni a tutela dell'utente del trasporto aereo sono riportate in dettaglio nella Carta dei diritti del passeggero, redatta dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), l'organismo regolatore delle attività del trasporto aereo in Italia, che è possibile consultare sul sito:

[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)

La Carta fornisce in un unico testo le informazioni relative alle forme di tutela messe a disposizione del viaggiatore dalla normativa vigente a livello nazionale, comunitario e internazionale.

L'ENAC ha, inoltre, redatto la Carta dei Servizi Standard aeroportuali, che definisce gli standard qualitativi minimi che devono essere osservati dagli operatori aeroportuali nei servizi forniti agli utenti

Ecco in sintesi alcune informazioni relative ai problemi più frequentemente incontrati dai viaggiatori/consumatori.

#### **a. La prenotazione del volo**

Quando si prenota un volo ci si imbatte in diverse classi tariffarie, che, per le scelte commerciali operate dalle singole compagnie, possono essere molto più numerose delle classi legate al posto ed al trattamento a bordo (prima classe, business class, economica, etc.).

Bisogna tenere presente che le compagnie di linea includono generalmente nel prezzo del biglietto anche le prestazioni accessorie offerte in volo (giornali, bevande, pasti, ecc.), ad eccezione di vini e superalcolici, che solitamente sono offerti gratuitamente solo sui voli intercontinentali.

Le compagnie low cost, invece, per tenere bassi i prezzi dei voli ricorrono alla riduzione dei servizi a bordo, che, quando presenti, sono in genere sempre a pagamento.

All'atto della prenotazione il passeggero ha diritto a ricevere informazioni su:

- 1) compagnia aerea;
- 2) orari dei voli;
- 3) tipo di aeromobile;
- 4) tariffe ed eventuali condizioni restrittive ad esse collegate (ad esempio, posti a tariffa agevolata in numero limitato; obbligo di effettuare il volo di andata e ritorno con la stessa compagnia; impossibilità di cambiare l'ora o il giorno del volo di ritorno; etc.)
- 5) comunicazione del codice di prenotazione.

In caso di passeggero a ridotta mobilità o di minore non accompagnato, è necessario segnalare la cosa al momento della prenotazione e richiedere informazioni sul servizio di assistenza fornito dalla compagnia.

Il contratto di trasporto si perfeziona con l'acquisto del biglietto, sia in forma cartacea sia in forma elettronica. In caso di acquisto di biglietto elettronico il passeggero ha diritto a ricevere da parte della compagnia aerea la ricevuta del viaggio con le stesse informazioni previste per il biglietto aereo tradizionale.

#### **b. Il negato imbarco (overbooking), la cancellazione del volo ed il ritardo del volo**

I disservizi più gravi cui il passeggero/consumatore può incorrere sono il negato imbarco (overbooking), la cancellazione del volo ed il ritardo del volo, tutti e tre regolati dal Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004.

### ***Overbooking***

Dato che per ogni volo si verifica una percentuale statisticamente rilevata di rinunce, le compagnie aeree hanno instaurato la prassi (riconosciuta e disciplinata dal Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004) di mettere in vendita un numero di prenotazioni e biglietti superiori alla disponibilità, onde contenere il prezzo del biglietto. A volte il numero di rinunce è più ridotto del previsto e così ad alcuni passeggeri, seppur muniti di biglietto, può venire negato l'imbarco per esaurimento dei posti disponibili. In tal caso la compagnia aerea, avendo commesso una inadempienza contrattuale, è tenuta ad una serie di obblighi ed al risarcimento del danno:

- 1) la compagnia aerea deve verificare primariamente se ci sono passeggeri disposti a rinunciare spontaneamente alla prenotazione in cambio di "benefici" offerti dalla compagnia medesima;
- 2) Chi accetta di rinunciare volontariamente alla prenotazione ha comunque diritto di scegliere tra:
  - rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
  - imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
  - imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.
- 3) Nel caso in cui il problema non si sia risolto con le adesioni volontarie, la compagnia aerea può allora negare l'imbarco anche a passeggeri non consenzienti. In tal caso, il passeggero deve essere immediatamente indennizzato ("compensazione pecuniaria") come segue:
  - Euro 250 per tratte fino a 1500 Km;
  - Euro 400 per tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km;
  - Euro 400 per altre tratte tra 1500 e 3500 Km;
  - Euro 600 per tratte che non rientrano nei casi a) e b)

Se la compagnia ha offerto l'imbarco su un volo alternativo che comporta un ritardo massimo, rispettivamente, di 2, 3 o 4 ore, gli importi degli indennizzi sono ridotti del 50%.

Restano, comunque, valide le opzioni previste per la rinuncia volontaria ed il passeggero ha anche diritto ad usufruire a titolo gratuito di:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;

- sistemazione in albergo qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero;
- trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

### ***Cancellazione del volo***

In caso di cancellazione del volo, il passeggero può scegliere fra tre opzioni:

- a) rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- b) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- c) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Ha, inoltre, diritto di usufruire a titolo gratuito dei pasti e delle comprese nella durata dell'attesa e due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Se il nuovo volo è previsto almeno un giorno dopo, il vettore deve anche fornire al passeggero, a titolo gratuito la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione.

Infine, il vettore deve corrispondere al passeggero una "compensazione pecuniaria" (cioè un indennizzo) simile a quella dovuta in caso di negato imbarco, con uguale possibilità di riduzione del 50% della somma prevista.

Tale compensazione può essere pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo pagato all'atto dell'acquisto del biglietto.

È bene tenere presente che la compensazione pecuniaria non è dovuta nei seguenti casi:

- se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali e inevitabili anche con l'adozione di tutte le misure del caso;
- se il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo almeno 2 settimane prima oppure almeno 7 giorni prima ma con l'offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di 2 ore prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 4 ore o ancora meno di 7 giorni prima ma con l'offerta di un volo alternativo con orario di partenza non più di 1 ora prima di quello previsto e arrivo con ritardo inferiore a 2 ore;

Il vettore ha l'onere della prova sulle cause della cancellazione del volo, sulla loro inevitabilità e sulle informazioni date al passeggero.

### ***Ritardo in partenza***

Non è infrequente il caso in cui il volo subisca un ritardo nella partenza. In tal caso, il vettore aereo è tenuto a garantire ai passeggeri, a titolo gratuito, i pasti e le bevande compresi nella durata dell'attesa e due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Il ritardo che fa scattare il diritto di assistenza, è quello pari o superiore a:

- due ore per tratte fino 1.500 km;
- tre ore per tratte intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 km;
- quattro ore per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi precedenti.

Se il ritardo è di almeno cinque ore, ciascun passeggero ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:

1. rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
2. imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
3. imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno, il vettore deve fornire al passeggero, a titolo gratuito, la sistemazione in albergo ed il trasporto tra l'aeroporto ed il luogo di sistemazione.

### ***Ritardo in arrivo***

La normativa comunitaria non riconosce il diritto ad una compensazione pecuniaria per il ritardo del volo, ma la Corte di Giustizia Europea è intervenuta interpretando estensivamente la norma. Secondo la Corte, poiché i danni subiti dal passeggero in caso di ritardo prolungato, per un tempo pari o superiore a tre ore, sono assimilabili a quelli che si subiscono per la cancellazione di un volo, questi ha il medesimo diritto alla compensazione pecuniaria.

### **c. Responsabilità relative al bagaglio**

Sui voli di linea è possibile trasportare fino a 20 kg per persona (30 kg per la prima classe) senza dover pagare un supplemento, previa registrazione (“check-in”) e consegna prima dell’imbarco.

Le compagnie low cost, invece, di solito stabiliscono un limite massimo di peso inferiore (10 o 15 kg) e prevedono il pagamento di un elevato supplemento per i chili in eccedenza.

Si può portare con sé in cabina un “bagaglio a mano” di piccole dimensioni, ma bisogna fare attenzione alle dimensioni, che generalmente per le compagnie low cost sono tassativamente predeterminate ed indicate nelle informazioni fornite insieme al biglietto. Esiste un tempo limite entro il quale presentarsi in aeroporto per effettuare il “check in”, superato il quale si perde il diritto all’imbarco. Tale limite varia da aeroporto a aeroporto, ma in genere non scende sotto i 40 minuti per i voli interni e può salire ai 120 minuti per i voli intercontinentali. Tuttavia, con la diffusione del check in online e se ci si imbarca con il solo bagaglio a mano, il limite non è più così stringente, in particolare per le compagnie low cost che adottano tale procedura.

In caso di ritardo nella consegna del bagaglio, la compagnia aerea deve rimborsare le spese documentate relative ai beni di prima necessità, entro il limite di 1000 DSP\* (Diritti Speciali di Prelievo), pari a circa €1167,00.

Quando il bagaglio non viene riconsegnato entro 21 giorni, questo si intende definitivamente perduto.

#### ***Perdita, distruzione o danneggiamento del bagaglio***

**1. Compagnie aeree comunitarie** o che aderiscono alla **Convenzione di Montreal** del 1999: il passeggero ha diritto a un risarcimento il bagaglio registrato fino a 1000 DSP (circa € 1167,00). Al momento della registrazione è possibile effettuare una “dichiarazione di maggior valore” se il valore del contenuto del bagaglio è superiore al risarcimento previsto. In tal caso si paga un supplemento, ma, in caso di smarrimento, sarà risarcito il danno corrispondente al valore dichiarato. La responsabilità della compagnia aerea è presunta fino a che essa non dimostri il difetto del bagaglio o la responsabilità del passeggero. Si ha diritto allo stesso risarcimento anche per il bagaglio a mano, ma occorre dimostrare la responsabilità della compagnia aerea.

## **2. Compagnie aeree non comunitarie che non aderiscono alla convenzione di Montreal:**

Nei voli nazionali, il passeggero ha diritto ad a un risarcimento fino a €6,20 per Kg, fino a un massimo di €222,08 per il bagaglio registrato e fino a €1007,09 a persona per quello a mano. Nei voli internazionali il passeggero ha diritto ad a un risarcimento di 17 DSP (= €20,00 circa) per Kg per il bagaglio registrato e di 332 DSP (circa €388,00) a persona per quello a mano.

Nel caso di bagaglio a mano, spetta al passeggero l'onere della prova per la responsabilità della compagnia aerea. Anche con le compagnie non comunitarie e non aderenti alla Convenzione di Montreal è possibile effettuare una "dichiarazione di maggior valore" al momento della registrazione, con pagamento di un supplemento.

### **Il reclamo.**

Il passeggero è tenuto ad effettuare la denuncia all'Ufficio assistenza bagagli dell'aeroporto, ed a far constatare l'evento presso l'Ufficio "Lost and Found" prima di lasciare l'area riconsegna bagagli dell'aeroporto di arrivo. È preferibile, inoltre, presentare subito anche un reclamo alla compagnia aerea, anche utilizzando gli appositi moduli "P.I.R." (Property Irregularity Reports) disponibili presso gli sportelli della compagnia aerea, dell'assistenza bagagli e del gestore aeroportuale. La denuncia all'Ufficio Lost and Found avvia la ricerca del bagaglio smarrito.

Il reclamo alla compagnia aerea, contenente la richiesta di rimborso, può anche essere inviato a mezzo raccomandata a.r. entro 7 giorni dalla consegna (in caso di danni) o entro 21 giorni dalla consegna (in caso di ritardo), allegando copia del modulo P.I.R. e dei talloncini adesivi ricevuti al check in. Tuttavia, se non si è presentato reclamo al momento dell'evento, sarà necessario dimostrare che il danno si è effettivamente verificato durante il trasporto aereo.

Una volta presentato il reclamo nei termini indicati, il diritto al risarcimento si prescrive in due anni dalla data di arrivo a destinazione.

### **d. Responsabilità relative alle persone**

Le compagnie aeree europee o aderenti alla Convenzione di Montreal sono responsabili per il risarcimento in caso di morte o lesioni personali senza limiti massimi. Queste non possono contestare una richiesta di risarcimento se questa è inferiore a 100.000 DSP (circa €116.665,00). Nel caso di una richiesta di importo superiore, la Compagnia aerea può contestarla solo dimostrando che il danno non gli è imputabile. Entro 15 gg. deve versare un acconto non inferiore a 16.000 DSP (circa €18.667,00).

Se invece si tratta di una compagnia non comunitaria che opera da/per l'UE, essa può non applicare il regolamento europeo e la Convenzione di Montreal, ma deve informarne preventivamente il passeggero, comunicandogli il regime seguito. In tal caso la responsabilità della compagnia è limitata a un risarcimento massimo di 100.000 DSP (circa €116.665,00) a passeggero.

In caso di danno al passeggero verificatosi nel trasporto dalla sala d'imbarco all'aereo, è il gestore dei servizi a terra responsabile e non la compagnia aerea.

#### **e. Sicurezza dei vettori**

A prescindere dai mezzi usati per fare la prenotazione, il passeggero ha diritto a ricevere informazioni sulla identità del vettore aereo effettivo,. Sulla base del Regolamento (CE) n. 2111/05, è stato formulato il primo elenco di vettori aerei soggetti a divieto operativo nell'Unione Europea [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it).

#### **f. Sicurezza negli aeroporti. I liquidi nei bagagli a mano.**

L'Unione Europea, con regolamento CE 1546/2006 del 4 ottobre 2006 in vigore dal 6 novembre 2006, ha limitato, per motivi di sicurezza, la quantità di liquidi che tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'UE (e anche di Norvegia, Islanda e Svizzera), indipendentemente dalla destinazione, possono portare nel bagaglio a mano oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale..

Per ogni passeggero, compresi i neonati, è permesso il trasporto di un solo sacchetto di plastica di capacità non superiore ad 1 litro, con non più di 10 contenitori di capacità massima ciascuno di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi).

Per "liquidi" si intendono non solo acqua e altre bevande, ma anche sciroppi, creme, lozioni, profumi, deodoranti, spray, gel, schiume da barba, dentifrici, ecc.

Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini, per i quali tuttavia, potrà essere richiesto di esibire la prescrizione medica.

Al controllo di sicurezza è obbligatorio presentare separatamente tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano, la giacca e/o il soprabito, il computer portatile e ogni dispositivo elettrico o elettronico.

Non ci sono limiti alle sostanze liquide acquistate presso i negozi situati nei "Duty Free" o a bordo degli aeromobili o inseriti nel bagaglio registrato.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it).

### **g. Irrinunciabilità dei diritti del passeggero**

Gli obblighi nei confronti del passeggero stabiliti dal Regolamento (CE) N. 261/2004 non possono essere oggetto di restrizioni o rinunce, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

## **In Treno**

Grazie alla presenza di Roma, il Lazio è facilmente raggiungibile in treno da tutta l'Europa. Una capillare rete ferroviaria consente di muoversi abbastanza agevolmente all'interno della regione.

Il trasporto ferroviario è gestito dal Gruppo Ferrovie dello Stato, di cui il Ministero dell'economia e finanza è l'unico azionista, ma le liberalizzazioni avviate dall'Unione europea stanno favorendo la nascita di nuovi operatori.

Le due società più importanti del Gruppo sono Trenitalia, che gestisce il trasporto, e RFI, che gestisce l'infrastruttura.

Uno standard minimo di tutela dei diritti degli utenti delle ferrovie è stato previsto nel Regolamento Europeo n. 1371/2007.

Trenitalia, inoltre, ha redatto una Carta dei Servizi nazionale per i servizi a media e lunga percorrenza ed una per ogni regione, per i servizi locali, contenenti i diritti dei passeggeri e gli impegni della società sulla qualità dei servizi.

Per tutte le informazioni e per la richiesta dei servizi dedicati ai viaggiatori disabili si può consultare il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it). È comunque disponibile il numero unico nazionale 199 30 30 601, attivo tutti i giorni con orario 7.00-21.00. Le tariffe per la rete telefonica fissa (a carico del chiamante - Iva inclusa) sono di 6,12 centesimi di euro alla risposta e 2,64 centesimi di euro per minuto di conversazione. Le tariffe per la rete telefonica mobile variano a seconda del gestore.

La quantità e la qualità dei servizi ferroviari regionali offerti nel Lazio sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra Trenitalia e la Regione Lazio (vedi [http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia/in\\_regione/csrLazio.pdf](http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia/in_regione/csrLazio.pdf)).

Nell'ambito del contratto la Regione Lazio definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone.

I servizi vengono offerti a tariffe stabilite dalla Regione, che versa quella parte del prezzo del servizio non coperta dal solo acquisto del biglietto o dell'abbonamento.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti degli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione agisce a tutela degli utenti, assicurando loro il ristoro per eventuali disservizi subiti.

Tutta la panoramica completa dei servizi e delle offerte relative al trasporto ferroviario può essere consultata sul sito <http://www.trenitalia.com/>

## **Acquisto del biglietto**

***Treni nazionali ed internazionali.*** È obbligatorio acquistare un biglietto valido per il tipo di treno, la classe e il servizio con cui si intende viaggiare prima di salire in vettura, altrimenti si incorre sempre in una sanzione.

I biglietti per i treni Espressi, Intercity, Eurostar City, Eurostar Italia ed Eurostar Italia AV, Cuccette e Vagoni Letto (ad esclusione, quindi, dei treni Regionali) sono sempre emessi contestualmente con la prenotazione del posto.

Tutti gli altri biglietti, anche acquistati tramite biglietteria automatica, devono essere obliterati mediante le apposite macchine obliteraterici gialle che si trovano all'interno della stazione ferroviaria. Le sanzioni amministrative previste per la mancata oblitterazione del biglietto vanno da 3,50 a 105 euro.

L'acquisto può essere eseguito:

- sul sito [www.ferroviedellostato.it](http://www.ferroviedellostato.it);
- presso le biglietterie e le macchine self service della stazione (i biglietti a fascia chilometrica per sui treni regionali possono essere acquistati anche in punti vendita alternativi);
- nelle agenzie di viaggio legalmente operanti in Italia e all'estero;
- tramite il Call Center (solo chiamate nazionali: n. 892021, con costi a carico dell'utente).

I biglietti venduti dalle biglietterie di stazione e dalle agenzie viaggi abilitate hanno una validità di due mesi e sono rimborsabili presso qualunque biglietteria, ma si paga una penale del 20% con un minimo di €8,00, salvo che in sostituzione del biglietto si accetti un bonus da spendere nei successivi sei mesi (in questo caso non si paga la penale). I biglietti a fascia chilometrica non hanno scadenza.

Ogni tipo di biglietto può essere rimborsato entro trenta minuti dalla convalida, alle condizioni sopra descritte, oppure, se si tratta di Eurostar, anche entro 24 ore dalla partenza con una trattenuta pari però al 50% del costo.

**Treni regionali.** Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche e su internet.

Esistono due tipologie di biglietto o abbonamento regionale:

1. Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa sovraregionale per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra, per chi viaggia frequentemente.
2. Biglietti e abbonamenti integrati: convenienti, validi per viaggiare sia con Trenitalia che con altre aziende di trasporto pubblico (autobus, metropolitane, etc.).

La Regione Lazio propone le seguenti offerte integrate:

- Biglietti ed Abbonamenti integrati **Metrebus Lazio**: la regione è divisa in 7 zone. Esistono le seguenti offerte:
  - Biglietto integrato regionale giornaliero (BIRG): il prezzo varia tra €3,30 per una zona a €14,00 per 7 zone
  - Carta integrata regionale settimanale (CIRS): da €13,50 a €61,50
  - Abbonamento integrato mensile a zone: da €24,50 a €108,50
  - Abbonamento integrato annuale a zone: da €172,00 a €688,40
  - Abbonamento integrato a zone per studenti (pagamento anche a rate): da €141,00 a €576,40.
- Biglietti ed Abbonamenti integrati **Metrebus Roma**: validi per viaggiare sulla rete di trasporti urbani di Roma. Le offerte sono:
  - **bit** (€1,50) che dura 100 minuti dalla timbratura;
  - **big** (€6,00) che dura l'intera giornata, fino alle ore 24.00, per un numero illimitato di viaggi;
  - **bti** (€16,50) valido per 3 giorni dalla data della prima timbratura, ovvero fino alle ore 24.00 del terzo giorno compreso quello della timbratura, e per un numero illimitato di viaggi;
  - **cis** (€24,00) valida 7 giorni dalla data della prima timbratura, ovvero fino alle ore 24.00 del settimo giorno compreso quello della timbratura, e per un numero illimitato di viaggi.
- mensile personale
- mensile impersonale
- mensile agevolato disoccupati, se residenti di Roma Capitale(€16,00);
- annuale Roma, con validità un anno dalla data di acquisto ed è venduto al costo di €250,00.

Altri vantaggi per chi usa il treno:

- **Carta blu** (per disabili: gratuita, dà diritto al viaggio gratuito o prezzo ridotto per l'accompagnatore)
- **Carta Verde** (carta sconto per giovani di età compresa tra i 12 ed i 26 anni non compiuti. Costa 40,00 euro, vale un anno e dà diritti ad una serie di sconti su diverse offerte. La Carta Verde è nominativa e viene rilasciata in combinazione con la Carta internazionale RAILPLUS).
- **Carta d'Argento** (per chi ha compiuto 60 anni costa 30 euro, mentre è gratuita per chi ha compiuto i 75 anni, e prevede sconti del 10 per cento su vetture letto e cuccette, del 15 per cento sui prezzi del biglietto Base - prima e seconda classe - prevista per tutti i treni nazionali).
- **offerte Comitive** per i gruppi composti da almeno 10 persone.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Per viaggiare su un treno regionale è necessario obliterare il biglietto prima di salire a bordo treno e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non convalidato o convalidato in maniera irregolare, incorre nel pagamento di una sovrattassa di 200,00 euro, oltre al prezzo intero del biglietto.

Se il pagamento viene effettuato all'atto della notifica a bordo treno, l'importo è ridotto a 50,00 euro.

I viaggiatori in partenza da stazioni dove non esistono biglietterie o punti vendita alternativi devono avvisare il personale del treno all'atto della salita.

Il personale di bordo va avvisato anche nel caso in cui non sia possibile convalidare il biglietto per guasto delle obliteratrici o per chiusura delle biglietterie.

In entrambi i casi non sarà applicata nessuna sovrattassa.

### **Rimborso integrale o parziale del biglietto**

Trenitalia in caso di ritardi o disservizi, qualora gli stessi siano imputabili all'azienda, prevede dei rimborsi.

I rimborsi comportano la restituzione parziale o totale della somma spesa per l'acquisto del biglietto, e vengono corrisposti quando il disservizio si verifichi alla partenza o durante il viaggio.

### ***Treni nazionali***

Trenitalia **rimborso il biglietto per intero**, senza alcuna trattenuta, nel caso in cui il viaggiatore non lo abbia potuto utilizzare per una delle seguenti cause:

- quando la partenza del treno sia ritardata di un almeno un'ora;
- quando non è possibile iniziare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- quando, sulla base dell'esperienza di Trenitalia, è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e non si intenda iniziare il viaggio utilizzando mezzi alternativi oppure non si intenda proseguirlo, richiedendo di tornare al punto di partenza o ad altra località intermedia a propria scelta;
- quando il treno o la carrozza cuccetta o VL o Excelsior o il servizio auto/moto al seguito effettuato con il treno prenotato vengano soppressi;
- quando il posto prenotato non sia effettivamente disponibile o quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o mancano i posti di prima classe;
- nel caso di assegnazione di posto cuccetta, VL ed Excelsior diverso da quello indicato sul biglietto o nel caso di mancanza di dotazione adeguata (lenzuola, federe, coperte);
- quando sia ritardata la consegna del titolo di viaggio acquistato sul sito e tramite il Call Center.

Nel caso di più biglietti rilasciati per la medesima soluzione di viaggio per arrivare a destinazione, il rimborso viene effettuato per tutti i biglietti non utilizzati a seguito dell'impedimento.

Nel caso in cui l'impedimento riguardi il viaggio di andata, il rimborso integrale viene riconosciuto anche per il viaggio di ritorno se i biglietti sono stati acquistati contestualmente.

Trenitalia concede invece un **rimborso parziale** per la parte del biglietto non utilizzata nel caso in cui si verificano i seguenti disservizi in corso di viaggio:

- quando la continuazione del viaggio è impedita da ordine dell'autorità pubblica, o dall'interruzione della linea o dalla soppressione del treno o dei treni con cui si doveva proseguire il viaggio, o dalla mancata coincidenza causata dal ritardo di un treno del

servizio nazionale e l'arrivo nella destinazione finale si prevede sia inferiore ad un'ora e non si intenda servirsi dei mezzi sostitutivi messi a disposizione;

- quando sulla base dell'esperienza di Trenitalia è oggettivamente prevedibile che il ritardo dell'arrivo nella destinazione finale prevista nel contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto e non si intenda proseguire il viaggio utilizzando mezzi alternativi senza però richiedere di tornare alla stazione di partenza;
- quando, per esigenze di servizio non prevedibili, il materiale utilizzato per il treno prenotato è diverso da quello della categoria cui appartiene il treno programmato o mancano i posti di prima classe oppure quando il servizio cuccetta o VL o Excelsior acquistato non sia disponibile per causa imputabile a Trenitalia.

Se è prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti, il viaggiatore, in **alternativa al rimborso**, può scegliere il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:

- non appena possibile con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione, o con il primo treno utile di categoria pari o inferiore, oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo. Trenitalia può autorizzare il viaggiatore ad utilizzare un treno di categoria superiore (escluso servizio cuccette, VL ed Excelsior) senza pagamenti aggiuntivi. Nel caso di treni nazionali (AV, AV Fast, ES\*, ES\* Fast, ES city, IC, ICN ed Espresso) bisogna rivolgersi, nei limiti dei posti disponibili, direttamente al personale di bordo, mentre, negli altri casi, agli Uffici di Assistenza di Trenitalia;
- anche in data successiva (per i treni nazionali è necessaria l'annotazione sul biglietto dell'Ufficio di Assistenza se si decide di viaggiare il giorno successivo o al più tardi entro le 48 ore successive).

Se non è possibile continuare il viaggio nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza con l'ultimo treno serale o soppressione di quest'ultimo e non risulti possibile la prosecuzione con autoservizi sostitutivi (bus o taxi), si ha diritto al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo.

Il rimborso del biglietto va richiesto rispettivamente:

- presso la biglietteria della stazione nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio, nel caso si abbia diritto al rimborso integrale;

- nel caso in cui si abbia diritto al rimborso parziale del biglietto, può invece essere richiesto presso la biglietteria della stazione nel momento in cui in cui si è verificato l'impedimento alla prosecuzione del viaggio, oppure presso la biglietteria della stazione di arrivo, subito dopo la discesa dal treno, quando la classe o la categoria di treno utilizzata è inferiore a quella indicata sul biglietto o quando il servizio cuccetta, VL o Excelsior acquistato non è disponibile per causa di Trenitalia.

Quando non è possibile richiedere il rimborso perché la biglietteria è priva di personale o chiusa temporaneamente, il viaggiatore deve, nei termini previsti a seconda del tipo di rimborso da richiedere, telefonare al Call Center, comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari e spedire, entro le 24 ore successive, la richiesta scritta allegando il biglietto originale all'indirizzo comunicato telefonicamente. Nel caso di richiesta di rimborso da avanzare durante l'orario di chiusura dell'agenzia il viaggiatore, nel rispetto dei termini previsti per il biglietto in suo possesso, può rivolgersi alla biglietteria di stazione o chiamare il Call Center comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso e spedire, entro le 24 ore successive, all'ufficio competente indicato telefonicamente, la richiesta scritta, allegando il biglietto originale se cartaceo o indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR) se ticketless.

Nel caso di biglietto acquistato sul sito o tramite il Call Center e non ancora ritirato oppure di biglietto ticketless si può chiedere:

- il rimborso integrale senza trattenute telefonando al Call Center o inviando una e-mail a [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it), indicando il codice identificativo di prenotazione (PNR);
- il rimborso parziale senza trattenute esclusivamente telefonando al Call Center.

### ***Treni regionali***

Per quanto riguarda il trasporto regionale Trenitalia rimborsa il biglietto per intero, senza alcuna trattenuta, anche se già convalidato, nel caso di mancata effettuazione del servizio a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di almeno un'ora;
- sciopero del personale Fs (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto.

Sono previsti inoltre dei rimborsi per quanto riguarda gli abbonamenti nei seguenti casi:

- 1) per gli abbonamenti mensili, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Regionale competente, e dietro riconsegna

dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi biglietteria o agenzia, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento.

- 2) per gli abbonamenti annuali, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento nel periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

Non sono rimborsabili:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice (con esclusione dell'errato acquisto e in caso di sciopero) e abbonamenti (con esclusione dell'errato acquisto) acquistati online;
- i biglietti di corsa semplice e i carnet di biglietti a prezzo globale per i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto (tariffa 1 ter);
- i biglietti e abbonamenti a fascia chilometrica ed a tagliandi autoadesivi;
- i biglietti di supplemento bici;
- i biglietti e abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

La richiesta di rimborso, per i titoli di viaggio regionali, può essere presentata a:

- le biglietterie abilitate, salvo le eccezioni previste;
- la biglietteria abilitata della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- la biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio, o la sua prosecuzione, per le richieste di rimborso integrale per cause FS o per ordine dell'autorità pubblica. In mancanza o chiusura della biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di Trenitalia;
- la Direzione Regionale, per posta, nel caso di biglietteria di partenza chiusa o assente. La spedizione della richiesta, insieme al biglietto originale, deve avvenire dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto purché non coincida con quella di arrivo e deve essere effettuata entro 24 ore dall'evento.

### **I rimborsi per rinuncia al viaggio**

Quando è il viaggiatore a rinunciare al viaggio per cause proprie, e non per disservizio causato dall'azienda, Trenitalia rimborsa il biglietto acquistato, ma applica una trattenuta, che corrisponde

ad una percentuale del biglietto variabile a seconda della tariffa scelta dal viaggiatore e dal momento in cui viene presentata la domanda di rimborso (ad es., se il viaggiatore sceglie la tariffa base, gli sarà trattenuta una somma pari al 20%, se chiede il rimborso prima della partenza del treno; 50% fino ad un'ora dopo la partenza del treno; 100% oltre la predetta ora).

Non vengono inoltre rimborsati gli abbonamenti mensili e settimanali, i biglietti promozionali (quando espressamente escluso) e i biglietti di importo pari o inferiore 10 euro.

Istruzioni per richiedere un rimborso, in caso di rinuncia al viaggio:

1) prima dell'orario di partenza del treno prenotato

- se si è possessori di un biglietto cartaceo o di un biglietto ticketless emesso da un'agenzia, è possibile presentare la richiesta presso qualsiasi biglietteria o presso l'agenzia di viaggio emittente (in caso di biglietto ticketless emesso da agenzia web è anche possibile telefonare al Call Center);
- se si è possessori di un biglietto ticketless acquistato sul sito di Trenitalia o tramite Call center o di un biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self-service e non ancora ritirato, è possibile avanzare la richiesta utilizzando il servizio di rimborso on line sul sito di Trenitalia (solo per i biglietti acquistati sul sito e per l'intero acquisto effettuato sia relativamente al percorso sia al numero di viaggiatori), telefonando al Call Center o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it) e indicando il codice di prenotazione PNR dei biglietti da rimborsare o allegando la ricevuta di pagamento;
- se è stato acquistato il biglietto con carta di credito presso le emittitrici self-service bisogna presentare la domanda di rimborso per iscritto alla biglietteria della stazione in cui è ubicata la macchina self-service di emissione;

2) dopo l'orario di partenza del treno (e fino al termine previsto a seconda dell'offerta cui si riferisce il biglietto)

- se si è possessori di un biglietto cartaceo è possibile presentare la richiesta esclusivamente presso le biglietterie che servono la località di partenza indicata sul biglietto o la località di emissione oppure presso l'agenzia emittente. Tuttavia il rimborso non è ammesso nella località di emissione quando questa corrisponde a quella di destinazione del viaggio. In quest'ultimo caso, se si tratta di un biglietto acquistato per il viaggio di ritorno, il rimborso verrà accordato solo se richiesto contestualmente a quello del biglietto del viaggio di andata;

- se si è possessori di un biglietto ticketless o di un biglietto acquistato con modalità di ritiro alle self-service e non ancora ritirato (per i titoli di viaggio che non prevedono l'acquisto ticketless), il rimborso dopo la partenza non è ammesso. Ugualmente, se per questi biglietti è stato effettuato il cambio della prenotazione dopo la partenza del treno originariamente prenotato, non è ammesso il rimborso del biglietto per il nuovo viaggio.

Nel caso in cui si debba presentare la richiesta di rimborso relativa a biglietti cartacei per treni della media e lunga percorrenza (AV, AV Fast, ES\*, ES\* Fast, ES\* city; IC, ICN, Espresso, cuccette, vagoni letto, Excelsior ed Excelsior E4), presso una stazione priva di biglietteria o con biglietteria temporaneamente chiusa, bisogna chiamare il Call Center, nei termini previsti dalla tipologia di biglietto, comunicando il tipo di rimborso richiesto e tutti gli estremi necessari per l'evasione del rimborso. L'operatore del Call Center registrerà le generalità e l'orario di richiesta e comunicherà al viaggiatore l'indirizzo del Centro Rimborsi al quale spedire la richiesta ed il biglietto in originale (o indicando il PNR nel caso di ticketless).

Per quanto riguarda, infine, i treni regionali, dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%. Non vi è alcun rimborso nel caso in cui la somma da restituire, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8 euro a viaggiatore. Questi biglietti hanno però validità di due mesi dalla data di emissione.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet [www.ferroviedellostato.it](http://www.ferroviedellostato.it), nella sezione Area Clienti di Trenitalia.

## **Le indennità**

Le indennità sono dei risarcimenti che Trenitalia si impegna a corrispondere nel caso in cui si verificano dei ritardi all'arrivo del treno.

Sui treni nazionali e regionali sono previste le seguenti indennità in caso di ritardo registrato alla stazione di destinazione:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (per i treni regionali il biglietto deve costare almeno 16 euro);
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti (per i treni regionali il biglietto deve costare almeno 8 euro).

Sono previsti anche dei risarcimenti per gli abbonati (maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet [www.ferroviedellostato.it](http://www.ferroviedellostato.it), nella sezione Area Clienti di Trenitalia).

Non sussiste, inoltre, il diritto all'indennità:

- se il viaggiatore al momento dell'acquisto era informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista, proseguendo il viaggio su un servizio diverso, o in base ad un percorso alternativo, rimane inferiore a 60 minuti;
- se il ritardo è dovuto a scioperi o a lavori in linea programmati di cui il viaggiatore è stato adeguatamente informato;
- se il ritardo è dovuto a responsabilità del viaggiatore (ad es. inosservanza dei tempi di cambio dei treni, attesa sul marciapiede sbagliato ecc.), o a circostanze esterne all'attività ferroviaria (ad es. catastrofi naturali come tempeste, inondazioni, smottamenti, frane) o a comportamenti di terzi (ad es. manifestanti sui binari, suicidio, incidente a passaggio a livello, uso improprio del freno di emergenza, interventi dell'autorità di polizia o doganali);
- nel caso in cui il risarcimento da corrispondere sia inferiore ai 4 euro.

Rispetto alla normativa precedente, c'è il vantaggio che è possibile ottenere l'indennità in contanti (invece che solo un bonus per l'acquisto di nuovi biglietti). C'è però l'evidente svantaggio che i ritardi per poter ottenere un risarcimento si sono notevolmente allungati.

Per ottenere l'indennità, nel caso in cui il ritardo riguardi un treno nazionale, bisogna attendere 20 giorni dalla data del viaggio, dopo di che è possibile interrogare direttamente i sistemi informativi di Trenitalia (biglietterie, agenzie di viaggio, self-service, internet, Call Center) per verificare l'ammissibilità o meno del diritto all'indennità. Una volta verificata l'ammissibilità, sarà possibile, entro 12 mesi dal giorno in cui si è verificato il ritardo, chiedere presso le biglietterie l'indennità o il rilascio di un bonus.

Nel caso di biglietti o abbonamenti acquistati con carta di credito sul sito di Trenitalia o tramite il Call Center, l'importo in denaro viene corrisposto mediante ristorno sulla carta di credito utilizzata e la richiesta va avanzata, indicando il codice di prenotazione (PNR) al Call Center o inviando una e-mail a [rimborsi@trenitalia.it](mailto:rimborsi@trenitalia.it). Nel caso di biglietti ticketless acquistati sul sito di Trenitalia (esclusi i biglietti ticketless acquistati presso le agenzie di viaggio, le web-agency e tramite il call center) si può scegliere direttamente dal sito il riaccredito sulla carta di credito usata per l'acquisto oppure la generazione di un bonus elettronico, visibile nell'area riservata del sito, dai utilizzarsi per successivi acquisti on line.

Per quanto riguarda, invece, il trasporto regionale è necessario inoltrare la richiesta di indennità - reperibile presso le biglietterie - per posta, entro 30 giorni, alla Direzione Regionale competente per la località di destinazione del viaggio.

Le condizioni di trasporto di Trenitalia non contemplano risarcimenti ulteriori nel caso in si verificano disservizi diversi dai ritardi. In ogni caso, anche se Trenitalia nega risarcimenti ulteriori a rimborsi e indennità, molti giudici hanno dato ragione a viaggiatori che avevano chiesto un risarcimento danni per disservizi non contemplati nelle condizioni di trasporto (es. Giudice di Pace di Bari, sent. 3838/2006; Giudice di Pace di Genova, sent. 970/2008; Giudice di Pace di Piacenza, sent.1395/08).

Il viaggiatore che è vittima di importanti disservizi, perché ad esempio il treno su cui viaggiava è arrivato con ore di ritardo, magari con i servizi igienici fuori uso o l'impianto di riscaldamento guasto in pieno inverno, può pertanto chiedere un risarcimento ulteriore a Trenitalia, anche se non previsto nelle condizioni di trasporto.

### **I reclami e le conciliazioni**

Nel caso in cui il viaggiatore subisca dei disservizi la prima cosa da fare è presentare un reclamo a Trenitalia.

Il reclamo può essere utile anche nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente ad una richiesta di rimborso, di bonus/indennità o di risarcimento.

Per presentare un reclamo a Trenitalia è possibile:

- accedere all'Area Clienti del sito di Trenitalia, compilando uno specifico formulario;
- rivolgersi agli Uffici di Assistenza alla Clientela, presenti nelle principali stazioni, e richiedere l'apposito modulo al personale di Trenitalia, compilarlo e consegnarlo;
- compilare un reclamo di proprio pugno, eventualmente avvalendosi dell'aiuto di modelli che sono pubblicati on line dalle associazioni dei consumatori.

Trenitalia si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni, come stabilito nella Carta dei servizi. Nel caso in cui Trenitalia risponda negativamente al reclamo o nel caso di mancata risposta, sarà possibile avviare una procedura di conciliazione.

Trenitalia e 13 Associazioni dei Consumatori (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoconsum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino) hanno, difatti, firmato un Protocollo d'Intesa con l'obiettivo di facilitare la risoluzione delle controversie tra azienda e viaggiatore.

Per poter avviare la procedura di conciliazione i reclami devono soddisfare entrambi i seguenti requisiti:

- essere relativi a viaggi effettuati a partire dal 1° gennaio 2010, con origine e destinazione comprese nel territorio italiano sui treni di Trenitalia ES\* AV Fast, ES\*

AV , ES\* Fast, ES\*, ES\* City, IC, ad esclusione dei treni oggetto di contratto di servizio;

- indicare uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

In tali casi, qualora entro 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo non si riceva una risposta o la risposta sia insoddisfacente, il viaggiatore potrà rivolgersi alle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo per avviare la conciliazione.

## **In Nave**

I 3 principali porti del Lazio (Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta) sono gestiti dall’Autorità Portuale di Civitavecchia. Situati al centro del Mare Mediterraneo, sono serviti da una efficiente rete autostradale, stradale e ferroviaria e sono ben collegati con gli aeroporti internazionali di Fiumicino e Ciampino, con la regione e con tutta la penisola italiana. Costituiscono un punto strategico per l'accesso alle principali zone turistiche italiane, ed alle grandi rotte crocieristiche.

Per raggiungere le isole pontine da porti laziali, invece, ci si imbarca dai porti di Anzio, Formia, Terracina e San Felice Circeo.

### **Porto di Civitavecchia**

Il porto di Civitavecchia è conosciuto fin dai tempi antichi come Porto di Roma. Centumcellae fu costruito dall'imperatore Traiano, tra il 103 e il 110 d.C. gestisce i porti della città, di Fiumicino e di Gaeta, i quali costituiscono la rete dei porti laziali. Negli ultimi anni sono cresciuti i servizi cabottieri chiamati Autostrade del Mare, cioè servizi di linea dedicati al trasporto di passeggeri e merci su rotte del mediterraneo. Non a caso è il primo porto traghetti in Italia.

### **Porto di Fiumicino**

Il porto di Fiumicino è un importante scalo per i pescherecci d'altura, che ha dato notevole importanza al mercato ittico della cittadina laziale. Lavori di adeguamento, in futuro, al vaglio della nuova giunta comunale, ne faranno un discreto scalo commerciale e turistico sul modello di Civitavecchia. Attualmente, solo, nella stagione estiva attraccano traghetti passeggeri che collegano Fiumicino con la Sardegna, in particolare con Golfo Aranci e Arbatax.

## **Porto di Gaeta**

Tra i più importanti porti del centro-sud, il Porto di Gaeta è uno degli snodi fondamentali per la movimentazione di merci (agricole e alimentari in primis) tra il Lazio e il resto del mondo. Dotato di moderne attrezzature, questo porto è in continua crescita e si attesta sulle 600 tonnellate di merci movimentate e su oltre 1.100 tonnellate di prodotti petroliferi e siderurgici all'anno. Porto di Gaeta dispone oggi di 900 m di accosti e 12 mila mq di piazzale con 200 prese frigo a temperatura controllata: strutture e terminal dedicati al settore agroalimentare, soprattutto, ortofrutticolo che verranno ulteriormente potenziati.

Il trasporto per mare è regolato dal codice della navigazione nonché, per le crociere che rientrano nel concetto di pacchetto tutto compreso, dal Codice del Consumo (artt. da 82 a 100). Per tale ipotesi, si rimanda al capitolo dedicato ai “pacchetti turistici”.

## **Obblighi del vettore**

Il vettore ha l'obbligo di:

- fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi per una pluralità di persone;
- rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e arrivo.

## **Rinuncia al viaggio da parte del passeggero**

L'art. 400 cod. nav., prevede che se il passeggero si venga a trovare nell'impossibilità di partire per motivi gravi, giustificati ed imprevedibili, può chiedere la risoluzione del contratto di viaggio, versando al vettore una penale del 25% del prezzo del biglietto. Nel caso che, invece, per causa non imputabile al passeggero (ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco), questi è costretto a interrompere il viaggio già iniziato, ha diritto alla restituzione del prezzo per la parte non goduta.

## **Danni**

Per i danni subiti dal viaggiatore (danni materiali, danni da ritardo, ecc.) la legge presume la colpa del vettore. Non sarà il viaggiatore a dover provare la responsabilità della compagnia di navigazione, ma sarà quest'ultima ad essere gravata dell'onere di provare l'assenza di una propria responsabilità. Per i danni alle cose, le compagnie di navigazione tendono a fare valere il limite di risarcibilità previsto dal codice della navigazione per il trasporto di merci. Tale limite è ancora attestato alle vecchie 200.000 lire ( €103,29).

Quando si verifica un danno all'auto al seguito (ad esempio su un traghetto) il danno è quasi sempre superiore, ma il vettore, spesso, pretende di avvalersi di questo limite. In realtà, la giurisprudenza più recente è più favorevole al consumatore, ed equipara l'auto al seguito al

bagaglio portato dal passeggero, sottraendola, quindi, al limite di risarcimento di € 103,29 che il cod. nav. prevede per il trasporto merci. Alcune compagnie di navigazione hanno recepito questo orientamento, e consentono di effettuare, al momento dell'imbarco, la registrazione della vettura con una "dichiarazione di maggior valore" analoga a quella prevista per il trasporto aereo. In questo caso si può scegliere di versare un modesto supplemento, che consente, in caso di danni all'auto, di ottenere il risarcimento integrale. In caso di ritardo, il vettore deve risarcire qualsiasi danno che ne sia conseguenza diretta (ad es. il pagamento di penali all'albergo per l'arrivo ritardato) se non prova che il ritardo stesso è dipeso da causa di forza maggiore.

## **In Autobus**

**Nel Lazio.** Il servizio di trasporto pubblico nel Lazio è svolto dalla società **COTRAL S.p.A.**, che assicura il collegamento tra tutti i Comuni della regione e con 17 Comuni delle regioni confinanti (ABRUZZO: Avezzano, Carsoli, L'Aquila, Oricola, Rocca di Botte; CAMPANIA: Rocca d'Evandro, San Pietro Infine; TOSCANA: Abbadia San Salvatore, Manciano, Piancastagnaio; UMBRIA: Calvi dell'Umbria, Cascia, Castel Giorgio, Castel Viscardo, Orvieto, Porano, Terni).

La COTRAL è il primo vettore su scala regionale e nazionale di autolinee di trasporto pubblico extraurbano. La Regione Lazio è l'azionista di maggioranza (gli altri azionisti sono la Provincia di Roma, la Provincia di Rieti e la Provincia di Viterbo).

Esistono due differenti sistemi tariffari comprendenti ciascuno una vasta gamma di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti). Questi due sistemi tariffari sono suddivisi in:

- titoli di viaggio Cotral SpA; (da € 1,10 a € 6,90 a tariffa piena; esistono riduzioni al 50% ed al 70%)
- titoli di viaggio integrati Metrebus Roma e Metrebus Lazio.

La vendita dei biglietti è effettuata attraverso oltre 2.500 esercizi commerciali (tabaccherie, edicole, bar, nodi di scambio e distributori automatici) dislocati nell'intero territorio del Lazio.

I turisti residenti nella regione Lazio, in attuazione della Legge Reg. n. 8 del 16 aprile 2002, hanno diritto alla tessera gratuita di libera circolazione nella regione se sono:

- cittadini che abbiano superato i settant'anni di età;
- mutilati e invalidi di guerra;
- grandi invalidi e mutilati di guerra con accompagnamento (diritto di accompagnamento se indicato nella documentazione presentata).

In caso di richiesta da parte di terzi, è necessario oltre alla documentazione richiesta dotare l'incaricato al ritiro della tessera di regolare delega. L'utente può ricevere direttamente al proprio domicilio la tessera gratuita "Over 70" provvedendo a trasmettere a mezzo posta (Direzione Cotral SpA - via Bernardino Alimena, 105 – 00173 Roma) o mediante fax (06 7205 2428) copia della carta di identità (fronte-retro) e codice fiscale.

È importante conservare con cura il biglietto e seguire correttamente le indicazioni per l'utilizzo di biglietti ed abbonamenti. Chiunque venga trovato sprovvisto di titolo di viaggio per sé, per gli animali o per il bagaglio, o munito di titolo di viaggio non obliterato, obliterato più volte, non compilato correttamente in caso di abbonamenti oppure alterato nelle indicazioni è assoggettato al pagamento del titolo corrispondente per l'intera corsa dal capolinea di partenza a quello di arrivo e ad una sanzione amministrativa e pecuniaria. A titolo esemplificativo si specifica che il viaggiatore è considerato a tutti gli effetti privo di titolo di viaggio quando:

- pur in possesso del biglietto non lo ha convalidato come previsto;
- presenta il biglietto o l'abbonamento con visibili segni di alterazione o contraffazione;
- utilizza il biglietto o l'abbonamento oltre il tempo di validità;
- utilizza il biglietto o l'abbonamento ordinario su collegamenti speciali che richiedono invece un titolo di viaggio specifico;
- utilizza il biglietto o l'abbonamento di tariffa (o di tratta) inferiore a quella prevista;
- presenta un abbonamento agevolato (Legge Reg. n. 30 del 16 luglio 1998) non corredato dalla documentazione prevista;
- presenta un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato o non accompagnato da documento di riconoscimento;
- presenta un titolo non più in uso.

In caso di pagamento contestuale all'accertamento al trasgressore verrà applicata la sanzione minima ridotta della metà. In caso di pagamento non contestuale il trasgressore potrà pagare la multa utilizzando il bollettino c/c allegato al sommario processo verbale rilasciato dal personale aziendale oppure, in caso di smarrimento, usufruendo di un bollettino di c/c intestandolo a:

Cotral SpA • via Bernardino Alimena, 105 00173 Roma, n. c/c 17176017.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

**Dal Lazio.** Nel piazzale antistante la Stazione Tiburtina di Roma hanno il capolinea gran parte dei pullman diretti in altre città d'Italia e all'estero. Le biglietterie per questo servizio si trovano all'interno dei negozi che costeggiano il piazzale.

## **In Taxi**

Se si utilizza il taxi è bene tenere presente alcune indicazioni:

- evitare l'uso di taxi abusivi (la vettura deve avere sul tetto l'insegna "taxi" e mostrare il numero civico dell'auto pubblica);
- i taxi sono obbligati a prestare servizio a chiunque ne faccia richiesta e sia in grado di pagarne il servizio;
- le tariffe applicate ed i supplementi devono essere esposti all'interno dell'auto;
- il tassametro deve essere visibile al cliente;
- il **numero unico** di Roma Capitale per chiamare un taxi è **060609** che funziona con un sistema di riconoscimento vocale dei nomi delle strade. Una volta composto il numero 060609 è necessario pronunciare in modo chiaro l'indirizzo ed il numero civico dal quale si richiede il taxi ed il sistema indirizza la chiamata alla colonnina più vicina, dove un tassista risponde e conferma il suo arrivo. Il servizio, è bene sottolinearlo, **non sostituisce le normali centrali radiotaxi**, che continueranno ad operare con i rispettivi numeri, ma va ad aggiungersi a quelli già esistenti;
- **COMUNE DI ROMA - Nuove tariffe in vigore da lunedì 11 giugno 2012**  
La tariffa massima del Servizio Taxi è una tariffa tassametrica unica progressiva valida in tutto il territorio comunale, a base multipla in funzione del chilometraggio e del tempo di espletamento del singolo servizio. Sono inoltre fissate tariffe predeterminate per i collegamenti da/per gli aeroporti. I titolari di licenza taxi sono obbligati al rilascio di ricevute.
- **TARIFFA PROGRESSIVA (IMPORTI SINGOLI SCATTI €0,10)**  
**DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA CAPITOLINA N. 151 DEL 23.05.2012**

### **QUOTA FISSA**

*quota fissa di partenza nei giorni feriali (dalle ore 6:00 alle ore 22:00) €3,00*

<i>quota fissa di partenza nei giorni festivi (dalle ore 6:00 alle ore 22:00)</i>	€4,50
<i>quota fissa di partenza notturna (dalle ore 22:00 alle ore 6:00)</i>	€6,50

- **TARIFFE AGEVOLATE**

È fissato uno *sconto del 10%* sull'importo indicato dal tassametro nei seguenti casi:

- corse dirette verso gli ospedali pubblici romani;
- per le donne sole che usufruiscono del servizio nelle ore notturne (ore 22.00 - 6.00);
- per i giovani in uscita dalle discoteche il venerdì e il sabato previa idonea convenzione con i gestori di pubblici locali.

- **TARIFFE PREDETERMINATE (A CORSA E NON A PASSEGGERO)**  
**DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA CAPITOLINA N. 161 DEL 30.05.2012**

Le tariffe predeterminate sono omnicomprendenti di tutti i supplementi.

- **TARIFFE da e per Aeroporto FIUMICINO – Leonardo da Vinci**

*Dall'Aeroporto di Fiumicino all'interno Mura Aureliane1 e viceversa:* € 48,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino a Castello della Magliana - Parco dei Medici e viceversa:*  
€ 30,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino a Nuova Fiera di Roma e viceversa:* € 25,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino Ciampino Aeroporto e viceversa:* € 50,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino Stazione Tiburtina e viceversa:* € 55,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino alla Stazione Ostiense e viceversa:* € 45,00

*Dall'Aeroporto di Fiumicino Civitavecchia - Porto e viceversa:* € 120,00

Previsto un *teito massimo di 70 euro* per le corse da aree interne al Grande Raccordo Anulare e con destinazione diretta all'aeroporto di Fiumicino, qualora la tariffa tassametrica sia superiore al predetto importo.

- **TARIFFE da e per Aeroporto CIAMPINO**

*Dall'Aeroporto di Ciampino all'interno Mura Aureliane2 e viceversa:* € 30,00

*Dall'Aeroporto di Ciampino alla Stazione Tiburtina e viceversa:* € 35,00

*Dall'Aeroporto di Ciampino alla Stazione Ostiense e viceversa:* € 30,00

Per l'elenco delle tariffe consultare la pagina [www.agenziamobilita.roma.it/chiamataxi/costi-e-tariffe.html](http://www.agenziamobilita.roma.it/chiamataxi/costi-e-tariffe.html)

## RECLAMI

Eventuali reclami devono essere indirizzati a Roma Capitale, Dipartimento Mobilità e Trasporti - Commissione di Garanzia, Via Capitan Bavastro n° 94, 00154 Roma.

Per suggerimenti ed osservazioni utili, finalizzati al miglioramento del servizio, è possibile scrivere all'indirizzo email [chiamataxi@agenziamobilita.roma.it](mailto:chiamataxi@agenziamobilita.roma.it)

## **In Auto**

“Tutte le strade portano a Roma”. In effetti si può arrivare nel Lazio percorrendo numerose strade (le strade consolari romane, come l’Appia, l’Aurelia, la Cassia, etc.) e due autostrade (A1 Milano-Napoli e A24 Roma-L’Aquila).

### **Arrivare a Roma**

Per chi arriva da nord, il modo migliore per raggiungere Roma è l'autostrada A1 Milano - Roma. Chi arriva dalla parte ovest dell'Italia può prendere la Statale Aurelia e poi l'autostrada A12 Civitavecchia - Roma. Chi arriva dalla Costa Adriatica può arrivare a Roma attraverso l'autostrada A24 L'Aquila - Roma. Da Sud si deve prendere l'autostrada A1 Napoli - Roma. Tutte le autostrade incrociano il Grande Raccordo Anulare su cui si trovano poi tutte le uscite per il centro e la periferia di Roma.

### **Arrivare a Frosinone**

La città si trova all’uscita dell’omonimo casello autostradale dell’autostrada A1 Milano-Napoli.

Per la sua posizione Frosinone è un naturale punto di passaggio e di incrocio di numerose vie di comunicazione.

Vi si congiungono la:

- Strada statale 6 Via Casilina che collega Roma e Napoli;
- Strada statale 214 (Via Mària) che porta a Sora;
- SS 156 che porta a Latina;
- Strada Statale 155 di Fiuggi (via Prenestina) che porta anch'essa a Roma passando per Alatri, Fiuggi e Palestrina.

Frosinone è servita dalla ferrovia Roma-Frosinone-Napoli. La stazione ferroviaria è situata in Piazzale Alessandro Kambo. Da Frosinone, la Cotral effettua collegamenti quotidiani con Roma e altre località nelle province di Frosinone, Latina e Roma.

Per maggiori informazioni: [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

### **Arrivare a Latina**

La città è collegata a Roma dalla SS 148 Pontina. Il territorio comunale è inoltre attraversato dalla SS 7 Appia e dalla SS 156 dei Monti Lepini. La città di Latina è velocemente collegata tramite strade provinciali e comunali ai limitrofi comuni di Nettuno, Aprilia, Cisterna di Latina, Sabaudia,

Pontinia, Sezze, Cori, Sermoneta. Il territorio comunale è attraversato dalla linea ferroviaria Roma-Formia, parte dell'itinerario storico Roma-Napoli, che ha una stazione nella località Latina Scalo.

### **Arrivare a Rieti**

Rieti è raggiungibile da Roma solo tramite la via Salaria, mentre il collegamento ferroviario riguarda solo la linea Terni-L'Aquila. Sul versante umbro la città è per ora collegata a Terni tramite una strada extraurbana secondaria che, inoltre, termina proprio al confine con la provincia suddetta.

### **Arrivare a Viterbo**

Il collegamento ferroviario con Roma è assicurato dalla linea FR3 Viterbo-Capranica-Roma. Di importanza locale è la ferrovia per Attigliano-Orte, che collega Viterbo, Montefiascone, Grotte S.Stefano, Sipicciano e Attigliano-Bomarzo con la stazione di Orte. Su questa linea transitano anche tre coppie di diretti per Roma Termini via direttissima Orte-Settebagni. Viterbo è collegata a Roma anche attraverso la Ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo che si allaccia direttamente al sistema metropolitano della capitale (inizia a Roma da Piazzale Flaminio e termina a Viterbo su Viale Trieste). La ferrovia è gestita dall'Atac. I trasporti pubblici urbani sono gestiti dalla società Francigena. I vari quartieri di Viterbo sono serviti da 15 linee di autobus che si dirigono anche verso le frazioni limitrofe al comune. Per gli spostamenti attraverso la regione sempre via autobus, la città è collegata con Roma e con i paesi limitrofi attraverso il servizio della Cotral. Il collegamento su strada con Roma è assicurato dalla via Cassia. È stato inoltre realizzato un raccordo a doppia corsia con il casello autostradale di Orte, in procinto di essere prolungato fino a Civitavecchia, collegando così la città portuale, Viterbo, Terni e Rieti.

### **Altre informazioni utili per chi viaggia in auto:**

- 1) Si possono ricevere informazioni sulla situazione del traffico
  - sintonizzandosi su ISORADIO 103.3 FM
  - chiamando il call center della viabilità 840 04 21 21
  - componendo il numero gratuito 1518 del CCISS (Centro Coordinamento Informazioni e Sicurezza Stradale)
  
- 2) In caso di **guasto in autostrada** in Italia sono abilitate al soccorso stradale solo due organizzazioni:
  - ACI 116 (tel. 803116)
  - Europ Assistance (tel. 803803)

Lungo tutto il percorso autostradale è possibile trovare delle colonnine SOS da cui è possibile chiamare una centrale operativa che invierà un operatore.

- 3) In caso di ricorso all'intervento di un **meccanico**, è bene chiedere prima quali sono le riparazioni da effettuare ed esigere un preventivo (meglio se scritto). È opportuno chiedere di essere avvertiti della necessità di riparazioni impreviste prima che queste siano effettuate. Il gestore dell'officina è responsabile dell'eventuale furto o dei danni riportati dalla autovettura presso di lui lasciata per le riparazioni, anche se la vettura è stata parcheggiata in strada durante la notte.
  
- 4) È opportuno lasciare l'auto solo nei **parcheggi** autorizzati, che sono delimitati da strisce blu e da un cartello con una P bianca. Nei parcheggi a pagamento senza posteggiatore bisogna esporre lo scontrino del parchimetro (su cui è indicata l'ora entro cui lasciare il parcheggio) sul cruscotto. Il Comune non è comunque responsabile di eventuali furti o danneggiamenti. Se invece il parcheggio è custodito, il turista è garantito contro i furti ed i danni, ad esclusione degli oggetti lasciati nell'auto, anche se provocati da altri clienti ignoti. In tal caso è bene avvertire immediatamente il posteggiatore, conservare lo scontrino, procurarsi dei testimoni (se possibile), sporgere denuncia alle forze dell'ordine e chiedere il risarcimento alla società che gestisce il parcheggio a mezzo lettera raccomandata. La sosta è gratuita nelle nuove strisce bianche, regolamentata con disco orario per un massimo di 3 ore, che si trovano per esempio nella città di Roma nei pressi di 8 ospedali (Bambin Gesù, Oftalmico, S. Giovanni Addolorata, S. Spirito, Policlinico Umberto I, Nuovo Regina Margherita, Celio e Fatebenefratelli) e nelle zone tariffate della città, dove sono esentati dal limite orario solo i residenti titolari di permesso. I parcheggi con le strisce gialle sono destinati a persone diversamente abili, mentre quelli con le strisce rosa sono espressamente riservati alle donne in dolce attesa e a quelle con bimbi appena nati (fino ai 12 mesi di età).

### **Roma - Zone a Traffico Limitato**

Il Centro Storico di Roma è chiuso al traffico durante alcune ore del giorno. La Zona a Traffico Limitato (ZTL) ha dei varchi di accesso controllati da videocamere ed è chiusa alle automobili nei seguenti orari:

- 6.30-18.00, da lunedì a venerdì
- 14.00-18.00, il sabato

Inoltre il "Tridente", controllato dai Vigili Urbani, è chiuso:

- 10,00 - 20,00, da lunedì a giovedì
- 10.00 - 18.00 venerdì e sabato

Le informazioni in tempo reale sugli orari delle ZTL sono disponibili sul sito [www.agenziamobilita.roma.it/atac-mobile/orari-ztl.html](http://www.agenziamobilita.roma.it/atac-mobile/orari-ztl.html)

Sono sempre abilitati al transito nella ZTL:

- le categorie di legge, i taxi, le auto a noleggio con conducente (NCC)
- i residenti possessori di permesso per i settori A-B-C-D-E-F della ZTL Centro Storico
- le persone con disabilità in possesso di contrassegno speciale di circolazione
- moto e ciclomotori hanno libero accesso alla ZTL tutti i giorni, in tutte le ore del giorno e della notte, e possono sostare al suo interno negli spazi per i veicoli a due ruote.

5) Nel caso si rimanga coinvolti in un **incidente stradale**, se il turista danneggiato è cittadino di un Paese aderente alla Carta Verde, può rivolgersi, una volta tornato a casa, al mandatario per la liquidazione dei sinistri avvenuti in un Paese diverso da quello di residenza del danneggiato. Ogni compagnia che opera nella Rca nomina obbligatoriamente un mandatario. In ogni Paese aderente, inoltre, deve essere presente un Centro Informazioni (in Italia è istituito presso l'ISVAP: [www.isvap.it](http://www.isvap.it) ) e un organismo di indennizzo, cui ricorrere se la compagnia non ha nominato un mandatario o non si riesce ad identificare l'auto responsabile o la compagnia assicuratrice (per l'Italia: [www.ucimi.it](http://www.ucimi.it)).

6) Se si **noleggia** un'auto, è bene prendere alcune precauzioni:

- Verificare le condizioni della carrozzeria e la presenza di tutti i documenti di circolazione;
- Ricordare che in caso di sinistro le assicurazioni normalmente non pagano i danni causati da persone non indicate nel contratto di noleggio
- È bene informarsi circa il tetto massimo della copertura assicurativa per responsabilità civile;
- Informarsi sulle norme di circolazione stradale vigenti, ad esempio quelle relative ai limiti di velocità e al tasso alcolico permesso

## **In Camper, Autocaravan e Motorhome**

È opportuno leggere attentamente il contratto di noleggio, soprattutto le clausole riguardanti la cauzione, l'assicurazione e la franchigia in caso di danni causati al mezzo, nonché, ove possibile, di prendere visione del mezzo prima della partenza. Se non si dispone di cartine stradali o elenchi delle aree di sosta, è possibile consultare siti internet dedicati che consentono di avere riferimenti certi per le proprie soste, ormai vietate in molti luoghi. È opportuno, infine, calcolare il peso caricato, da aggiungere alla tara del veicolo, al fine di valutare se si è superato il peso massimo ammesso. Per facilitare i conteggi si possono trovare delle tabelle online.

## **In Barca**

Un'ulteriore modalità per raggiungere il Lazio o muoversi al suo interno è quella effettuata nelle acque marittime, lacuali o fluviali con imbarcazioni private per "scopi sportivi o ricreativi dai quali esuli il fine di lucro".

Il Codice della Nautica da Diporto prevede, però, che talune unità possano essere utilizzate per fini commerciali (ad es. attività di locazione e noleggio, insegnamento professionale della navigazione da diporto, eccetera).

Le unità destinate alla navigazione da diporto si distinguono in: natanti, imbarcazioni e navi.

- I natanti sono unità da diporto a remi o con lunghezza pari o inferiore a 10 mt. (fra i natanti da diporto sono comprese le "moto d'acqua", le "tavole a motore" e mezzi similari);
- Sono definite imbarcazioni tutte le costruzioni da diporto che hanno una lunghezza dello scafo compresa fra 10,01 e 24 mt.
- Sono navi da diporto tutte le unità da diporto con lunghezza dello scafo superiore a 24 mt.
- La nuova normativa riconosce le così dette unità navali storiche, cioè le navi e i galleggianti di cui all'art. 136 del Codice della Navigazione e le unità da diporto che, qualora abbiano più di 25 anni e rispondano ad almeno uno dei requisiti elencati nel Codice, sono considerate "bene culturale".

## **La patente nautica**

Per il comando di unità da diporto di lunghezza superiore ai ventiquattro metri è sempre obbligatorio aver conseguito la patente nautica.

Per unità da diporto di lunghezza non superiore a ventiquattro metri la patente nautica è obbligatoria per:

- la navigazione oltre sei miglia dalla costa o comunque su moto d'acqua;
- la navigazione nelle acque interne e nelle acque marittime entro sei miglia dalla costa qualora si superino i limiti di cilindrata o potenza dei motori fissati per legge (art. 39, comma 1, lett. b) del Codice della Nautica da Diporto).

I soggetti portatori di particolari patologie (vedi All. I, par. 2 del D.M. n. 146/2008) possono ottenere il rilascio di una patente che abilita alla direzione nautica di unità da diporto di lunghezza pari o inferiore ai ventiquattro metri nei casi in cui la patente è obbligatoria.

Il comando di unità da diporto battenti bandiera italiana da parte di stranieri nelle acque territoriali italiane è disciplinato dall'art. 34 del D.M. 146/2008.

### **Assicurazione**

Le unità da diporto, con eccezione delle unità a remi e a vela non dotate di motore ausiliario, debbono essere munite della prescritta assicurazione.

### **Locazione**

La locazione di unità da diporto è il contratto con il quale una delle parti si obbliga verso corrispettivo a cedere il godimento dell'unità stessa, per un periodo di tempo determinato, al conduttore che esercita la navigazione e ne assume la responsabilità e i rischi.

Il locatore deve consegnare l'unità da diporto con le relative pertinenze in perfetta efficienza, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei documenti necessari per la navigazione e coperta dalla prevista assicurazione.

### **Noleggio**

Il noleggio di unità da diporto è il contratto con cui una delle parti, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione dell'altra l'unità stessa per un determinato periodo di tempo a scopo ricreativo in zone marine o acque interne di sua scelta.

L'unità noleggiata rimane nella disponibilità del noleggiante alle cui dipendenze resta anche l'equipaggio.

Il noleggiante è obbligato a mettere a disposizione l'unità da diporto in perfetta efficienza, armata ed equipaggiata convenientemente, completa di tutte le dotazioni di sicurezza, munita dei prescritti documenti e della prevista assicurazione.

## **A chi rivolgersi**

Per informazioni e consigli per i diportisti consultare il sito [www.guardiacostiera.it](http://www.guardiacostiera.it), ove è tra l'altro disponibile la guida "Mare sicuro" in 5 lingue.

Per l'emergenza in mare contattare il **numero blu 1530**, servizio gratuito del Corpo delle Capitanerie di Porto.

## **Dormire e mangiare nel Lazio**

Il Lazio offre strutture ricettive e turistiche qualificate e un ottimo livello di accoglienza.

Alberghi, Hotel e Residence economici o di categoria superiore si affiancano a campeggi e Ostelli della gioventù.

Nota in tutto il mondo, inoltre, è l'alto livello della ristorazione, che consente di gustare prodotti tipici di qualità e ricette di antica tradizione sia nelle grandi città che nei piccoli paesini di provincia.

Di seguito, forniamo le informazioni più utili per i turisti che decidono di pernottare nella regione.

### **Le strutture ricettive**

#### ***Informazioni***

Possiamo dividere le strutture ricettive in 3 grandi tipologie:

- Strutture alberghiere;
- Strutture extra-alberghiere;
- Strutture all'aria aperta

#### ***Le strutture alberghiere***

In Italia alberghi e hotel sono classificati essenzialmente in base ai requisiti della struttura, dell'arredamento, della qualificazione del personale addetto e della qualità dei servizi che sono in grado di offrire ai turisti. Il sistema di classificazione, che utilizza un numero di "stelle", da 1 a 5, prevede degli standard minimi dei servizi che gli alberghi devono fornire sul territorio nazionale (Decreto 21 ottobre 2008, pubblicato sulla G.U. n. 34 dell'11.2.2009), ma le Regioni e le Province autonome possono introdurre miglioramenti o applicare caratteristiche più aderenti alle specificità climatiche o culturali dei loro territori. Questo fa sì che due alberghi di due regioni diverse, seppur classificati con la stessa stella, possano fornire servizi diversi.

Nel Lazio la classificazione delle strutture ricettive alberghiere è attualmente disciplinata dal Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 17 "Disciplina delle strutture ricettive Alberghiere" e successive integrazioni e modificazioni.

Le strutture sono così individuate:

- **Alberghi:** strutture aperte al pubblico, a gestione unitaria, con servizi centralizzati, che forniscono alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in camere, suites o appartamenti, ubicati in uno o più stabili o in parti di stabile o dipendenze, site in una unica area omogenea di pertinenza. Tali strutture sono composte da non meno di sette camere.
- **Residenze turistico-alberghiere** o residences: strutture aperte al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono, per un soggiorno della durata minima di tre giorni, alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate, costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomo di cucina. Tali strutture sono composte da non meno di sette appartamenti, o mini appartamenti, adibiti al pernottamento degli ospiti, con un minimo di quindici posti letto, nelle quali sono forniti alloggio ed altri eventuali servizi accessori centralizzati.
- **Motel:** stesse caratteristiche degli alberghi e ubicate nelle vicinanze di grandi vie di comunicazione o di porti e approdi turistici, particolarmente attrezzate per la sosta e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni, alle quali assicurano, quali servizi complementari, i servizi di autorimessa e di rimessaggio per almeno il 50 per cento delle camere di cui dispongono nonché uno standard minimo di assistenza meccanica, di riparazione automezzi e di rifornimento carburanti. Tali strutture sono composte da non meno di sette camere.

Queste strutture possono assumere, in base alle caratteristiche oggettive possedute o in base ai servizi complementari offerti, delle specificazioni aggiuntive, che possono aiutare i clienti ad identificarle:

- a) **centro benessere, beauty farm o centro estetico**, per gli alberghi dotati di attrezzature atte al relax, al riposo, alla meditazione, alla rigenerazione del fisico, all'attività motoria, alla cura del corpo;
- b) **centro congressuale**, per gli alberghi dotati di sale per congressi e riunioni e servizi complementari ad esse;
- c) **ecoalbergo**, per gli alberghi in possesso dei requisiti previsti per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica al servizio della ricettività turistica di cui alla decisione della Commissione europea del 14 aprile 2003 (2003/287/CE);
- d) **residenza d'epoca**, per gli alberghi o i residence, assoggettati ai vincoli previsti dal decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002 n. 137) e successive modifiche, ubicati in immobili di particolare interesse paesaggistico e di pregio storico-architettonico, dotati

di mobili ed arredi d'epoca o di particolare livello artistico, idonee ad una accoglienza altamente qualificata;

- e) **albergo storico**, per gli alberghi che esercitano l'attività da almeno 50 anni, con la stessa denominazione e nello stesso immobile o da almeno 80 anni nello stesso immobile, se hanno cambiato denominazione;
- f) **albergo termale**, per gli alberghi annessi alle fonti termali, o che siano dotati di specifiche attrezzature e forniscano servizi atti alla fruizione delle attività termali;
- g) **albergo balneare**, per gli alberghi ubicati non oltre i 150 metri dal limite interno della spiaggia, con annesso stabilimento balneare riservato agli ospiti, o che siano dotati di specifiche attrezzature e forniscano servizi per la fruizione delle attività balneari;
- h) **albergo fluviale o lacuale**, per gli alberghi ubicati in prossimità di corsi d'acqua o laghi, non oltre i 150 metri dal limite interno della riva, dotati di una zona riservata agli ospiti, in prossimità della riva o che siano provvisti di specifiche attrezzature e forniscano servizi per la fruizione delle attività fluviali e/o lacuali;
- i) **albergo categoria "lusso"**, per gli alberghi già classificati a 5 stelle e caratterizzati dalla qualità degli arredi, dalla esclusività dei servizi offerti, dalla presenza di suite in rapporto non inferiore al 5 per cento rispetto al totale delle camere.

Per quanto riguarda la classificazione degli alberghi nel Lazio:

- in un **albergo ad 1 stella (\*)** il servizio di ricevimento è assicurato 12 ore su 24, la pulizia nelle camere una volta al giorno, il cambio della biancheria da camera è prevista ogni 3 notti, quello della biancheria da bagno a giorni alterni;
- l'**albergo a 2 stelle (\*\*)** ha in più anche l'ascensore, il servizio custodia è assicurato dalla cassaforte dell'albergo;
- per un **albergo a 3 stelle (\*\*\*)** è richiesto un servizio di ricevimento di 16 ore su 24, un servizio bar, la conoscenza di una lingua straniera da parte del personale, servizio internet, il 50% delle camere deve avere la cassaforte, il cambio della biancheria da bagno è giornaliero, mentre quello della biancheria da camera è a giorni alterni;
- gli **alberghi a 4 stelle (\*\*\*\*)** devono offrire, oltre al servizio di pulizia giornaliero della camera, anche un riassetto pomeridiano e il cambio della biancheria ogni giorno, salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente; servizio di lavaggio e stiratura della biancheria dei clienti, parcheggio per almeno il 50% delle camere, servizio di custodia con

cassette di sicurezza nelle singole stanze, portiere di notte, prima colazione in sala apposita o ristorante;

- gli **alberghi a 5 stelle** (\*\*\*\*\*) garantiscono, tra gli altri, una reception aperta 24 ore su 24 e tre lingue straniere da parte del personale; parcheggio per tutte le camere; pulizia delle camere due volte al giorno.

### *Le strutture extra-alberghiere*

La classificazione delle strutture ricettive extralberghiere è attualmente disciplinata dal Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 16 “Disciplina delle strutture ricettive Extralberghiere” e successive integrazioni e modificazioni.

Le strutture sono così individuate:

- a) **affittacamere**: le strutture ricettive composte da non più di sei camere, ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati di uno stesso stabile, collegati funzionalmente tra loro, nelle quali sono forniti alloggio ed eventualmente servizi complementari;
- b) **ostelli per la gioventù**: le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno ed il pernottamento, per periodi limitati, di giovani e di eventuali accompagnatori di gruppi di giovani. Possono essere ospitati anche soggetti con finalità di turismo sociale, culturale, sportivo e religioso. In ogni caso il soggiorno e il pernottamento non può essere superiore a sessanta giorni;
- c) **case e appartamenti per vacanze**: gli immobili arredati per l'affitto ai turisti, esclusa la somministrazione di alimenti e bevande, nonché, di offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni, con contratti aventi validità non inferiore a tre giorni e non superiore ai tre mesi consecutivi.
- d) **case per ferie**: le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno a fini turistici di persone singole o di gruppi gestite al di fuori dei normali canali commerciali e promozionali, da enti pubblici, associazioni o enti religiosi operanti senza scopo di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose, o sportive, nonché, da altri enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari;
- e) **alloggio e prima colazione o bed and breakfast**: il servizio offerto da parte di coloro che nell'abitazione hanno residenza e domicilio e mettono a disposizione degli alloggiati delle camere con relativi posti letto. Tale servizio, svolto con carattere saltuario o per periodi ricorrenti stagionali, con un periodo di inattività pari almeno a sessanta giorni l'anno anche non consecutivi, ridotti a trenta giorni l'anno in Comuni sprovvisti di altre strutture ricettive, in un massimo di tre camere con non più di sei posti letto, comprende

la prima colazione ed è assicurato avvalendosi della normale organizzazione familiare. In ogni caso il soggiorno e il pernottamento non può essere superiore a novanta giorni.

- f) **alberghi diffusi:** le strutture ricettive che, in un centro storico con meno di tremila abitanti o in una area urbana omogenea individuata dal comune, forniscono agli utenti alloggio, eventualmente vitto ed altri servizi accessori, in unità alloggiative dislocate in più stabili collocati entro una distanza massima di trecento metri, con servizi unitari e centralizzati di reception, ristorazione ed eventuali altri servizi complementari, con almeno due spazi di uso comune. Il servizio di ristorazione è esercitabile anche attraverso convenzione con esercizi preesistenti. Tali strutture sono composte da non meno di sette appartamenti con un minimo di quindici posti letto.
- g) **rifugi montani:** le strutture ricettive idonee ad offrire ospitalità e ristoro ad alpinisti in zone isolate di montagna ubicate in luoghi favorevoli ad ascensioni ed escursioni, raggiungibili esclusivamente attraverso mulattiere, sentieri, strade forestali, strade percorribili da mezzi di trasporto ordinari, anche in prossimità di centri abitati.

Anche queste strutture possono assumere, in base alle caratteristiche oggettive possedute o in base ai servizi complementari offerti, delle specificazioni aggiuntive, che possono aiutare i clienti ad identificarle:

1. residenza d'epoca;
2. centri di soggiorno studi;
3. case vacanze per ragazzi o kinderheim;
4. residenze di campagna o country houses;
5. esercizi ricettivi di qualità ecologica.

Queste strutture vengono classificate come segue:

- affittacamere, con un numero variabile da 1 a 3 categorie;
- case e appartamenti per vacanze, con un numero variabile da 1 a 4 categorie;
- alberghi diffusi, con un numero variabile da 2 a 4 stelle;
- ostelli per la gioventù, case per ferie, bed and breakfast e rifugi montani, in categoria unica.

### ***Le strutture all'aria aperta***

La classificazione delle strutture ricettive all'aria aperta è attualmente disciplinata dal Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 18 "Disciplina delle strutture ricettive all'Aria aperta" e successive integrazioni e modificazioni.

Le strutture sono così individuate:

1. **campeggi:** complessi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati prevalentemente, in riferimento alla superficie della struttura, per la sosta e per il soggiorno dei turisti provvisti di mezzi autonomi di pernottamento, quali tende ed altre unità abitative mobili, trasportabili dai medesimi per via ordinaria ed, in minor misura, purché non eccedente il 40 per cento della superficie della struttura, dei turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento;
2. **villaggi turistici:** complessi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati prevalentemente, in riferimento alla superficie della struttura, per la sosta e il soggiorno in bungalows ed altre unità abitative mobili di turisti sprovvisti di mezzi autonomi di pernottamento, ed, in minor misura, purché non eccedente il 40 per cento della superficie della struttura, dei turisti provvisti di mezzi autonomi di pernottamento;
3. **aree attrezzate per la sosta temporanea:** aree destinate al soggiorno di turisti provvisti di mezzi autonomi di pernottamento, quali autocaravan, caravan e camper, per una permanenza massima di 72 ore consecutive.

I campeggi ed i villaggi turistici possono riservare un'area non superiore al 30 per cento della loro estensione totale al rimessaggio dei propri mezzi e veicoli, compresi quelli per la nautica da diporto, messi a disposizione dei clienti. Durante il periodo di chiusura possono tenere in custodia i mezzi di pernottamento di proprietà dei clienti ed i relativi accessori all'interno di specifiche aree la cui superficie non può essere superiore al 30 per cento della superficie delle strutture stesse.

Le strutture all'aria aperta sono così classificate:

- a) i campeggi con un numero di stelle da 1 a 4;
- b) i villaggi turistici con un numero di stelle da 2 a 4;
- c) le aree attrezzate per la sosta temporanea in una categoria unica.

## Diritti e tutele

### *Diritti e doveri del cliente*

Durante il soggiorno, il turista ha naturalmente il diritto ad essere ospitato dall' esercente di una struttura ricettiva, che non può discriminare i clienti per la loro condizione né può allontanare il cliente o rifiutargli la stanza perché questi intende usufruire di un soggiorno troppo breve. L' esercente può rifiutarsi solo nel caso di indisponibilità di posti o perché il cliente si rifiuti di mostrare i propri documenti, di compilare la scheda di notifica alloggiati (TULPS art. 109) o di corrispondere il prezzo pattuito. L' esercente, inoltre, non può pretendere una maggiorazione sul prezzo delle telefonate effettuate da un telefono pubblico posto all' interno della struttura ricettiva, cosa ammissibile, invece, per le chiamate effettuate dal telefono in camera.

Il cliente ha diritto a veder esposti in modo visibile nell' atrio della struttura ricettiva i prezzi dei servizi offerti, che vengono comunicati annualmente alla Provincia territorialmente competente a cura dei gestori degli alberghi.

Il gestore, inoltre, ha il dovere di garantire la sorveglianza, l' igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio nel rispetto delle normative vigenti. Egli è responsabile per i danni subiti dal cliente a causa dell' illuminazione non funzionante e della mancanza di punti di appoggio lungo le scale; o per i danni causati da un pavimento sconnesso; o, ancora, per i danni subiti dal cliente scivolato nel vano doccia privo di box, maniglie e tappetini antisdrucciolo, a meno che l' incidente non sia stato causato, del tutto o in parte, dalla condotta negligente del cliente.

Il cliente, dal canto suo, deve astenersi dal danneggiare la struttura e rispettare il regolamento interno, anche per non disturbare gli altri ospiti.

È tenuto, inoltre, a pagare il prezzo richiesto, a meno che questo non superi i massimali dichiarati presso la Provincia. In tal caso, può segnalare la violazione alla polizia municipale, all' Ufficio Informazioni Turistiche o direttamente all' assessorato provinciale al turismo, affinché provvedano a sanzionare il gestore.

**ATTENZIONE:** A **Roma**, dal primo gennaio 2011 le strutture ricettive presenti nel territorio della città applicano il contributo di soggiorno istituito con delibera comunale n. 67 del 28/29 luglio 2010 e ss.mm.ii., il cui regolamento è stato approvato con delibera comunale n. 38 del 22 dicembre 2010, con le seguenti tariffe:

Campeggi	€1 a persona per notte max 5 giorni
Agriturismi	€2 a persona per notte max 10 giorni
Bed & breakfast	€2 a persona per notte max 10 giorni
Affittacamere	€2 a persona per notte max 10 giorni

Case vacanza	€2 a persona per notte max 10 giorni
Case per ferie	€2 a persona per notte max 10 giorni
Residence	€2 a persona per notte max 10 giorni
Alberghi 1, 2, 3 stelle	€2 a persona per notte max 10 giorni
Alberghi 4, 5 stelle	€3 a persona per notte max 10 giorni

Gli ostelli sono esclusi dal contributo.

### ***Il contratto d'albergo***

Il contratto d'albergo è l'accordo tra il titolare di una struttura ricettiva ed un cliente, che ha come oggetto il servizio di alloggio in un'unità abitativa arredata (con i servizi accessori previsti in base alla classificazione ed altri eventuali) verso il corrispettivo di un prezzo. In Italia la legge non prevede una specifica tutela giuridica, salvo che per le responsabilità del gestore in relazione al deposito di cose portate o consegnate in albergo (artt. da 1783 a 1785 del Codice Civile). Valgono, quindi, le norme generali sulle obbligazioni e sui contratti. In sintesi citiamo le informazioni più utili:

#### **a. La prenotazione**

Spesso il turista decide di assicurarsi la disponibilità di un alloggio in una struttura ricettiva per una data futura, prenotandone l'uso con una telefonata, un fax o via Internet. Dato che la gestione alberghiera è una "offerta al pubblico", una parte della giurisprudenza ritiene che in caso di accordo solo verbale, questo obblighi il gestore ma non il cliente, che è libero di utilizzare o no la prenotazione, mentre se il cliente, su richiesta del gestore, paga una somma come caparra, acconto o deposito, il contratto d'albergo si ritiene concluso ed obbliga ambedue i contraenti. Altri ritengono che anche l'accordo verbale comporti obblighi per ambedue le parti.

#### **b. La caparra**

Se il cliente versa una caparra, in caso di sua inadempienza, il gestore può recedere dal contratto e trattenerla a titolo di risarcimento del danno, mentre se è il gestore ad essere inadempiente, il consumatore ha diritto a recedere dal contratto ed esigere il doppio della somma versata.

#### **c. Responsabilità in caso di inadempimento del contratto**

##### **1) Inadempimento del gestore**

Il gestore è tenuto a conservare la disponibilità dell'alloggio regolarmente prenotato. Se viene meno a questo obbligo, è tenuto a risarcire il danno al cliente secondo le regole generali sulle obbligazioni. La modalità più semplice di risarcimento, utile anche al cliente, è quella procurare al

cliente una sistemazione alternativa, nello stesso luogo e di pari livello. Ove ciò non sia possibile, il gestore è obbligato ad un risarcimento pecuniario, da quantificare caso per caso.

## 2) Inadempimento del cliente

A seguito del versamento della caparra, il cliente è tenuto a presentarsi in albergo e ad usufruire dei servizi prenotati. In mancanza, dovrà risarcire il danno al gestore. Tale danno andrà quantificato in riferimento al mancato guadagno corrispondente al prezzo delle camere prenotate e non riassegnate, detratto il prezzo dei servizi accessori non usufruiti.

### **d. Responsabilità per il danneggiamento delle “cose”**

#### 1) Cose portate

Il gestore è responsabile, in modo limitato (il risarcimento non può eccedere l'equivalente di cento volte il prezzo giornaliero), del deterioramento, della distruzione o della sottrazione delle cose portate in albergo ed è pertanto tenuto al risarcimento del danno. Il cliente deve dimostrare la sussistenza del contratto d'albergo, l'evento dannoso, la sua realizzazione nei locali dell'albergo e l'entità del danno. Da un punto di vista temporale, il gestore è responsabile oltre che per la durata del contratto di albergo, per un periodo di tempo ragionevole precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio (es. per bagagli inviati separatamente il giorno prima dell'arrivo o lasciati in albergo per qualche ora dopo il rilascio dell'alloggio).

In questa casistica rientra anche il danno a cose depositate in una cassetta di sicurezza con unica chiave a disposizione del cliente.

#### 2) Cose consegnate

Il gestore è responsabile, in modo illimitato, per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose consegnate in custodia in albergo. Il gestore, tuttavia, può legittimamente rifiutare di prendere in consegna cose eccessivamente ingombranti o di valore eccessivo in rapporto alle condizioni dell'albergo. Il cliente ha l'onere di provare l'avvenuta consegna, pertanto, è opportuno farsi rilasciare una ricevuta che permetta di identificare i beni consegnati in custodia. In questa casistica rientra anche il danno a cose depositate in una cassetta di sicurezza di cui il gestore possiede una seconda chiave.

#### 3) Veicoli

Il gestore non è responsabile per i veicoli depositati nelle pertinenze dell'albergo, anche se in un'area apposita o in un garage, a meno che non ci sia stato uno specifico accordo di custodia, con la consegna delle chiavi o il pagamento della sosta.

### ***La multiproprietà***

Con il termine “contratto di multiproprietà” si intende “un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione”.

In base al Codice del turismo (decreto legislativo 23 maggio 2011 n. 79), “In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti”, in cui sono indicati precisi elementi sul contratto, sul venditore e sull'immobile. Le informazioni, fornite a titolo gratuito e su supporto durevole devono essere “redatte nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea”

Di seguito si riportano alcuni brani significativi del codice del turismo:

“Il contratto deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a sua scelta, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.”

Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene immobile specifico, peraltro, l'operatore deve fornire anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui è situato l'immobile.

Entro quattordici giorni naturali e consecutivi, il consumatore può recedere, senza specificare il motivo, dal contratto.

Il diritto di recesso da parte del consumatore si esercita con comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la prova della spedizione anteriore alla scadenza del periodo di recesso, alla persona indicata nel contratto o, in mancanza, all'operatore.

Il diritto di recesso non è subordinato ad alcuna spesa, né al pagamento di alcuna penalità, né è dovuta alcuna somma corrispondente al valore dell'eventuale servizio reso prima del recesso.

Il venditore è obbligato a stipulare a garanzia della corretta esecuzione del contratto, a pena di nullità, apposita fideiussione bancaria o assicurativa, a meno che abbia la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato pari o superiore a 5.500.000 euro. La garanzia è comunque dovuta nei casi in cui la società non abbia sede legale o sedi secondarie nel territorio dello Stato così come in tutti i casi in cui l'alloggio, oggetto del contratto di multiproprietà, sia “in corso di costruzione”.

È vietato qualunque versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di danaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito

od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima della fine del periodo di recesso.

Sono, peraltro, nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente capo o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore (clausole vessatorie).

Per eventuali controversie “la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato” (c.d. foro del consumatore).

Se le parti scelgono di applicare al contratto “una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste” dal Codice del Turismo.

## **La ristorazione**

La ristorazione è uno dei servizi turistici più importanti di cui si usufruisce durante una vacanza. Sebbene il Lazio goda di una antica tradizione nel settore, è sempre possibile incorrere in spiacevoli disagi, per cui è importante che il turista faccia attenzione alle seguenti indicazioni.

### ***Diritto al servizio***

È bene sapere che i bar e ristoranti, in quanto pubblici esercizi, hanno l'obbligo di fornire le prestazioni ai clienti che le richiedano offrendosi di pagarle. Non è possibile, quindi, venire rifiutati, ad esempio, perché non si vuole consumare un pasto completo ma solo una pietanza.

### ***Menu***

Il menù con il prezzo di ogni portata e delle bevande deve essere esposto all'esterno del locale. È bene fare attenzione se vicino ad alcune pietanze compaiono sigle generiche, che sta ad indicare che probabilmente il prezzo di tale pietanze è variabile. Il menù deve anche specificare se vengono servite pietanze fresche oppure surgelate.

### ***Regole di igiene***

È possibile richiedere che le bevande siano aperte alla presenza del cliente. È bene anche notare se alcune pietanze facilmente deteriorabili (es. antipasti di mare o dolci alla crema) sono conservate in frigorifero.

In caso si ritenga che il ristorante non rispetti le norme igieniche oppure se più persone avvertono un malore dopo aver mangiato, è bene avvisare la ASL o direttamente i NAS (Nucleo Anti Sostituzione dei Carabinieri).

### ***Conto***

Il conto deve essere dettagliato e chiaro. Qualora il conto presenti cifre superiori ai prezzi esposti nel menu ed il gestore non è in grado di giustificarle è possibile fare un esposto alla polizia municipale. Si tenga presente che il gestore è tenuto a rilasciare la ricevuta fiscale al momento del pagamento del conto, che il turista deve conservare perché può essere richiesta in caso di controllo all'uscita dal locale.

### ***Danni e furti***

Nel caso in cui, mentre si è in un ristorante, ci si liberi di alcuni oggetti per godere meglio del servizio, come ad esempio di un cappotto o di un ombrello, e questi vengono rubati, il turista ha diritto ad ottenere un risarcimento del danno dal gestore del ristorante. Lo stesso vale nel caso in cui un cameriere sporchi l'abito di un cliente.

Al contrario, il gestore del ristorante non è responsabile per tutti quegli oggetti che rimangono sotto la diretta sorveglianza del turista.

## **In spiaggia nel Lazio**

### **Accesso al mare**

L'utilizzo delle spiagge e il diritto alla balneazione spetta a tutti.

In base all'art.1, comma 251, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007), i titolari delle concessioni dell'area marittima demaniale hanno "l'obbligo di consentire il libero e gratuito accesso e transito, per il raggiungimento della battigia antistante l'area ricompresa nella concessione, anche al fine di balneazione".

La Regione Lazio approvando nel 2009 il "Regolamento di disciplina delle diverse tipologie di utilizzazione delle aree demaniali marittime per finalità turistico-ricreative" n.11 in attuazione della legge-quadro sul turismo, ha ribadito in modo chiaro e inequivocabile il diritto al libero accesso alle spiagge e alla balneazione, così come previsto dalle norme nazionali.

Ciò significa che i gestori degli stabilimenti balneari che hanno in concessione i servizi di spiaggia non possono proibire il transito e la sosta sulla battigia (striscia di sabbia di 5 metri dalla riva del mare) che è a disposizione di tutti e sulla quale, tuttavia, non si può installare nulla ad uso personale (es. ombrelloni, sdraio, ecc.): l'accesso al mare e il passeggio devono essere lasciati liberi per chiunque.

### **Spiagge libere e spiagge libere attrezzate**

Se non viene data in concessione, l'area demaniale marittima può essere spiaggia libera dove si può accedere liberamente e gratuitamente con la propria attrezzatura (ombrelloni, sdraio, teli mare, ecc.) o spiaggia libera attrezzata dove si può accedere liberamente e gratuitamente, si può noleggiare l'attrezzatura da spiaggia e sono garantiti la pulizia della spiaggia, il servizio di sorveglianza e di salvamento, i servizi igienici.

### **Prezzi**

Il pagamento di un prezzo o di un biglietto può essere chiesto soltanto per usufruire dei servizi offerti dallo stabilimento balneare (ombrellone, sdraio, lettini, cabina, parcheggio, parco giochi, ecc.). I prezzi sono liberi, ossia vengono determinati liberamente dal gestore.

### **Sicurezza e salvataggio**

Le spiagge libere sono accessibili a tutti gratuitamente, ma non per questo devono essere sprovviste di personale di vigilanza e salvataggio, cui devono pensare i Comuni. In caso contrario deve essere segnalato, con apposito cartello, che la spiaggia ne è priva.

Nelle spiagge in concessione, cioè quelle in cui c'è uno stabilimento balneare, i concessionari sono responsabili della gestione della spiaggia. I concessionari (o il Comune) devono attivare un servizio di soccorso e salvataggio, con una persona abilitata di fronte al mare.

L'addetto deve indossare una maglietta con la scritta "salvataggio", portare al collo un fischietto e sostare nella zona di spiaggia di competenza o in mare nel tratto prospiciente sulla barca di servizio. La postazione di salvataggio deve essere attrezzata con un binocolo, un'imbarcazione idonea con la scritta "salvataggio" ben visibile. È sempre dotata almeno delle dotazioni minime di pronto soccorso.

Le Capitanerie di Porto - Guardia Costiera forniscono informazioni e consigli a bagnanti e diportisti per vivere il mare in sicurezza, affinché né le persone né l'ambiente marino corrano inutili pericoli.

### **I limiti di balneazione**

Sia nelle spiagge libere che in quelle in concessione la zona di mare fino a 300 metri dalla riva è riservata alla balneazione. Tale limite deve essere segnalato con gavitelli rossi ancorati al fondo, a 50 metri uno dall'altro, nel caso non fossero presenti, il Comune deve apporre il cartello: "Limite per la balneazione non segnalato". Nelle zone di balneazione è vietato il transito e l'ormeggio di qualsiasi imbarcazione, ad eccezione di quelle a remi e di quelle d'assistenza e salvataggio. Per le attività nautiche i concessionari devono limitare una striscia d'acqua segnalata per 300 metri, come corridoio di partenza e rientro per barche a motore e a vela, possibilmente a lato del tratto di spiaggia in concessione.

### **Qualità dei servizi balneari**

La Regione Lazio ha approvato il nuovo "Regolamento di disciplina delle diverse tipologie di utilizzazione delle aree demaniali marittime per finalità turistico-ricreative" n.11/2009 che, in attuazione della legge-quadro sul turismo, ribadisce in modo chiaro e inequivocabile il diritto al libero accesso alle spiagge e alla balneazione, così come previsto dalle norme nazionali.

Il Regolamento stabilisce i requisiti e le caratteristiche delle diverse tipologie di utilizzazione delle aree demaniali marittime per finalità turistiche e ricreative come gli stabilimenti balneari, le spiagge attrezzate, le spiagge libere attrezzate, i punti di ormeggio ed introduce inoltre la classificazione degli stabilimenti balneari, da 1 a 4 stelle marine, a seconda del punteggio ottenuto rispetto ad una apposita tabella. Servizio di baby e dog-sitting, servizio di bar e ristorante, ombrelloni, attrezzature per la cura della persona e del benessere fisico sono alcuni dei requisiti che, per esempio, danno la possibilità di ottenere le ambite 4 stelle.

## **In viaggio organizzato**

### **I pacchetti turistici**

Il contratto per l'acquisto di un pacchetto turistico e gli obblighi informativi a carico dell'organizzatore o del venditore del pacchetto.

Per pacchetto turistico si intende, ai sensi dell'articolo 34, All. 1 D.Lgs. 23 maggio 2011 n.79, il contratto che preveda *la combinazione di almeno due elementi fra: trasporto, alloggio e servizi turistici* non accessori al trasporto o all'alloggio, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico (ad esempio, servizi di animazione o di guida turistica, escursioni etc.).

Peraltro, anche la fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non esclude l'applicazione della specifica normativa.

Il contratto relativo ad un pacchetto turistico deve necessariamente avere forma scritta, anche se concluso per via informatica, e l'organizzatore o il venditore di tale pacchetto devono rilasciare copia di tale contratto, sottoscritto dal fornitore anche mediante firma elettronica, che indichi in maniera sufficientemente chiara e precisa, oltre che veritiera, i contenuti e le condizioni contrattuali oltre che il prezzo pattuito (artt. 35 e 37 D.Lgs. n.79 del 2011).

Prima dell'inizio del viaggio, peraltro, l'organizzatore o il venditore del pacchetto è obbligato a fornire in forma scritta tutte le informazioni utili, necessarie per la fruizione del pacchetto: quali, fra le altre, gli orari e località di eventuali soste intermedie o coincidenze; le generalità ed i recapiti telefonici dell'organizzatore o dell'intermediario o di suoi rappresentanti locali, utilizzabili dal turista in caso di difficoltà (art. 37 D.Lgs. n.79 del 2011).

#### ***Revisione del prezzo e modifiche delle condizioni contrattuali***

L'organizzatore o l'intermediario possono proporre al turista modifiche o variazioni "significative" degli elementi "essenziali" del pacchetto turistico, prima della partenza, con l'indicazione dell'eventuale variazione del prezzo.

In tali casi, il turista può sempre recedere dal contratto, senza pagamento di penali, nel termine di due giorni lavorativi dal momento di ricevimento della relativa proposta.

Dopo la partenza, invece, le modifiche ad una parte essenziale dei servizi previsti nel pacchetto, che non possa più essere effettuata, comportano l'obbligo per l'organizzatore di predisporre "adeguate soluzioni alternative" per la prosecuzione del viaggio senza alcun onere per il

turista o, in alternativa, il rimborso della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

Nel caso non sia possibile apprestare alcuna soluzione alternativa o se il turista non accetti tale soluzione per un giustificato motivo, l'organizzatore è tenuto a garantire il rientro al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e a restituire al turista la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino a quel momento.

Le modifiche al prezzo del pacchetto turistico, inizialmente convenuto dalle parti, c.d. revisione del prezzo è ammessa, se tale eventualità sia espressamente prevista nel contratto, esclusivamente quando intervengano delle variazioni nel costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, oppure del tasso di cambio applicato. Tali maggiori costi devono, comunque, essere adeguatamente documentati dal venditore del pacchetto.

La revisione del prezzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo inizialmente previsto. Altrimenti l'acquirente può sempre decidere di recedere dal contratto, senza dover pagare alcuna penale.

Il prezzo non può, in ogni caso, subire aumenti nei venti giorni che precedono la partenza.

### ***Annullamento del pacchetto e diritto di Recesso dell'acquirente***

Qualora il pacchetto turistico sia cancellato, prima della partenza, il turista ha diritto ad usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo oppure di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo. Altrimenti, ha diritto al rimborso, nel termine di sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

In tali casi, comunque, il turista ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno subito a causa della mancata esecuzione del contratto, salvo che la cancellazione del pacchetto turistico sia dovuta o al mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure dipenda da causa di forza maggiore.

In nessun caso, il pacchetto può essere annullato per eccesso di prenotazioni.

Al di fuori di tali casi, il turista che receda di sua iniziativa prima della partenza sarà tenuto al pagamento del c.d. costo di gestione pratica e della penale nella misura indicata dal contratto.

### ***Danni per inadempimento, danni alla persona e danni alle cose.***

#### *Responsabilità del tour operator e del venditore*

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico sono tenuti a risarcire il danno, secondo le rispettive responsabilità, che il turista abbia subito a causa del mancato o inesatto adempimento delle prestazioni comprese nel pacchetto turistico.

Si considerano adempimento inesatto le prestazioni che abbiano standard qualitativi del servizio diversi da quelli promessi o pubblicizzati.

Tale responsabilità dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico sussiste anche qualora il mancato o inesatto adempimento sia causato da altri prestatori di servizi (ritardi, smarrimento del bagaglio, indisponibilità dell'alloggio). Sarà lo stesso organizzatore o venditore del pacchetto turistico a rivalersi su chi ha dato causa all'inadempimento.

#### *Limitazioni al risarcimento dei danni e prescrizione del relativo diritto*

Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

È nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni alla persona

Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento per i soli danni diversi da quelli alla persona. Tale limitazione non può mai essere, pena la nullità della relativa clausola, comunque inferiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del Codice Civile.

La prescrizione del diritto al risarcimento del danno alla persona avviene dopo tre anni dalla data del rientro del turista nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi nel caso che il danno avvenga durante il trasporto.

Il diritto al risarcimento del danno diverso da quello alla persona si prescrive, invece, in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

L'organizzatore e l'intermediario sono sempre responsabili per tutti i danni causati al turista dal mancato o inesatto inadempimento.

Al di fuori delle specifiche ipotesi di responsabilità oggettiva, tale responsabilità è esclusa sono nei casi in cui la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile allo stesso turista o è

dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

Ogni doglianza relativa all'esecuzione del contratto deve essere contestata dal turista tempestivamente, presentando reclamo all'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore in modo da consentire loro di porvi tempestivamente rimedio.

Il turista può sporgere reclamo anche mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

In ogni caso, l'organizzatore o l'intermediario apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del turista al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio. Salva la possibilità di ottenere il risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia imputabile allo stesso turista.

L'organizzatore o l'intermediario che abbiano risarcito il turista sono surrogati, nei limiti del risarcimento corrisposto, nell'esercizio di tutti i diritti e le azioni spettanti al turista nei confronti dei terzi responsabili del danno subito dal turista.

Il turista, a tal fine, fornisce all'organizzatore o all'intermediario tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione.

### ***Il danno da "vacanza rovinata"***

Risulta inoltre *risarcibile* nei viaggi organizzati il c.d. *danno da vacanza rovinata*, consistente nel pregiudizio di natura non patrimoniale, patito dal turista che subisca un inadempimento contrattuale, anche parziale (esecuzione di scarsa qualità o comunque differente da quella pattuita), da parte dell'operatore turistico, tale da incidere in maniera sostanziale sulla piena godibilità del suo periodo di vacanza. (Inizialmente è stato riconosciuto dalla giurisprudenza, vedi Corte di Giustizia, Sesta Sezione, 12 marzo 2002, C-168/00, Leitner c. Tui Deutschland GmbH & Co. KG. Ora, al riguardo, l'esplicita previsione contenuta nell'art. 47 del Codice del Turismo (Allegato 1 al D.lgs. n. 79 del 2011).

### ***Fondo nazionale di garanzia per i viaggi organizzati e assicurazione obbligatoria delle agenzie di viaggio e turismo.***

E' operativo, ai sensi dell'articolo 51, art. 1 D.Lgs. 23 maggio del 2011 n. 79, un Fondo nazionale di garanzia, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, che rimborsa, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore di un pacchetto turistico "tutto compreso", il prezzo versato ed il

rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero. E' prevista inoltre la concessione di una immediata disponibilità economica "in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore".

Risulta utile tener presente che le istanze di rimborso, rivolte al fondo nazionale di garanzia, non sono soggette ad alcun termine di decadenza, con l'eccezione della prescrizione del diritto al rimborso.

Peraltro, ai sensi dell'art. 19, All. 1, D.Lgs 23 maggio del 2011 n. 79, tutte le agenzie di viaggio e di turismo sono tenute a stipulare polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali assunti nei confronti dei turisti.

Nel caso, pertanto, di violazione degli obblighi contrattuali da parte delle agenzie di viaggio o di turismo, il turista può ottenere il risarcimento del danno subito, anche rivolgendosi all'assicurazione del proprio venditore.

## **Parte III**

### **Turismo accessibile: il Lazio per tutti**

#### **Il Lazio ospitale**

Lo scorso 21 giugno 2011 è entrato in vigore il nuovo Codice del Turismo e per la prima volta una legge ha 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”

Nel Lazio esistono numerose strutture ricettive con un buon livello di accessibilità e ospitalità verso le persone con disabilità. La Regione Lazio promuove diverse azioni mirate alla valorizzazione del turismo ospitale, quindi accessibile e inclusivo, che interpreti in senso più ampio “il turismo come momento essenziale per la completa realizzazione della persona nella sua dimensione esistenziale e sociale”, per creare una sintonia tra operatore turistico e persone con bisogni speciali.

#### **Cosa è il turismo accessibile**

Per turismo accessibile si intende in primo luogo l’insieme di strutture e servizi che permettono di usufruire di viaggio e vacanza senza barriere.

A questi strumenti va accompagnata un’organizzazione del servizio basata sulla disponibilità di personale preparato, reso consapevole ed attento a rispondere alle esigenze speciali della clientela: informazione, accoglienza, gestione, accessibilità e sicurezza sono quindi fondamentali.

L’accessibilità difatti è un traguardo; si comincia prima di tutto dalla cura che si presta all’ascolto del disabile, dalla scelta di adottare i principi di uguaglianza, di parità di diritti e di doveri, lavorando per rendere accessibili gli spazi deputati alla vita collettiva.

Gli aspetti fondamentali da considerare nel valutare il livello di accessibilità del turismo sono:

- la capacità di accoglienza del turista con bisogni speciali
- la predisposizione e la gestione di spazi che tengano conto di queste esigenze
- l’adeguamento di servizi secondo principi di accessibilità ed inclusione.

## **Il Presidio del Lazio - Centro Servizi regionali per l'autonomia e le diverse abilità**

La Regione Lazio, per rendere il turismo un diritto anche delle persone con disabilità, ha creato il Presidio del Lazio, Centro Servizi Regionale che, tra l'altro, attiva programmi di turismo accessibile con percorsi turistici e itinerari naturalistici che tengono conto delle necessità legate alla fruibilità degli spazi ed offrono un'informazione sullo stato delle barriere architettoniche affidabile e verificata in loco da operatori competenti, attraverso un linguaggio chiaro e di facile lettura per tutti.

Il progetto, attivo dal 2000 ad oggi senza soluzione di continuità, favorisce con il Centro Servizi a valenza regionale la piena autonomia e la vita indipendente della persona con disabilità e intende diffondere verso la collettività linguaggi rispettosi delle diversità, una corretta percezione del diritto attraverso la conoscenza della normativa di settore, in particolare nei temi dell'accessibilità, della mobilità e dell'integrazione socio-lavorativa.

Il Centro Servizi è presente nel Lazio con una sede centrale, uno sportello telefonico, un sito internet e 33 sedi collegate (distribuite nelle cinque province), svolgendo attività d'informazione, consulenza, orientamento in materia di disabilità.

Il Presidio del Lazio è visitabile al sito [www.presidiolazio.it](http://www.presidiolazio.it) e può essere contattato al Numero Verde 800 271027 dello Sportello Informativo gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 ed il sabato e i prefestivi dalle ore 9.00 alle ore 13.00, con sistema DTS per le persone non udenti. Gli operatori, in maggioranza disabili, rispondono anche in lingua inglese.

E-mail: [info@presidiolazio.it](mailto:info@presidiolazio.it)

In particolare viene sostenuto il diritto alla pratica del viaggiare per tutti

- monitorando la fruizione degli spazi deputati alla vita collettiva
- rilevando l'accessibilità e qualità dell'accoglienza di luoghi e strutture a valenza turistica, ricettiva, culturale e del tempo libero
- coinvolgendo gli operatori turistici nel proporre vacanze per tutti.

Visitando la sezione "Turismo per tutti" del sito si possono trovare proposte concrete di itinerari turistici ed informazioni particolari rivolte alle persone con bisogni speciali, anziani, disabili, che nel viaggiare e soggiornare incontrano barriere e difficoltà di vario tipo.

Ogni percorso consigliato è corredato da note sulla percorribilità. Vengono solitamente proposte visite a siti di importanza storica e artistica che si avvalgono di strutture con un elevato livello di fruibilità da parte di persone con ridotta mobilità o caratterizzati dalla presenza di piccoli ostacoli, superabili con aiuto.

Tutte le attività sono offerte gratuitamente agli utenti e alle famiglie, grazie al contributo della Regione Lazio ed in particolare:

- Organizzazione di Tour turistici accessibili nel Lazio con pulmini attrezzati; annualmente si svolgono circa 30 visite guidate. Nel 2010 sono state 661 le persone disabili che ne hanno beneficiato, 229 gli accompagnatori e 29 le guide culturali utilizzate. Ad oggi sono 750 le strutture accessibili censite e verificate.
- Corsi informativi nelle scuole superiori, in particolare per studenti degli istituti alberghieri e per geometri, in materia di qualità dell'accoglienza e abbattimento barriere architettoniche. (circa 36 incontri annui)
- Corsi on line sul turismo accessibile, ovvero "Studi di fattibilità" in linea con le direttive europee ed articolati in 9 moduli con test autovalutativo.
- "Viaggiare informati": un percorso sperimentale già realizzato nelle province di Frosinone e Roma, che prevede il coinvolgimento degli operatori turistici interessati a qualificare la loro offerta per una clientela con disabilità, insieme con la rilevazione in loco delle risorse e strutture turistiche maggiormente fruibili. Le attività e le guide realizzate sono pubblicate sul sito. Brevemente di seguito i percorsi dei Castelli Romani e della Ciociaria.

#### *I Castelli Romani*

La guida "Viaggiare Informati nei Castelli Romani" offre un'informazione attendibile e verificata in loco relativamente alle caratteristiche di fruibilità degli spazi e all'eventuale presenza di barriere architettoniche oltre alla descrizione delle strutture e dei servizi.

La guida è realizzata anche in formato mp3 per le persone non vedenti, secondo lo stile degli audiolibri.

#### *La Ciociaria*

La guida "Viaggiare informati in Ciociaria" è stata resa possibile grazie alla fattiva collaborazione della Confindustria di Frosinone, che ha coinvolto i propri associati in questo nuovo modo di progettare turismo, e delle Associazioni Nazionali delle persone disabili.

## **Il turismo per “tutti”: anziani e persone con specifiche esigenze**

In Europa è confermato l'andamento in crescita della popolazione anziana. Tale fatto porta ad una stretta e moderna correlazione tra invecchiamento e disabilità e ad un progressivo e costante aumento delle persone con disabilità.

Vi sono, inoltre, persone che hanno esigenze speciali, legate a situazioni non riconducibili ad una disabilità specifica (esigenze dietetiche particolari, problemi di allergie, ecc), per cui il numero di persone che rientra nella più ampia accezione di turista con bisogni speciali risulta sensibilmente maggiore.

### ***Alcune regole base di buona accoglienza***

La persona con bisogni speciali non è diversa dalle altre persone: ha gli stessi diritti e doveri di tutti gli altri, deve ottenere rispetto e pari dignità, regole basi di un rapporto di uguaglianza. Ha esigenze diverse che possono essere qualificate come “specifiche” per differenziarle dalla “norma”.

La presenza di servizi e attrezzature turistiche adeguate alle necessità delle persone con specifiche esigenze è indice di attenzione, efficienza e professionalità.

L'accoglienza e il comportamento di personale “educato” al riconoscimento della diversità, che sappia comunicare e comportarsi di conseguenza di fronte a richieste di ospiti con specifiche esigenze, rendono poi superabili molti ostacoli che spesso sono di ascolto e comprensione.

Di seguito alcune indicazioni utili per valutare l'accessibilità delle strutture attraverso i parametri di base quali praticabilità, sicurezza e confort.

### ***Struttura accessibile***

E' una struttura dove la persona in carrozzina può muoversi senza assistenza in tutte le parti che la compongono.

### ***Parcheggio***

Un parcheggio accessibile consente di raggiungere l'entrata senza disagi; non ci devono essere pendenze ripide, instabilità nel terreno né gradini da superare.

### ***Ricevimento***

L'atrio principale o ingresso per essere accessibile deve essere senza gradini e vi si deve poter accedere attraverso una porta larga almeno 80 cm.

### ***Ascensori***

Le misure dell'ascensore devono essere: apertura almeno di 80 cm, larghezza cabina minimo 90 cm e profondità 130 cm minimo. Non ci devono essere gradini per l'accesso.

### ***Camere***

Le camere devono poter essere raggiungibili senza gradini, con porta di accesso con apertura minima di 80 cm. All'interno la persona deve avere sufficiente spazio per manovrare una carrozzina ed accostarsi sia al letto sia all'ingresso del bagno.

### ***Bagni***

I servizi igienici ovviamente non devono avere gradini, devono avere una porta di almeno 80 cm, sufficiente spazio per manovrare una carrozzina, supporti e maniglioni vicino alla tazza e alla doccia. Quest'ultima deve essere a pavimento.

### ***Ristorante, sala colazione e caffetteria***

Il ristorante deve permettere di seguire una dieta personalizzata e/o orari dei pasti personalizzati.

Nel contratto d'agenzia è consigliabile sempre e comunque indicare i propri bisogni particolari. Se in seguito si trovano porte con misure non adatte si avrà per lo meno un documento in mano che tutela. Buona regola quindi scrivere tutto, anche fotografare, per tutto ciò che non soddisfa e per cui si è pagato.

Se poi l'hotel mette a disposizione servizi inutilizzabili per il turista con bisogni speciali, quali piscina e/o campi da tennis, tutto compreso nel prezzo, si può chiedere di scorporare il prezzo dall'importo pagato.

## Le tutele per i viaggiatori disabili o con mobilità ridotta

### *Aereo*

(Regolamento CE n. 1107/2006, in vigore interamente dal 26/7/2008)

*“(1) Tutti i cittadini dovrebbero beneficiare del mercato unico dei servizi aerei. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, dovuta a disabilità, età o altri fattori, dovrebbero pertanto avere la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Ciò si applica al trasporto aereo così come agli altri aspetti della vita.”*

Il Regolamento comunitario, adottato all'interno degli Stati membri, mira a prevenire ogni forma di discriminazione nei confronti di persone con disabilità o a mobilità ridotta, e di assicurare uguali diritti di libera circolazione.

**Diritto all'imbarco:** non può essere rifiutato, se non:

- a) per rispettare obblighi in materia di sicurezza derivanti da norme internazionali, comunitarie o nazionali o dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore;
- b) per impossibilità fisica dovuta alle dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni.

Se dovesse verificarsi il diniego di imbarco la persona disabile ha diritto:

- al rimborso o a un volo alternativo a sua scelta;
- a ricevere, a richiesta, le motivazioni scritte entro 5 gg. lavorativi.

L'impresa di trasporto aereo può in ogni caso esigere che la persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da altra persona in grado di provvedere all'assistenza necessaria nel caso in cui non vi fosse autonomia per le funzioni principali di respirazione, alimentazione, comunicazione, assunzione di medicinali, fruizione di servizi igienici.

Al momento della prenotazione / acquisto del biglietto si possono segnalare le proprie necessità in termini di assistenza; per richiedere questo tipo di servizio è necessario comunque un preavviso di almeno 48 ore dall'orario di partenza del volo.

La compagnia aerea che riceve la richiesta di assistenza deve prenotare il servizio richiesto almeno 36 ore prima dall'orario di partenza del volo, comunicando le informazioni al gestore dell'aeroporto di partenza, arrivo e transito.

L'assistenza deve essere garantita dal gestore aeroportuale e dal vettore aereo senza oneri aggiuntivi.

Inoltre in aeroporto, all'interno del perimetro aeroportuale o in una zona sotto il controllo diretto del gestore aeroportuale sia all'interno che all'esterno dei terminal, devono essere presenti e chiaramente segnalati, punti di arrivo e di partenza presso cui le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta possano agevolmente annunciare il proprio arrivo in aeroporto e chiedere assistenza.

Eventuali reclami si possono presentare alla compagnia o al gestore e inviarli successivamente per conoscenza all'Enac o agli organismi responsabili.

Per inoltrare il reclamo all'Enac - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Autorità di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, si può utilizzare il modulo on line all'interno del portale [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

I reclami possono essere tuttavia mandati per posta, per fax o per e-mail alla struttura.

### ***Treno***

La Rete Ferroviaria Italiana RFI mette a disposizione delle persone a ridotta mobilità, 24 ore su 24, servizi di assistenza in un circuito di 252 stazioni .

I servizi sono gestiti tramite 14 Sale Blu, punti di accoglienza e di organizzazione dell'assistenza situati in altrettante stazioni del circuito, aperte tutti i giorni dalle 7 alle 21.

Le Sale Blu assicurano:

- la disponibilità di informazioni e materiale informativo sui servizi o di assistenza
- la prenotazione del servizio
- l'eventuale messa a disposizione della sedia a rotelle
- la guida in stazione e l'accompagnamento al treno
- la guida fino all'uscita di stazione o ad altro treno coincidente
- la salita e la discesa con carrelli elevatori per i clienti su sedia a rotelle
- l'eventuale servizio gratuito, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio)

Il servizio è garantito previo accordo con le Sale Blu ed è rivolto:

- alle persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- alle persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;

- alle persone anziane;
- alle donne in gravidanza;
- ai non vedenti o con disabilità visive;
- ai non udenti o con disabilità uditive;
- alle persone con handicap mentale

Si può richiedere l'assistenza:

- inviando una e-mail ad una delle 14 Sale Blu (almeno 24 ore prima del viaggio)
- recandosi direttamente presso le Sale Blu (da 1 ora a 12 ore prima del viaggio)
- telefonando al [numero unico nazionale di RFI 199 30 30 60](tel:199303060) (numero a pagamento)
- rivolgendosi a Trenitalia: Call Center 199 892021 opzione 7 (numero a pagamento)
- telefonando al numero 06/3000892021 per le utenze non abilitate all'199

Per assistenza sui viaggi internazionali:

Sala Blu di Roma Termini - [assistenzaclientidisabili.rm@trenitalia.it](mailto:assistenzaclientidisabili.rm@trenitalia.it) , tel 06 4881726 dal Lunedì al Venerdì (h. 7.00-21.00)

Per usufruire del servizio di assistenza occorre presentarsi in stazione 30 minuti prima della partenza del treno. In caso di rinuncia al servizio occorre effettuare la disdetta alla Sala Blu almeno 4 ore prima della prevista partenza. Ai viaggiatori su sedia a rotelle viene assicurata la sistemazione nei posti attrezzati, previa verifica della disponibilità, rivolgendosi alle SALE BLU, oppure chiamando il Numero Unico Nazionale.

Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate almeno 24 ore prima del viaggio dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 21 alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti, oppure alla Sala Blu di Roma Termini anche telefonicamente al n° 00 39 64881726

### ***Agevolazioni tariffarie per disabili***

La Carta Blu è una tessera gratuita nominativa ed è riservata alle persone con disabilità titolari dell'indennità di accompagnamento (Legge n.18/1980 e successive modificazioni ed integrazioni) e ai titolari di indennità di comunicazione (Legge n.381/1970) residenti in Italia.

La Carta ti consente di usufruire della gratuità del viaggio o del pagamento di un prezzo ridotto per l'accompagnatore, nelle modalità precisate nel sito.

Trenitalia prevede inoltre altre agevolazioni tariffarie per i non vedenti e per i grandi invalidi di guerra e per servizio.

Tutte le informazioni sul sito:

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) alle sezioni: [Informazioni per chi viaggia](#) / [Persone a mobilità ridotta](#)

### **Associazioni delle persone disabili**

Le associazioni dei consumatori tutelano i diritti del turista disabile vittima di un disservizio.

Esistono, poi, delle associazioni di persone disabili che, oltre alla tutela dei diritti, si occupano di sviluppare le opportunità e migliorare la qualità della vita dei loro associati.

Esse costituiscono il referente naturale più altamente qualificato per i soggetti pubblici e privati che operano nel mondo del turismo.

Per tutte le informazioni è possibile chiamare il Numero Verde **800-271027** dello Sportello Informativo gratuito.

### **A Roma**

Il servizio di informazioni turistico culturali della città di Roma sulla rete ha l'indirizzo: [www.060608.it](http://www.060608.it) dove, procedendo con la ricerca avanzata e scegliendo "*accessibile ai disabili*" si segnalano gli alloggi accessibili a persone diversamente abili, gli alberghi, i caffè, i trasporti per disabili e altri servizi puntuali.

Informazioni e suggerimenti ai Punti di Informazione Turistica distribuiti sul territorio; sulla rete è possibile consultare anche i siti:

- **Handyturismo:** è il portale sul turismo senza barriere di Roma Capitale che informa e orienta sulle opportunità turistiche della città, accessibili alle persone disabili o con particolare esigenze. Via dell'Acquedotto Paolo, 73 - 00168 Roma Tel. 06. 35075707. Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00. [www.handyturismo.it](http://www.handyturismo.it);
- **Roma per tutti:** Centro Servizi per il turismo, l'informazione e la mobilità delle persone disabili a Roma del Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale- Tel. 06 57177094. [www.romapertutti.it](http://www.romapertutti.it);
- **SuperAble:** è un "Contact Center Integrato" dell' INAIL - Direzione Centrale Riabilitazione e Protesi costituito da un portale di informazione e di documentazione sulle tematiche della disabilità, aggiornato quotidianamente. Offre anche un servizio gratuito di consulenza telefonica al Call Center SuperAble 800 810 810. [www.superabile.it](http://www.superabile.it)

### ***Autobus e Metropolitana***

I viaggiatori con difficoltà di deambulazione che intendono utilizzare i trasporti pubblici della capitale possono rivolgersi ai seguenti numeri :

Numero verde persone con disabilità - 800.154.451

Numero Unico Atac 06.57003

Le Linee di metropolitana a Roma sono state interessate negli ultimi anni da numerosi interventi per migliorare l'accessibilità di stazioni e vetture. Non tutte le stazioni metropolitane sono accessibili attualmente. La tabella che elenca le stazioni metro attrezzate per l'accesso delle persone con disabilità motorie o visive può essere consultata sul sito [www.060608.it](http://www.060608.it) nella sezione "trasporti".

### **A Frosinone**

Il sito di Promozione Turistica della Provincia di Frosinone contiene un database delle strutture ricettive che permette di ricercare quelle accessibili ai disabili. È possibile, inoltre, contattare l'ufficio informazioni ai seguenti recapiti:

Ufficio territoriale - informazioni turistiche

via Aldo Moro, 467/469

Numero Verde 800 229394 - tel. 0775 833836

e-mail: [reception@apt.frosinone.it](mailto:reception@apt.frosinone.it)

sito: <http://www.apt.frosinone.it>.

### **A Latina**

Anche il sito di Promozione Turistica della Provincia di Latina contiene un database delle strutture ricettive che permette di ricercare quelle accessibili ai disabili. È possibile, inoltre, contattare gli uffici ai seguenti recapiti:

Ufficio territoriale - informazioni turistiche

Via Duca del Mare n. 19 04100 Latina

Telefono 0773.695404 - Fax 0773.661266

E-mail: [info@latinaturismo.it](mailto:info@latinaturismo.it)

sito: <http://www.latinaturismo.it>.

## **A Rieti**

Visitando il sito <http://www.rietiturismo.eu/sabina-tourist-card> la sezione “Scopri la sabina” contiene un database delle strutture ricettive: scegliendo la casella “*accessibile per disabili*” si segnalano gli alloggi accessibili a persone diversamente abili. È possibile, inoltre, contattare gli uffici territoriali ai seguenti recapiti:

Ufficio territoriale - informazioni turistiche

via Cintia, 87 02100 Rieti

tel. 0746 201146/7 - fax 0746 270446

e-mail: [aprieti@apt.rieti.it](mailto:aprieti@apt.rieti.it)

sito: <http://www.apt.rieti.it>

## **A Viterbo**

Sul portale multiservizi a cura dell'Assessorato Provinciale alla Cultura Turismo e Sport dedicato al turismo ed alle attività connesse Tusciainforma: <http://www.tusciainforma.it/> oltre ad itinerari, servizi, manifestazioni del territorio, è possibile consultare un database delle strutture ricettive, in cui è presente l'indicazione di accessibilità per i disabili.

Tusciainforma

Ufficio Turistico

Via Ascenzi, 4 - 01100 Viterbo

Tel. 0761.325992 - Fax 0761.308480

E-Mail: [infotuscia@libero.it](mailto:infotuscia@libero.it)

È possibile, inoltre, contattare gli uffici territoriali ai seguenti recapiti:

Ufficio territoriale - informazioni turistiche

Palazzo Doria Panphilj - Centro Congressuale

piazza dell'Oratorio, 1 - 01100 San Martino al Cimino (VT)

tel. 0761 291000 fax 0761 379233

e-mail: [infoviterbo@apt.viterbo.it](mailto:infoviterbo@apt.viterbo.it)

sito internet: <http://www.aptviterbo.it> Sito fruibile solo previa registrazione

## **Viaggiare con i bambini**

Il Lazio è ricchissimo di attrattive che garantiscono coinvolgimento e divertimento per i più piccoli e si presta quindi perfettamente ad un turismo di tipo familiare. Troverà la destinazione giusta sia chi ama praticare sport che chi preferisce giocare sulla spiaggia, chi predilige i parchi gioco o chi si diverte imparando nei musei didattici.

Quasi 300 km di litorale tra insenature, scogli e spiagge sabbiose, le montagne verdi dell'Appennino, le piste ciclabili che attraversano la capitale, i musei didattici e i parchi acquatici, le antiche ville storiche e i moderni parchi a tema disseminati nel territorio caratterizzano l'offerta turistica del Lazio per le famiglie in modo estremamente qualificato.

Il Lazio con i suoi monumenti antichi e i suoi luoghi naturali è uno scenario che può appassionare bambini e ragazzi più di un libro di storia: il Parco dei Mostri di Bomarzo, i giochi d'acqua delle Fontane di Villa d'Este, i borghi abbandonati come Canale Monterano o i luoghi della storia come il Colosseo o il Circo Massimo senza dimenticare i numerosi parchi di Roma che ne fanno una delle capitali più verdi d'Europa, sono solo alcuni esempi di come nel Lazio storia, natura e divertimento si intrecciano in una trama interessante per tutte le età. Una curiosità: la capitale ospita dal 1934, all'ombra dei platani di Villa Borghese, il Cinema dei Piccoli, la sala cinematografica più piccola del mondo che conta solo 63 posti.

## **Andare per musei con i più piccoli**

Nel Lazio si è sviluppata negli ultimi anni una forte sensibilità, sia da parte delle amministrazioni pubbliche che dell'impresa culturale privata, verso un approccio dedicato ai ragazzi e alle famiglie nei luoghi tradizionalmente destinati alla cultura e alla divulgazione, come i musei e le gallerie d'arte.

A Roma, in ambito divulgativo scientifico, il [Museo Civico di Zoologia](#) propone nei weekend dei percorsi chiamati "Scienza Divertente" all'insegna della curiosità, del divertimento e anche di escursioni esterne nella natura mentre il [Nuovo Planetario](#) propone eventi per bambini e spettacoli in cupola (da prenotare) e la visita delle sale astronomiche. [Il Museo dei Bambini Explora](#), strutturato come una piccola città a misura di bambino, è organizzato in 4 sezioni (Io, la Società, l'Ambiente, la Comunicazione) ; la ludoteca [Technotown](#), per i più grandicelli (dagli 8 anni in su), a Villa Torlonia, propone un viaggio nel tempo alla scoperta delle nuove tecnologie, con i suoi effetti "speciali" e pavimenti "interattivi". Ancora in ambito scientifico l'innovativo [Museo](#)

[della matematica](#) di Priverno (LT) si rivolge a grandi e piccini attraverso mille modi che rendono la matematica divertente ed accessibile.

Tra i musei naturalistici ricordiamo il [Museo del Fiore](#) all'interno della Riserva Naturale di Monte Rufeno (VT) un bel museo naturalistico dedicato alla flora e alla fauna del territorio pioniere di progetti di educazione ambientale per ragazzi, il Polo scientifico Museale di Nazzano (RM) [Museo del Fiume](#) che offre ampio spazio alla biodiversità.

Nel museo si può conoscere anche la storia e le tradizioni del proprio territorio come ad Itri (LT) nel [Museo del Brigantaggio](#), che dedica le sue sale al celeberrimo “Fra Diavolo” al secolo Michele Pezza, l'eroe brigante locale della fine del '700 conosciuto per la sua celerità nello sfuggire ai nemici o a Sezze (LT) dove i bambini potranno riscoprire nel [Museo etnografico del giocattolo Ludus](#) tra i più attivi a livello regionale, i giochi di un tempo di cui si propone la ricostruzione in laboratori rivolti ai più piccoli. Agli appassionati di storia e di strategia militare interesserà il [Museo storico dell'aeronautica Militare](#), adagiato sulle rive del Lago di Bracciano (RM) che offre gratuitamente ai visitatori un'emozionante percorso nella storia dell'aeronautica italiana, vantando una collezione di velivoli d'epoca tra le più ampie al mondo. Alla ricostruzione della cruciale battaglia della seconda guerra mondiale è dedicato l'[Historiale](#) di Cassino (FR) museo multimediale sulla Battaglia di Cassino, progettato dalle Officine Rambaldi, un po' fuori dagli schemi, basato principalmente sulla scenografia e la comunicazione per atmosfere ed immagini.

Tra i musei e le gallerie e le pinacoteche della regione che hanno orientato la propria offerta verso un pubblico più giovane troviamo a Roma gli spazi espositivi delle [Scuderie del Quirinale](#) e del Palazzo delle Esposizioni dove i più piccoli vengono intrattenuti (mentre i genitori visitano le mostre) e possono divertirsi in attività artistiche adatte alla loro età. Sempre nella capitale la [Galleria Nazionale d'arte Moderna](#) propone laboratori per famiglie con bambini (dai 7 ai 12 anni) per le collezioni permanenti, mentre per quelle temporanee viene fornito del materiale didattico per conoscere meglio gli artisti.

Per i ragazzi che amano giocare con i linguaggi artistici segnaliamo in Sabina due musei molto particolari come il [Museo del Silenzio](#) all'interno del [Monastero delle Clarisse Eremitte](#) di Fara in Sabina (RI) e il [Museo dell'Olio](#) di Castelnuovo di Farfa (RI), che attraverso installazioni fatte di legno, ceramica, olografie e suoni racconta la storia dell'olio Sabino attraverso una straordinaria fusione tra antico e contemporaneo.

A Viterbo lo staff del laboratorio didattico del [Museo della Ceramica della Tuscia](#) utilizza il metodo “Giocare con l'arte”, ideato da Bruno Munari per avvicinare bambini e ragazzi alle tecniche e alla storia della ceramica. Si gioca con la storia invece al [Museo 3D Rewind](#) di Roma in un viaggio virtuale

alla scoperta della Roma del 310 D.C. Ad accogliere i bambini e a fargli vivere la storia da veri protagonisti ci sono guide in abiti da antichi romani.

Per i più coraggiosi segnaliamo sempre a Roma il [Museo degli orrori di Dario Argento](#), singolare collezione di reperti cinematografici da brivido all'interno di un negozio.

Per tutte le informazioni sui musei del Lazio vedi:

[www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Arte\\_e\\_Cultura](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Arte_e_Cultura)

## **Parchi acquatici**

Il **Lazio** offre numerose strutture attrezzate per far divertire i grandi e soprattutto i bambini con l'acqua. In questi parchi è possibile trovare piscine, scivoli, vasche idromassaggio, discoteca, vasche per il calcio saponato, animazione, ma anche animali acquatici, con vasche di delfini. Le strutture si differenziano per i servizi offerti, dai parchi acquatici tradizionali con *piscine ad onde*, sale giochi e piscine aperte anche durante le ore notturne, a quelli maggiormente legati allo sport ove è possibile frequentare *corsi di nuoto*, corsi da sub, ma anche ginnastica in acqua.

Nel **Lazio** è possibile visitare anche degli *zoo acquatici*, veri e propri giardini zoologici e acquari ove è possibile osservare la vita di delfini con spettacoli di animali addestrati, ma anche foche pinguini ed altri animali che vivono nei nostri mari. Il più grande parco marino acquatico della regione [Zoomarine](#) a Torvaianica (RM) con i suoi 60.000 visitatori nel 2010 è diventato il 3° parco divertimenti italiano in assoluto.

[http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Attrazioni\\_e\\_Divertimento/schede/family\\_park.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Attrazioni_e_Divertimento/schede/family_park.html)

## **Parchi a tema, parchi avventura, parchi faunistici**

Negli ultimi anni sono nati nel Lazio numerosi parchi dedicati al gioco, all'avventura, ai personaggi immaginari che popolano la letteratura, il cinema, i fumetti per bambini.

All'interno di questi parchi è possibile trovare giostre, strutture e giochi gonfiabili, tappeti elastici, attrazioni, attrezzi per le avventure, ecc.. Sono presenti molte tipologie di parco divertimenti: dai parchi tradizionali con *giostre* ed attrazioni come montagne russe, ottovolanti, castelli dei fantasmi o le classiche giostre dei cavalli, a quelli maggiormente legati allo sport e all'avventura, ove è possibile trovare anche animali, ponti tibetani, climbing su pareti artificiali, itinerari e percorsi a contatto con la natura, zone impervie ove fare delle vere e proprie scalate di

pareti rocciose; dai parchi tematici dedicati alla storia italiana a quelli animati dai personaggi delle favole in carne ed ossa, dove poter fare un salto dimensionale tra coraggiosi Vichinghi, magiche fate, potenti stregoni e abili avventurieri molto noti ai bambini come le fatine Winx.

Ricordiamo tra i più importanti il [Rainbow Magicland](#) a Valmontone (RM), un parco divertimenti a tema, che si estende su una superficie complessiva di 600.000 mq, nel quale la magia è l'elemento dominante delle 35 attrazioni dedicate a tutta la famiglia, dove il visitatore potrà scoprire la magia del divertimento e dell'avventura.

È in via di realizzazione, alle porte di Roma, il più grande Parco a Tema in Italia dedicato al mondo del cinema, [Cinecittà World](#).

Per tutte le informazioni sui parchi acquatici, i parchi a tema e i parchi gioco vedi:

[www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Attrazioni\\_e\\_Divertimento/schede/family\\_park.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Attrazioni_e_Divertimento/schede/family_park.html)

[www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa\\_fare/Attrazioni\\_e\\_Divertimento/schede/famiglie\\_e\\_bambini.html](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Cosa_fare/Attrazioni_e_Divertimento/schede/famiglie_e_bambini.html)

## Viaggiare con la bicicletta

Viaggiare nel Lazio in bicicletta è certamente una scelta rilassante e piacevole. Lungo i boscosi itinerari etruschi o quelli più arcani della Ciociaria, intorno ai laghi vulcanici, sulle pendici dell'Appennino fino alle candide dune sabbiose costiere, la bicicletta è il migliore mezzo di trasporto per viaggiare attraverso le bellezze naturalistiche di un paesaggio ancora spesso incontaminato. Esistono nella regione numerosi percorsi ciclabili, alcuni più impegnativi con dislivelli significativi, altri accessibili a tutti in particolare quelli che costeggiano le coste o quelli realizzati lungo le linee ferroviarie dismesse.

Trenitalia prevede un servizio Treno + Bici per il trasporto locale (treni interregionali, diretti, regionali e metropolitani). Le informazioni si trovano nei quadri orari esposti in tutte le stazioni (i treni abilitati hanno il logo della bici) oppure visitando il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it).

Inoltre su tutti i treni in servizio interno è ammesso il trasporto gratuito delle bici nelle apposite sacche, fatta eccezione per i treni Eurostar o Alta Velocità, nei quali sono ammesse purché collocate nei vani ubicati nei vestiboli delle vetture

Per informazioni sul trasporto bici sui treni è necessario consultare il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it).

Una scelta intelligente ed ecologica per visitare il centro storico, i parchi e seguire il percorso dei fiumi di **Roma** è la bicicletta.

Roma significa prima di tutto storia: nella più antica tra le capitali moderne, un'incredibile concentrazione di storia, leggende e monumenti coesiste con un'uguale concentrazione di persone impegnate nella vita di tutti i giorni che rendono il traffico della città molto sostenuto.

La rete ciclabile capitolina è stata fortemente implementata negli ultimi anni raggiungendo la misura di 225 km di cui 115 in aree verdi. Esiste a Roma una rete urbana di percorsi ciclopedonali studiati sulla base delle caratteristiche morfologiche della città, in particolare rispetto agli assi fluviali del Tevere e dell'Aniene e della linea litoranea lungo la costa di Ostia.

Nella capitale è possibile trasportare la bicicletta sulla metropolitana Linea A e B, sulla ferrovia Roma Lido e sulla linea 791 nei giorni festivi sempre e dopo le 21 nei giorni feriali.

In prossimità delle stazioni della metropolitana, sono state installate anche le prime strutture porta-biciclette dotate di meccanismo di sicurezza, studiate proprio per alternare l'uso della bicicletta con quello dei mezzi pubblici.

Inoltre a Roma esiste un sistema di Bikesharing prevalentemente nel centro storico che permette a turisti e cittadini di condividere per il tempo necessario una bicicletta messa a disposizione dal Comune. Ad ora sono attivi 27 ciclo-posteggi con 150 biciclette di colore verde.

E' fondamentale che da parte del ciclista maturi la consapevolezza del proprio ruolo d'utente stradale avente gli stessi diritti e doveri dell' automobilista.

Anche se il Nuovo Codice della strada non ha introdotto l'obbligatorietà dell'uso del casco in bicicletta se ne consiglia l'utilizzo particolarmente per i minorenni.

A **Latina** è stato attivato per due giorni a settimana il servizio di bike sharing mediante l'attivazione di un circuito di noleggio gratuito di biciclette pubbliche denominato "C'entro in bici". Biciclette color lilla sono dedicate ai turisti mentre per i cittadini sono riservate biciclette color giallo. Si può trovare l'elenco delle rastrelliere presenti sul territorio comunale sul sito [www.comune.latina.it/a-7798/muoversi-in-citta/centro-in-bici---servizio-di-noleggio-gratuito-biciclette-pubbliche](http://www.comune.latina.it/a-7798/muoversi-in-citta/centro-in-bici---servizio-di-noleggio-gratuito-biciclette-pubbliche).

A **Frosinone** si chiama Free Bike sharing il nuovo servizio realizzato dal Comune in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente per sostenere la mobilità ciclabile in città. Il progetto intende migliorare la qualità dell'ambiente urbano, contribuendo a ridurre il traffico, l'inquinamento atmosferico e acustico. Frosinone vuole dotarsi di un sistema integrato di mobilità capace di mettere a sistema tra loro il trasporto ferroviario e il trasporto pubblico su gomma, i parcheggi di interscambio, l'ascensore inclinato e il bike sharing. Per informazioni ci si può rivolgere al Villa Comunale Front Office Bike Sharing al telefono 0775.874720 mentre per il regolamento d'uso del servizio e per ulteriori informazioni si può visitare il sito:

[http://www.comune.frosinone.it/pagina1119\\_free-bike-sharing.html](http://www.comune.frosinone.it/pagina1119_free-bike-sharing.html).

A **Rieti** il progetto Rietinbici, finanziato dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare e promosso dal Comune di Rieti in collaborazione con U-Space srl e Cras srl. Rietinbici ha l'obiettivo di migliorare la mobilità sostenibile in città attraverso la creazione di reti urbane e servizi dedicati alla ciclabilità, incoraggiando i cittadini, gli studenti, i pendolari e i turisti all'uso della bici in alternativa all'auto. Le attività messe in campo riguardano il potenziamento della rete ciclabile esistente, il servizio "Bicibus" per i bambini delle scuole Primaria e Secondaria di I grado, il Bike sharing con biciclette tradizionali e a pedalata assistita, i progetti di educazione alla mobilità sostenibile. Per informazioni si può consultare il sito: [www.rietinbici.it/rietinbici](http://www.rietinbici.it/rietinbici)

A **Viterbo** si può arrivare in bicicletta dalla città fino alle Terme dei Papi lungo un percorso ciclopedonale mentre nel territorio provinciale i luoghi più frequentati dai turisti a due ruote sono i monti Cimini, i laghi e le riserve naturali di Bolsena e di Vico. Per informazioni turistiche si può consultare il sito [www.provincia.vt.it/turismo](http://www.provincia.vt.it/turismo).

Per informazioni sul turismo a due ruote nel Lazio si può consultare [www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/tagcloud.html?tag=percorso in bici](http://www.ilmiolazio.it/wps/it/Destinazioni/Itinerari/tagcloud.html?tag=percorso+in+bici)

## Viaggiare con gli animali

### In auto

L'art. 169 del Nuovo Codice della Strada consente di trasportare liberamente in auto un solo animale, purché non costituisca pericolo o intralcio per il conducente dell'auto: deve quindi stare comunque sul sedile posteriore. E' consentito inoltre il trasporto di un numero superiore di animali se questi vengono custoditi nel vano posteriore dell'auto appositamente diviso da una rete o da altro mezzo analogo; oppure tenendo gli animali, se di piccola taglia, negli appositi "contenitori da trasporto".

### In treno

Uno dei modi più comodi di viaggiare con il proprio animale domestico, accanto al trasporto in auto, è quello di utilizzare il treno. In particolare, i cani di piccola taglia, i gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia (custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50) sono ammessi gratuitamente nella prima e nella seconda classe di tutte le categorie di treni. In questo caso il contenitore va tenuto sulle ginocchia. E' ammesso un solo contenitore per ciascun viaggiatore.

E' inoltre consentito, per singolo viaggiatore, il trasporto di un cane di qualsiasi taglia, munito di museruola e guinzaglio:

- sui treni Espressi, IC ed ICN sia in prima che in seconda classe
- sui treni Regionali nel vestibolo o piattaforma dell'ultima carrozza, con esclusione dell'orario dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
- nelle carrozze letto, nelle carrozze cuccette ordinarie e comfort e nelle vetture Excelsior ed Excelsior E4 per compartimenti acquistati per intero.
- In tali casi per il trasporto del cane è necessario acquistare un biglietto di seconda classe al prezzo previsto per il treno utilizzato ridotto del 50%.

Per il servizio cuccetta, Vagone letto o Excelsior è dovuto un biglietto per treno espresso di 2<sup>a</sup> classe ridotto del 50% .

Il trasporto è ammesso, previa riservazione al momento dell'acquisto del biglietto dell'accompagnatore.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale,

unitamente all'animale stesso, su indicazione del personale del treno, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

Il cane guida per i non vedenti può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo.

Per tutti i cani è comunque necessario essere in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina (o del "passaporto" del cane per i viaggiatori provenienti dall'estero) e del libretto sanitario delle vaccinazioni, da esibire al momento dell'acquisto del biglietto per l'animale, ove previsto, ed in corso di viaggio. Se trovati sprovvisti del certificato a bordo treno si è soggetti a penalità e si deve scendere alla prima fermata.

Poiché comunque le Ferrovie dello Stato possono apportare modifiche alle condizioni per il trasporto di animali in treno, è consigliabile, prima di mettersi in viaggio, sincerarsi che queste non siano cambiate. Per informazioni sul trasporto degli animali in treno si può consultare il sito delle Ferrovie Italiane nella sezione:

[www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=a234aa97ccaba110VgnVCM1000003f16f90aRCRD](http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=a234aa97ccaba110VgnVCM1000003f16f90aRCRD)

## **In aereo**

Per chi si sposta in aereo ricordiamo che tutte le compagnie aeree di linea consentono, in generale, il trasporto di cani e altri piccoli animali ma ciascuna adotta regole diverse per cui prima di mettersi in viaggio è sempre opportuno programmare ed informarsi con largo anticipo.

Al momento della prenotazione si deve comunicare alla compagnia aerea la presenza del proprio animale. Se la località di vacanza è all'estero bisogna inoltre informarsi sulle formalità in vigore nel paese di destinazione: ad esempio in certi Stati l'introduzione di un animale prevede un periodo di quarantena che può arrivare fino a tre mesi .

Come regola generale il cane dovrà essere vaccinato contro le principali malattie e, per ogni evenienza, è opportuno portarsi dietro oltre al libretto sanitario anche un certificato che attesti lo stato di buona salute.

Tutte le compagnie aeree consentono che i cani di piccola taglia viaggino al fianco del padrone, in cabina, purché custoditi in gabbie col fondo impermeabile.

Se invece il peso del proprio animale più quello del contenitore supera i 10 kg., allora dovrà viaggiare nella stiva: sarà imbarcato dallo scalo merci e viaggerà all'interno di apposite gabbie messe a disposizione dalla compagnia aerea.

L'unica eccezione riguarda i cani guida per non vedenti che vengono imbarcati col passeggero purché muniti di museruola e guinzaglio: in questo caso il trasporto è gratuito anche se, comunque,

si dovrà segnalare la presenza del cane all'ufficio prenotazione della compagnia aerea; cane e padrone saranno imbarcati per primi e sistemati adeguatamente l'uno accanto all'altro.

## **In nave**

Anche per il trasporto in nave le varie compagnie adottano sistemi diversi per ospitare gli animali.

E' opportuno, pertanto, contattare per tempo le compagnie di navigazione per conoscere il regolamento sul trasporto di animali. Nella maggior parte dei casi, sulle navi da crociera non sono ammessi animali a bordo per ragioni di sicurezza, solo eccezionalmente quelli di taglia molto piccola.

Solitamente sui traghetti i cani sono ammessi con guinzaglio e museruola ed i gatti nel trasportino.

## **Sui mezzi pubblici**

Viaggiare sui mezzi pubblici con i propri animali non è poi così difficile. Basta solo seguire alcuni semplici accorgimenti ed avere il massimo rispetto degli altri viaggiatori.

Sui mezzi pubblici urbani, i regolamenti variano da Comune a Comune.

A Roma, l'Atac prevede il trasporto in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, di cani di piccole e medie dimensioni. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i cani guida in accompagnamento ai non vedenti.

Tutti cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panierino ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore delle vetture ed al primo ed ultimo vagone della metropolitana.

E' permesso, inoltre, il trasporto di gatti, uccelli e piccoli animali, a tariffa ordinaria, in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 25x45x80.

Le condizioni di trasporto regionale sui mezzi Cotral prevedono il trasporto a pagamento degli animali in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 40x30x30.

Tutti cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panierino.

Per i cani di piccola e media taglia è prevista la tariffa ordinaria.

I cani da guida per i non vedenti sono ammessi al trasporto gratuitamente.

Non sono ammessi più di due cani per vettura.

## **In spiaggia**

Andare in vacanza al mare può essere complicato per chi possiede un cane; la maggior parte degli alberghi e delle spiagge italiane, infatti, non accetta animali. La limitazione dell'accesso agli animali sulle spiagge è di competenza dei comuni che attraverso specifiche ordinanze ne regolano tempi e modi. Ad esempio Roma Capitale non fa eccezione prevedendo esplicitamente il divieto di accesso ai cani alle spiagge durante la stagione balneare, nelle ore di frequenza del pubblico, negli spazi pubblici attrezzati per la ricreazione ed il gioco dei bambini, nonché, nei supermercati e nei negozi alimentari in genere.

Di giorno, le spiagge dei litorali laziali sono quasi sempre vietate ai cani, generalmente fino alle 20.00. In molti casi, l'accesso è libero dopo il tramonto.

Per poter vietare l'ingresso alla spiaggia ai bagnanti con cane al seguito, occorre però che i comuni, come detto sopra, emettano un'ordinanza che preveda il divieto motivato e l'estensione oraria di tale divieto e che la medesima ordinanza firmata dal sindaco, da un assessore delegato o dal comandante dei vigili urbani, sia pubblicata sugli albi pretori dei singoli comuni e riportata sui cartelli di divieto affissi nei luoghi pubblici. Se manca solo una di queste indicazioni, l'ordinanza non è valida.

E' in crescita il numero dei [lidi](#) che consentono l'ingresso ai cani e molti stabilimenti si sono attrezzati per ospitare al meglio i turisti accompagnati da un animale.

Su iniziativa del Ministro del Turismo si è recentemente inaugurata una campagna per incentivare i Comuni ad aprire le spiagge ai cani: per scoprire dove sono basta visitare il sito <http://www.turistia4zampe.it/>, dove si trovano tutte le strutture, dagli hotel alle spiagge, che accettano gli animali.

Negli ultimi anni sono sorte anche nel Lazio alcune spiagge attrezzate per cani, in grado di offrire loro ogni confort: ombrelloni dotati di ciotola per l'acqua, lettini ad hoc, aree gioco e zone apposite per fare il bagno.

## **In albergo**

Sempre più spesso gli alberghi, i Bed & Breakfast e i campeggi italiani ammettono nei propri spazi viaggiatori con animali. L'ammissione degli animali è a discrezione della direzione della struttura ricettiva ed è generalmente sottoposta ad alcune regole come il numero limitato, l'obbligatorietà dei documenti di vaccinazione, il divieto di accesso agli spazi comuni e il divieto di lasciare l'animale da solo nelle stanze.

L'ammissione degli animali in albergo è consentita previa autorizzazione del gestore, il quale può applicare per l'animale un supplemento che deve essere comunicato in anticipo al cliente.

Poiché l'albergo è un pubblico esercizio, il gestore che dichiara di accettare gli animali fa la cd. offerta al pubblico, che vale come proposta contrattuale. E la prenotazione rappresenta l'accettazione dell'offerta del gestore, così come di tutte le condizioni del soggiorno garantite al cliente, tra cui quelle relative all'ammissione di animali. La prenotazione determina dunque la vera e propria conclusione del contratto d'albergo e l'eventuale mancato rispetto da parte del gestore delle condizioni offerte e accettate dal cliente, dà luogo alla responsabilità per inadempimento in capo al gestore, con il suo conseguente obbligo al risarcimento dei danni.

## **Regole generali**

Una volta raggiunta la destinazione scelta per le vacanze, può capitare al cane e al suo padrone di imbattersi nei più svariati divieti e limitazioni. A livello normativo statale non esiste alcun divieto di far entrare i cani nei pubblici esercizi, al guinzaglio e con museruola, salvo quelli in cui si producono alimenti. Ai sensi dell'art.83, lettera d) del Decreto del Presidente della Repubblica 8 febbraio 1954 n.320, recante "Regolamento di Polizia veterinaria", gli animali dovrebbero poter accedere a qualunque luogo pubblico o pubblico esercizio, salvo che non sia segnalato il divieto con apposito cartello, a cui deve corrispondere sul piano sostanziale un apposito certificato amministrativo rilasciato all'esercente dal comune. Recentemente, in seguito al ripetersi di incidenti provocati da cani considerati "di indole aggressiva" lasciati incustoditi, bisogna ricordare che quando si conduce un animale in luoghi pubblici si sono aggiunte le prescrizioni contenute nell'Ordinanza contingibile ed urgente concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani. (G.U. Serie Generale n. 68 del 23 marzo 2009)- del Ministero della Salute.

Tale Ordinanza ribadisce che il proprietario di un cane o chiunque, a qualsiasi titolo, accetti di tenere un cane non di sua proprietà è sempre responsabile del benessere, del controllo e della conduzione dell'animale e risponde, sia civilmente che penalmente, dei danni o lesioni a persone, animali e cose provocati dall'animale stesso, che il cane deve essere sempre tenuto al guinzaglio ad esclusione delle apposite aree individuate dai comuni, individua alcune razze canine aggressive, tra cui ad es. pitbull, rottweiler, dogo argentino, american bulldog, mastino dei Pirenei, cane corso, mastino napoletano, doberman.

La materia, tuttavia, viene dunque regolata a livello locale dai sindaci che, di norma, emanano ordinanze o adottano regolamenti ad hoc.

Si consiglia quindi al turista proprietario di cane di controllare cosa prevede il comune dove intende recarsi in vacanza.. È bene ricordare, però, che anche il cane e il suo padrone devono rispettare alcune norme improntate alla buona educazione: non disturbare gli altri cani e le persone, far indossare al cane guinzaglio o museruola e pulire dove si sporca.

A Roma vige il Regolamento del Servizio Veterinario, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.1017 del 25 marzo 1980 che ricalca in ordine generale le direttive nazionali sopra riportate e prevede sanzioni pecuniarie per i trasgressori. Nelle aree verdi per cani istituite da Roma Capitale, invece (aree che dovrebbero essere aumentate in tutta Italia anche a seguito del parere del Consiglio Superiore di Sanità il 17 ottobre 2003) i cani possono correre e giocare senza guinzaglio e museruola. In tale aree, i cani appartenenti alle razze identificate come aggressive, mantengono solo l'obbligo della museruola.

## Parte IV

### Se si è in difficoltà

#### Assistenza Sanitaria

Il turista ha diritto ad usufruire dei servizi forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN) su tutto il territorio italiano.

E' necessario essere titolare e presentare la **Tessera Europea Assicurazione Malattia** (TEAM) rilasciata dal paese di residenza.

L'assistenza sanitaria per le urgenze è garantita a tutti gli individui, a prescindere dalla cittadinanza e dalla nazionalità (servizi di guardia medica, prestazioni urgenti per malattia, infortunio, maternità).

Per i cittadini stranieri extra-comunitari con visto turistico le prestazioni sanitarie normalmente sono a pagamento secondo le tariffe vigenti, salvo per i cittadini appartenenti a paesi con cui esistono specifici accordi bilaterali.

Le prestazioni di **Pronto Soccorso** sono soggette al pagamento di un ticket se l'accesso non ha carattere di urgenza.

Il servizio di **ambulanza** si ottiene chiamando il numero di telefono **118**.

Il trasporto in ambulanza è gratuito solo per i casi di particolare urgenza.

Nelle località di vacanze è attiva nei mesi estivi la "**Guardia medica turistica**" organizzata dalla ASL di competenza.

Nei periodi in cui non è attiva la Guardia Medica estiva, il turista può rivolgersi ai medici di medicina generale per visite o prestazioni occasionali.

Per l'**assistenza farmaceutica** infine si possono ottenere medicinali in regime di SSN solo con ricette della regione in cui ci si trova (per la ricetta è necessario il proprio codice fiscale).

#### Come tutelare i propri diritti

##### Strumenti di tutela dei diritti del turista

Gli strumenti principali a disposizione del turista per rimediare alle principali violazioni subite (inadempienze contrattuali, variazioni di prezzo, risarcimento dei danni), sono innanzitutto:

## ***Reclami***

Nel caso in cui il turista subisca o ritenga di aver subito una lesione dei propri diritti è bene reclamare, nel più breve tempo possibile, innanzitutto, al soggetto fornitore o venditore del servizio turistico, contestando la violazione che si ritiene di aver subito.

A tal fine, è sempre consigliabile tenere con sé copia del contratto, controllare le eventuali difformità della prestazione ricevuta rispetto a quanto pattuito oltre, in ogni caso, a conservare o acquisire tutta la documentazione e le testimonianze utili per contestare e comprovare l'inadempienza o il danno subito (fotografie, attestazioni sottoscritte da eventuali testimoni, fatture o scontrini fiscali di spese sostenute a causa delle inadempienze subite) sia ai fini del reclamo diretto al venditore che per accedere a tutte le altre forme di tutela.

## ***Rimedi amministrativi, Carte dei Servizi, Difensori Civici, Urp e Sportello Nazionale del Turista.***

Nei casi di non corrispondenza tra classificazione delle strutture turistico-ricettive ed i servizi offerti dall'operatore turistico, ovvero quando siano richiesti prezzi superiori a quelli esposti, oppure manchino le autorizzazioni o licenze prescritte o, ancora, di fronte alla violazione di norme igienico-sanitarie o urbanistiche, così come nell'eventualità che l'esercente rifiuti di rilasciare lo scontrino fiscale può farsi apposita segnalazione alle autorità amministrative competenti tramite le autorità di pubblica sicurezza (polizia municipale, guardia di finanza, carabinieri, polizia).

Per le medesime violazioni nonché per ricevere assistenza, il turista può presentare altresì istanza o reclamo al *Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo*, presso il quale opera lo Sportello del turista, accessibile anche tramite call-center. I recapiti e gli indirizzi, nonché gli orari di funzionamento sono indicati sul sito [www.governo.it/Presidenza/DSCT](http://www.governo.it/Presidenza/DSCT) (vedi indirizzi e recapiti nei Numeri Utili). I Reclami sono decisi nel termine di quarantacinque giorni dal ricevimento dell'istanza da parte del turista cui viene comunque comunicato l'esito del reclamo.

Nei casi, poi, di disservizi che si verifichino in occasione della prestazione di servizi pubblici (ad esempio, trasporti pubblici, presidi ospedalieri o sanitari, etc.) oltre a presentare reclamo agli Uffici Relazioni con il Pubblico, presenti nelle varie sedi dei soggetti gestori, è possibile rivolgersi al *Difensore Civico* (vedi indirizzi e recapiti nei Numeri Utili).

Per verificare il rispetto degli standard di qualità nell'erogazione dei servizi pubblici, risulta utile tenere presente, inoltre, che ogni soggetto gestore adotta una carta dei servizi, reperibile presso gli uffici reclami o sui siti internet, nella quale sono indicati tali standard e spesso sono previste forme di rimborso automatico e forfettario nell'eventualità di mancato rispetto degli standard medesimi.

***Strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione  
(conciliazione / mediazione / arbitrato)***

Utili risultano essere i meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie in materia (*Alternative dispute resolution*), quali, innanzitutto, le forme di conciliazione, mediazione e arbitrato. Tali strumenti offrono una reale possibilità di tutela per il turista, soggetto debole del rapporto contrattuale con gli operatori turistici, soprattutto nei casi di minore entità, le c.d. *small claims.*, limitando così ai soli casi di maggiore gravità e importanza il ricorso ai rimedi giurisdizionali, dati i costi e tempi che questi comportano.

Tali strumenti consistono essenzialmente nella scelta concorde delle parti di farsi assistere da un soggetto neutrale nel tentativo di trovare un accordo (mediazione) oppure nel rimettere la decisione della controversia ad un soggetto terzo ed imparziale (arbitrato). La normativa prevede diverse “sedi conciliative”, fra cui principalmente gli organismi di conciliazione, riconosciuti dal Ministero della Giustizia ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 (l’elenco di tali organismi nonché gli indirizzi ed i recapiti sono reperibili sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)), nonché le apposite commissioni arbitrali e conciliative, costituite presso le Camere di Commercio (vedi indirizzi e recapiti nell’elenco in appendice) per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori e utenti inerenti la fornitura di servizi turistici.

E’ importante fare attenzione ad eventuali clausole, inserite nel contratto di fornitura dei servizi turistici, che prevedano l’esperimento necessario della conciliazione, secondo le modalità indicate nel d.lgs. n. 28 del 2010, prima di poter adire l’autorità giudiziaria per risolvere eventuali controversie derivanti dal contratto. Tale tipologia di clausole, infatti, se approvata specificamente in forma scritta dal turista, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

In ogni caso, è rimessa alla libera scelta degli utenti, in caso di conciliazione per la risoluzione di controversie con le imprese turistiche, la facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Alcune delle associazioni di consumatori più rappresentative oltre ad assistere nella gestione dei reclami, hanno infatti sottoscritto protocolli che prevedono procedure di conciliazione paritetica con l’Alitalia (trasporto aereo), Trenitalia (trasporto ferroviario), Astoi (associazione di categoria dei Tour Operator), Assotralel (associazione di categoria di Agenzie di Viaggio). Tale forma di conciliazione è detta “paritetica” perché viene gestita da una commissione di due conciliatori, uno in rappresentanza dell’impresa e uno in rappresentanza del consumatore.

### ***Assicurazione obbligatoria delle agenzie di viaggio e turismo.***

Nel caso, di violazione degli obblighi contrattuali da parte delle agenzie di viaggio o di turismo, il turista può ottenere il risarcimento del danno subito, anche rivolgendosi all'assicurazione del proprio venditore.

Infatti, ai sensi dell'art. 19 del d.lgs. 23 maggio del 2011 n. 79, tutte le agenzie di viaggio e di turismo sono tenute a stipulare polizze assicurative a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali assunti nei confronti dei turisti.

### ***Autorità giudiziaria***

Nel caso non sia possibile risolvere bonariamente con l'erogatore o il venditore del servizio turistico le controversie insorte circa tali prestazioni, né si trovi una soluzione concordata tramite gli strumenti alternativi alla giurisdizione (A.D.R.) e comunque per i casi di maggiore complessità e gravità, è possibile ricorrere all'Autorità giudiziaria ordinaria per far valere i propri diritti. Competente per tutte le controversie che abbiano natura contrattuale o volte al risarcimento dei danni è il giudice civile.

Al fine di riequilibrare la posizione del consumatore, è stata, peraltro, introdotta nell'ordinamento giuridico italiano l'azione collettiva risarcitoria, c.d. class action (art. 140 bis Codice del Consumo), a tutela dei diritti dei consumatori. Tale tipo di azione giudiziaria consente e facilita l'aggregazione dei consumatori e delle loro associazioni nel ricorso agli strumenti di tutela giurisdizionale dei loro diritti ed interessi. L'esistenza di tale forma di tutela collettiva, peraltro, dovrebbe avere un'efficacia deterrente nei confronti delle condotte illecite poste in essere dagli operatori turistici.

Nel caso invece il turista sia rimasto vittima di un reato (furto, rapina, truffa etc.) è competente il giudice penale. In tali casi, rivolgersi alle forze di pubblica sicurezza (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza) presentando apposita denuncia.

### ***Associazioni dei Consumatori***

Per ricevere informazioni, tutela, assistenza e consulenza sui propri diritti il turista può rivolgersi alle Associazioni dei consumatori.

Le Associazioni dei consumatori offrono informazione e assistenza qualificata a costi contenuti, limitati generalmente al pagamento della quota di iscrizione annuale.

Esiste un registro delle Associazioni nazionali dei Consumatori, le quali hanno sedi in tutto il territorio nazionale, nonché un registro tenuto della Regione Lazio con le Associazioni che operano nel territorio regionale. Per indirizzi e recapiti, vedi elenco in appendice.

## Numeri Utili

Il Lazio è una regione che presenta caratteristiche di sicurezza simili al resto dell'Europa.

Anche le periferie della città non presentano particolari problemi, ma ove si presentasse un pericolo, un problema di ordine pubblico, è bene rivolgersi alle forze addette alla sicurezza sia del turista che del cittadino residente e sporgere denuncia.

Per il resto valgono le regole di comportamento generale, come nelle altre città europee: elementari norme di prudenza eviteranno di incorrere in episodi spiacevoli.

### Da ricordare:

- la legge italiana è particolarmente severa con chi vende o acquista prodotti contraffatti: sanzioni fino a 10.000,00 €
- è consigliabile prestare molta attenzione al consumo di bevande alcoliche prima di guidare un veicolo. La normativa italiana prevede limiti stringenti al tasso alcolemico consentito ai guidatori.

<b>Carabinieri - Pronto intervento</b>	<b>112</b>
<b>Polizia di Stato - Soccorso pubblico</b>	<b>113</b>
<b>Emergenza Infanzia</b>	<b>114</b>
<b>Vigili del Fuoco</b>	<b>115</b>
<b>Soccorso ACI</b>	<b>803 116</b>
<b>Protezione civile</b>	<b>803 555</b>
<b>Guardia di Finanza - Pubblica utilità</b>	<b>117</b>
<b>Emergenza Sanitaria</b>	<b>118</b>
<b>Corpo Forestale dello Stato</b>	<b>1515</b> (segnalazione incendi)
<b>CISS – Viaggiare informati</b>	<b>1518</b>
<b>Antiviolenza Donna</b>	<b>1522</b>
<b>Emergenza in mare - Guardia Costiera</b>	<b>1530</b>
<b>Difensore Civico</b>	06 65932014 Fax 06 65932015
<u><a href="mailto:difensore.civico@regione.lazio.it">difensore.civico@regione.lazio.it</a></u>	<b>800 866 155</b>



## Normativa essenziale di riferimento

- *Codice Civile Italiano* - Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262;
- *Codice Mondiale di Etica del Turismo* O.M.T. (Organizzazione Mondiale del Turismo) ottobre 1999;
- *Codice del Consumo* - Decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e successive integrazioni
- *Nuovo codice della strada* - Decreto legislativo 30 aprile 1992 n.285 e successive integrazioni e modificazioni;
- *Codice della Nautica da Diporto* - Decreto legislativo 18 luglio 2005 n.171 ;
- *Codice della Navigazione* approvato con R.D. 30 marzo 1942, n. 327, aggiornato alla Legge 26 febbraio 2010, n. 25;
- *Codice dei beni culturali e del paesaggio ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002 n. 137 e s.m.i.* Decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42;
- *Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo*, allegato al Decreto legislativo 23 maggio 2011 n. 79;
- *Convenzione Internazionale di Bruxelles relativa al Contratto di Viaggio*, 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084;
- *Convenzione Internazionale di Montreal per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo* 28/5/1999, ratificata e resa esecutiva in Italia con Legge n. 12 del 10 gennaio 2004;
- *Decreto 21 ottobre 2008- Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo* , Definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito dell'armonizzazione della classificazione alberghiera.;
- *Decreto del Presidente della Repubblica 8 febbraio 1954 n.320*, "Regolamento di Polizia veterinaria";
- *Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999 n. 275*, "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
- *Circolari Ministero dell'Istruzione n. 291/92 e n. 623/96* aventi per oggetto "Visite guidate e viaggi di istruzione o connessi ad attività sportive";
- *Legge Regionale Lazio n. 13/2007* "Organizzazione del sistema turistico laziale" e successive modifiche e integrazioni;

- *Legge Regionale Lazio n. 30 del 16 luglio 1998* “Disposizioni in materia di Trasporto Pubblico Locale” e successive modifiche e integrazioni;
- *Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006* relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
- *Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007*, relativo ai “Diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”;
- *Regolamento attuazione codice nautica da diporto* (Decreto Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, 29 luglio 2008, n. 146);
- *Regolamento comunitario (CE) N. 2027/97* (modificato dal *Regolamento (CE) N. 889/2002*) sulla responsabilità del vettore aereo con riferimento al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli;
- *Regolamento (CE) N. 261/2004* che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato;
- *Regolamento CE 1546/2006* del 4 ottobre 2006 recante modifiche al Reg. CE n.622/2003 (Norme di base comuni sulla sicurezza dell'aviazione civile);
- *Regolamento (CE) n. 2111/05* “Istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti ad un divieto operativo all’interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri”;
- *Regolamento regionale Lazio 24 ottobre 2008 n. 16* e successive integrazioni e modificazioni “Disciplina delle Strutture Ricettive Extralberghiere”;
- *Regolamento regionale 24 ottobre 2008 n. 17* e successive integrazioni e modificazioni “Disciplina delle Strutture Ricettive Alberghiere”;
- *Regolamento regionale 24 ottobre 2008 n. 18* e successive integrazioni e modificazioni “Disciplina delle Strutture Ricettive all’aria aperta”;
- *Regolamento regionale 15 luglio 2009 n. 11* “Disciplina delle diverse tipologie di utilizzazione delle aree demaniali marittime per finalità turistico-ricreative e classificazione degli stabilimenti balneari ”;
- *Decisione 2003/287/CE del 14.04.2003* “Criteri per l'assegnazione di un marchio comunitario di qualità ecologica al servizio di ricettività turistica”;
- *Regolamento del Servizio Veterinario, Delibera Consiglio Comunale di Roma n.1017 del 25 marzo 1980* e successive modifiche e integrazioni;
- *Ordinanza Ministro della Salute, 12 dicembre 2006* “Tutela dell’incolumità pubblica ad aggressione di cani”;

- *Regolamento sul contributo di soggiorno nella città di Roma*, Delibera Roma Capitale n. 38 del 22 dicembre 2010;
- *Sentenza Giudice di Pace* di Bari, n. 3838/2006;
- *Sentenza Giudice di Pace* di Genova, n. 970/2008;
- *Sentenza Giudice di Pace* di Piacenza, n.1395/08.

## APPENDICE

---

### **Regione Lazio**

- [www.ilmiolazio.it](http://www.ilmiolazio.it) portale del turismo del Lazio
- [www.presidiolazio.it](http://www.presidiolazio.it) servizio per persone con bisogni speciali

---

### **Provine del Lazio**

- Frosinone** <http://www.provincia.fr.it/showcontent.aspx?11=14>
- Latina** <http://www.provincia.latina.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/195>
- Roma** <http://www.provincia.roma.it/percorsitematici/turismo>
- Rieti** <http://www.provincia.rieti.it/Engine/RAServePG.php/P/256210010729>
- Viterbo** <http://www.provincia.vt.it/turismo/default.asp>

---

### **Presidenza del Consiglio dei Ministri**

#### **Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo**

- <http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/>
- <http://www.italia.it/it/home.html> sito ufficiale del turismo in Italia

---

### **Roma Capitale**

- [www.roma-capitale.it](http://www.roma-capitale.it)  
call center - 060606
- [www.060608.it](http://www.060608.it) alberghi, ristoranti, eventi  
call center - 060608 info turistico – culturale
- call center - 060609 chiama Taxi. Linea diretta con il tassista
- [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)
- [www.piccolituristi.turismoroma.it](http://www.piccolituristi.turismoroma.it)
- [www.culturaroma.it](http://www.culturaroma.it)
- [www.romamultietnica.it](http://www.romamultietnica.it)

### **Punti di Informazione Turistica di Roma Capitale**

Nei P.I.T. si possono acquistare prodotti di rilevante interesse turistico, quali la Card Turistica Roma Pass, la Villa Borghese Card, titoli di viaggio Metrebus ATAC, la biglietteria per la navigazione sul

Tevere, per il servizio Roma Open Tour e per i servizi Trambus Open quali il 110 Open, l' Open Tour e l' Archeobus. Sono presenti in distribuzione gratuita la Charta Roma e altri materiali di utilità per il turista. I **P.I.T.**, aperti tutto l'anno dal lunedì alla domenica, sono presenti in tutta la città storica e nei principali terminal del traffico turistico romano.

-----

Per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori/utenti inerenti la fornitura di servizi turistici esistono commissioni arbitrali e conciliative costituite presso le Camere di Commercio provinciali.

**Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura ROMA**

Tel. 06.520821 - Call center Numero Verde 800 800 077

[callcenter-cciaa-roma@infocamere.it](mailto:callcenter-cciaa-roma@infocamere.it)

**Camera di Commercio FROSINONE**

Tel. 0775.2751 - Fax 0775.270442

[info@fr.camcom.it](mailto:info@fr.camcom.it)

**Camera di Commercio LATINA**

Tel. 0773.6721 - Fax 0773.693003

[cciaa.latina@lt.camcom.it](mailto:cciaa.latina@lt.camcom.it)

**Camera di Commercio RIETI**

Tel. 0746.201364-5 - Fax 0746.205235

[segreteria.generale@ri.camcom.it](mailto:segreteria.generale@ri.camcom.it)

**Camera di Commercio VITERBO**

Tel. 0761.2341 - Fax 0761.345755

[segreteria.generale@vt.camcom.it](mailto:segreteria.generale@vt.camcom.it)

-----

## **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DEL LAZIO**

### **1) ADICONSUM LAZIO ONLUS**

**Associazione Difesa Consumatori e Ambiente Regionale Lazio**

Via Ludovico Muratori, 29 00184 Roma

Tel: 06 /7717250; Fax: 06/7717252

Email: [adiconsumlazio@adiconsumlazio.org](mailto:adiconsumlazio@adiconsumlazio.org)

Sito web: [www.adiconsumlazio.org](http://www.adiconsumlazio.org)

### **2) A.DI.PROD.IT.**

**Associazione Consumatori per la Difesa dei Prodotti Italiani**

Via Pavia, 2 - 00161 Roma

Tel: 06/490649; Fax: 06/4452263

Email: [adiprodit@libero.it](mailto:adiprodit@libero.it)

Sito web: [www.adiprodit.it](http://www.adiprodit.it)

### **3) ADOC ROMA E LAZIO**

**Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori**

Sede operativa: Via Seneca 22 – 00136 Roma

Tel. 064820220

[adocromaelazio@alice.it](mailto:adocromaelazio@alice.it)

[www.adoc.org](http://www.adoc.org)

### **4) ADUC**

**Associazione per i Diritti degli Utenti e dei Consumatori**

*Servizio consulenza legale* Via Siria 20; tel. 0678391274 - fax 0678141019

*Servizio consulenza fiscale e tributaria* Via Michele Mercati 42 00197 Roma

Email: [m.maugeri@aduc.it](mailto:m.maugeri@aduc.it)

Numero verde: 895 969 7997

Sito web: [www.aduc.it/](http://www.aduc.it/)

### **5) ADUSBEF**

**Associazione Consumatori Utenti**

Sede nazionale: Via Carlo Farini, 62 - 00185 Roma

Tel: 06/4818632/3; Fax: 06/4818633

Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it); [fedenovus@libero.it](mailto:fedenovus@libero.it)

Sito web: [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

### **6) AECI LAZIO**

**Associazione Europea Consumatori Indipendenti**

Via Casimiro Teja 26 00157 – Roma

Tel. 06/4510914 Fax: 06/96037168

Email: [lazio@euroconsumatori.eu](mailto:lazio@euroconsumatori.eu)

[www.euroconsumatori.eu](http://www.euroconsumatori.eu)

## **7) ALTROCONSUMO**

### **Associazione Indipendente di Consumatori**

Via Barberini, 5 - 00187 Roma

Tel. e Fax: 06/42014389; Cell: 335/375326

Email: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)

Sito web: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

## **8) ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI**

Via Emilio Albertario, 56 - 00167 Roma;

Tel: 06/6633702; Fax: 06/66018663

Email: [info@centogiovani.it](mailto:info@centogiovani.it)

Sito web: [www.centogiovani.it](http://www.centogiovani.it)

## **9) ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI SPORTIVI LAZIO**

Via della Colonna Antonina n. 41 - 00186 Roma

Tel: 347/7515178

Email: [antonellabellucci@libero.it](mailto:antonellabellucci@libero.it) – [presidente@adcs.it](mailto:presidente@adcs.it)

Sito web: [www.adcs.it](http://www.adcs.it)

## **10) ASSOCIAZIONE ITALIANA RIABILITAZIONE PROTESTATI PREVENZIONE FALLIMENTI ED USURA (AIRP ONLUS)**

Sede Legale: Viale Carlo Felice, 77 - 00185 Roma

Sede Operativa: Via Giacinto Mompiani, 2 - 00192 Roma

Tel e fax: 06/54224987

Email: [airponlus@libero.it](mailto:airponlus@libero.it)

Sito web: [www.airp.it](http://www.airp.it)

## **11) ASSOCIAZIONE PER I DIRITTI DEI PEDONI ROMA E LAZIO**

Via di Sant' Ambrogio, 4 - 00186 Roma

Tel: 06/68809337; Fax: 06/68195175; Cell:339/3484370

Email [camminasicuro@assopedoni.it](mailto:camminasicuro@assopedoni.it)

Sito web: [www.assopedoni.it](http://www.assopedoni.it)

## **12) ASSOCONSUM – ONLUS**

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma

Tel: 06/42009318; Fax: 06/42009322

Email [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)

Sito web: [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

## **13) ASSORISPARMIATORI**

### **Associazione per la Tutela del Credito e del Risparmio**

Via Marianna Dionigi, 57 - 00193 Roma

Tel: 06/32652957; Fax: 06/3222359

Email: [info@assorisparmiatori.it](mailto:info@assorisparmiatori.it)

Sito web: [www.assorisparmiatori.it](http://www.assorisparmiatori.it)

#### **14) ASSOUTENTI LAZIO**

Vicolo del Cinque, 30/a

Tel. 06/5814797

Email: [roma@assoutenti.it](mailto:roma@assoutenti.it)

Sito web: [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

#### **15) AUTEM - ROMA**

Referente: Arch.Marcucci Andrea

Via Montesanto, 25 – Roma Tel: 06-45436085

Mail:archandreamarcucci@gmail.com

#### **16) CASACONSUM**

Via S. Nicola da Tolentino, 21 - 00187 Roma

Tel: 06/47886806

Email: [giuseppebonura@bbconsulting.it](mailto:giuseppebonura@bbconsulting.it)

Sito web: [www.casaconsum.it](http://www.casaconsum.it)

#### **17) CASA DEL CONSUMATORE – REGIONALE LAZIO**

**Libera Associazione Nazionale a Difesa dei Consumatori**

Viale Liegi, 16 - 00198 Roma

Tel. e Fax: 06/64463420

Email: [casadelconsumatoreroma@yahoo.it](mailto:casadelconsumatoreroma@yahoo.it)

Sito web: [www.casadelconsumatorelazio.it](http://www.casadelconsumatorelazio.it)

#### **18) CASA DEI DIRITTI SOCIALI FOCUS**

**Associazione di Volontariato Laico**

Via dei Mille, 6 - 00185 Roma

Tel: 06/4464613; 06/4464742; Fax: 06/45439339

Email: [presidenza@dirittisociali.org](mailto:presidenza@dirittisociali.org)

Sito web: [www.dirittisociali.org](http://www.dirittisociali.org)

#### **19) CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS**

Viale Angelico 28- 00195 Roma

Tel: 06/3729924; Fax: 06/6385881

Email: [roma@cittadinanzattiva.it](mailto:roma@cittadinanzattiva.it)

Sito web: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

#### **20) CODACONS**

**Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori – Area Metropolitana Roma – Regione Lazio**

Via Andreoli, 2 00195 Roma

Tel: 06/3725809; Fax: 06/3701709

Email: [f.marchetti@codacons.it](mailto:f.marchetti@codacons.it)

Sito web: [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

## **21) CODICI**

### **Centro per i Diritti del Cittadino**

Sede regionale V.le A. Einstein 34, 00146 Roma

Tel: 06/5571996; Fax: 06/55308791

Email: [codici.lazio@codici.org](mailto:codici.lazio@codici.org) - [sportello.legale@codici.org](mailto:sportello.legale@codici.org)

Sito web: [www.codici.org](http://www.codici.org)

## **22) COMITATO DIFESA DEL CITTADINO - "INSIEME PER DIFENDERCI"**

Via Gallia, 26 - 00183 Roma

Tel: 06/77203253; Fax: 06/77203285; Cell: 339/8453280

Email: [cipre23@libero.it](mailto:cipre23@libero.it)

## **23) CONFCONSUMATORI LAZIO**

### **Confederazione Regionale dei Consumatori del Lazio**

Via Padova, 41 - 00161 Roma

Tel: 06/86326449; Fax 06/86219896

Email: [confconsumatorilazio@libero.it](mailto:confconsumatorilazio@libero.it)

Sito web: [www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

## **24) CONIACUT**

### **Coordinamento Nazionale Consumatori e Utenti C.O.N.I.A.**

Rappresentante in seno al CRUC: Dr. Tiziano Maramotti

**Sede di Roma: Via Luigi Settembrini, 38 - 00195 Roma**

Tel: 06/32110308; Fax: 06/3222095

Email: [coniacutlazio@gmail.com](mailto:coniacutlazio@gmail.com)

Sito web: [www.coniacut.eu](http://www.coniacut.eu) – <http://coniacutlazio.blog>

## **25) CONSUMATORI ASSOCIATI**

Via Montello, 20 - 00195 Roma

Tel: 06 68301623 Fax 06 68309543 Numero verde: 800 131 005

Email: [giovanni.tognon@pdfllawfirm.it](mailto:giovanni.tognon@pdfllawfirm.it)

Sito web: [www.vitilaw.it](http://www.vitilaw.it)

## **26) CONTRIBUENTI ITALIANI “CONTRIBUENTL.IT”**

Via Piave, 61 - 00187 Roma

Tel: 06/64824141; Fax: 06/233201721 info: 06/233218823

Email: [dr.lazio@contribuenti.it](mailto:dr.lazio@contribuenti.it)

Sito web: [www.contribuenti.it](http://www.contribuenti.it)

## **27) EUROPEAN CONSUMERS**

Sede Operativa: Via G. Sirtori, 56, sc. B – 00149 Roma

Sede Legale: Via F. De Vico, 7 – 00142 Roma

Tel: 06/55271046; Fax: 06/5503964; Cell: 348/1317487

Email: [vittoriomarinelli@europeanconsumers.it](mailto:vittoriomarinelli@europeanconsumers.it)

[www.europeanconsumers.it](http://www.europeanconsumers.it)

### **28) FEDERCONSUMATORI LAZIO**

**Associazione Regionale Consumatori e Utenti**

Via Goito, 39 - 00185 Roma

Tel: 06/44340366 ; Fax 06/44340709

E-mail: [romalazio@federconsumatori.lazio.it](mailto:romalazio@federconsumatori.lazio.it)

Sito web: [www.federconsumatori.lazio.it](http://www.federconsumatori.lazio.it)

### **29) CONSUMATORI per l'EUROPA (ex Federitalia)**

Referente: D'Aprile Tommaso

Via Alaessandro Bausani 60- 00166 Roma

Tel: 06/61905186

Email: [consumatori.ue@hotmail.it](mailto:consumatori.ue@hotmail.it)

### **30) IL SALVAGENTE – DIRITTI DEI CITTADINI**

Contrada Pontalto, 26 – 04019 Terracina

Fax: 0773/703085 - 7222999

Email: [allaantonio@libero.it](mailto:allaantonio@libero.it)

### **31) LEGA CONSUMATORI LAZIO**

**Associazione di Difesa delle Famiglie, dei Consumatori e Utenti**

Via Giulio Rocco 55/a - 57 - 00154 Roma

Tel. e Fax: 06/5122630

Email: [legaconsumatorilazio@alice.it](mailto:legaconsumatorilazio@alice.it)

Sito web: [www.legaconsumatorilazio.it](http://www.legaconsumatorilazio.it)

### **32) MONDOCONSUMATORI LAZIO**

Viale Giulio Cesare, n. 78 – 00192 Roma

Tel: 06/83398801; 06/89016192; fax: 0699367272

Email: [laio@mondoconsumatori.it](mailto:laio@mondoconsumatori.it)

Sito web: [www.mondoconsumatori.it](http://www.mondoconsumatori.it)

### **33) MOVIMENTO CONSUMATORI**

Piazza de Geografi n. 22 – 00176 Roma

Tel. 06/64771284; Fax: 06/64771284

Email: [roma@movimentoconsumatori.it](mailto:roma@movimentoconsumatori.it);

Sito web: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

### **34) MOVIMENTO DEI CITTADINI**

Via di Sant' Ambrogio, 4 - 00186 Roma

Tel: 347/2929539; Fax: 06 /4466294

Email: [laio@movimentodeicittadini.it](mailto:laio@movimentodeicittadini.it);

Sito web: [www.movimentodeicittadini.it](http://www.movimentodeicittadini.it)

### **35) MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO LAZIO**

Piazza dei Geografi, 22 - 00176 Roma (sede operativa)

Tel. 06.4881891 (int . 211) Fax 06.42013163

[Sportello](#) Roma Centro : Via degli scipioni, 220 – 00192 Roma

Tel. 063222507 fax 0632542960

Email: [liviazollo@mdc.it](mailto:liviazollo@mdc.it); [lazio@mdc.it](mailto:lazio@mdc.it)

Sito web: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

### **36) POPOLO DEI CONSUMATORI**

Corso Vittorio Emanuele II, 209 – 00186 Roma

(c/o Studio Legale Silvestri)

Tel: 338/1823858; 328/6798997

Email: [lazio@popolodeiconsumatori.it](mailto:lazio@popolodeiconsumatori.it)

Sito web: [www.popolodeiconsumatori.it](http://www.popolodeiconsumatori.it)

### **37) PRIMOCONSUMO**

**Associazione Interattiva Cittadini e Consumatori**

Via F. Caracciolo, 2 - 00192 Roma

Fax: 06/97271844 Tel: 06-39738239

Email: [avv.marcopolizzi@tiscali.it](mailto:avv.marcopolizzi@tiscali.it) - [info@primoconsumo.it](mailto:info@primoconsumo.it)

Sito web: [www.primoconsumo.it](http://www.primoconsumo.it)

### **38) U.DI.CON**

Via S. Croce in Gerusalemme, 67 - 00185 Roma

Tel: 06/77250783; Fax: 06/77591309; Numero Verde: 800 305 503

Email: [info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)

Sito web. [www.udicon.org](http://www.udicon.org)

### **39) UNC LAZIO**

**Unione Nazionale Consumatori**

Via Cunfida n. 16 - 00195 ROMA

TEL: 06.37513801 (anche fax)

email: [info@consumatori.info](mailto:info@consumatori.info)

Sito web: [www.consumatori.info](http://www.consumatori.info)

### **40) UNUSS**

**Unione Nazionale Utenti Strutture Sanitarie**

Via Giorgio Scalia, 22 – 00136 Roma

Tel 0681101787 Fax: +391782209461

Email: [unuss@tiscali.it](mailto:unuss@tiscali.it)

Sito web: [www.unuss.it](http://www.unuss.it)

## Modulistica

Disservizi e inconvenienti si possono verificare durante un viaggio; quando le vacanze non si svolgono come programmato il turista ha sempre la possibilità di sporgere reclamo.

Ogni reclamo va inviato a mezzo raccomandata A/R, va conservato in copia insieme all'originale della ricevuta di accettazione della raccomandata e dell'avviso di ricevimento.

Ogni documento allegato al relativo reclamo va inviato in copia mentre l'originale va conservato.

Al fine di facilitare la formulazione di eventuali reclami si propongono di seguito una serie di moduli distinti a seconda del tipo di disservizio:

- Modulo 1): richiesta risarcimento danni per disservizi aeroportuali
- Modulo 2): richiesta compensazione pecuniaria per negato imbarco aereo
- Modulo 3): richiesta di risarcimento danni per smarrimento valigia durante il volo aereo
- Modulo 4): richiesta risarcimento danni per disservizi ferroviari
- Modulo 5): richiesta indennizzo per smarrimento bagaglio sul treno
- Modulo 6): richiesta di risarcimento per furto (o deterioramento) delle cose portate in albergo dall'ospite
- Modulo 7): rimborso della penale pagata per rinuncia al viaggio organizzato, nel caso in cui il turista sia coperto da apposita polizza assicurativa
- Modulo 8): reclamo da presentare sul posto per disservizi o difformità rispetto a quanto previsto nel pacchetto turistico
- Modulo 9): reclamo da inoltrare entro 10 giorni dal rientro dal viaggio / vacanza
- Modulo 10): recesso del consumatore per modifiche delle condizioni contrattuali
- Modulo 11): recesso da contratto di viaggio organizzato causa un aumento del prezzo superiore al 10%
- Modulo 12): esercizio del diritto di recesso nei contratti di viaggio a distanza

Modulo fac simile da utilizzare per:  
**RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI PER DISSERVIZI AEROPORTUALI**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
C.A.P. \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Compagnia aerea  
oppure Agenzia  
oppure gestore dei servizi aeroportuali

OGGETTO : Richiesta risarcimento danni subiti a causa dei disservizi aeroportuali.

Io sottoscritto....., in data ..... ho prenotato presso l'Agenzia....., un viaggio aereo a mezzo della Compagnia:....., con destinazione.....

La partenza era prevista per le ore..... del giorno..... dall'aeroporto di....., con volo n.....

Tuttavia si sono verificate le seguenti circostanze:

- a).....
- b).....
- (\*)

In conseguenza di tali circostanze ho dovuto affrontare i seguenti disagi e/o ho subito i seguenti danni.....  
(\*\*)

Di tali danni allego documentazione contrassegnata dai numeri 1, 2, 3, eccetera (ad ogni documento allegato si faccia corrispondere un numero).

Per questi motivi, con la presente

**CHIEDO**

Il risarcimento dei danni sopra descritti, quantificati in euro.....;  
Un indennizzo forfetario relativamente al disagio conseguente al ritardo.

Resto in attesa di una Vostra comunicazione, facendoVi presente, sin d'ora, che in mancanza di notizie, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, mi vedrò costretto a ricorrere alla competente autorità per il recupero delle somme richieste.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma

(\*) *Es. l'aereo è partito con un ritardo di due ore; nessuno è stato in grado di fornire informazioni su quello che stava accadendo. Esporre dettagliatamente i fatti verificatisi ordinandoli, ove siano più di uno, per lettere (a, b, c, ecc. ecc.).*

(\*\*) *Descrivere i disagi e gli eventuali danni (es. un malore; mancata presenza ad un appuntamento nel luogo di arrivo dell'aereo o in altro luogo comunque legato all'arrivo, con le conseguenze di natura economica che ne siano derivate; spese ulteriori sostenute a causa del ritardo; qualunque altro tipo di disagio che sia derivato dallo spostamento consistente dell'orario di partenza e, di conseguenza, di arrivo); è opportuno fornire una descrizione il più possibile dettagliata provvedendo, ove possibile, anche ad una quantificazione del loro ammontare.*

*Modulo fac simile da utilizzare per*

**RICHIESTA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PER NEGATO IMBARCO AEREO**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.

Compagnia aerea  
oppure Agenzia  
oppure gestore dei servizi aeroportuali

OGGETTO: RICHIESTA COMPENSAZIONE PECUNIARIA PER NEGATO IMBARCO SUL VOLO  
n° \_\_\_\_\_ DEL GIORNO \_\_\_\_\_

Spett.le Compagnia aerea \_\_\_\_\_,

in data \_\_\_\_\_, con regolare biglietto per un volo in partenza da  
\_\_\_\_\_ con destinazione \_\_\_\_\_ alle ore  
\_\_\_\_\_, mi sono presentato all'aeroporto con largo anticipo rispetto all'orario di partenza per  
effettuare quanto necessario per l'imbarco.

Non mi hanno permesso di salire sul volo prenotato (volo n° \_\_\_\_\_), perchè erano esauriti  
i posti disponibili.

Sono riuscito a partire solo con il volo successivo delle ore \_\_\_\_\_ del giorno  
\_\_\_\_\_ e pertanto sono giunto a destinazione con un ritardo di \_\_\_\_\_  
rispetto a quanto originariamente previsto.

(OPPURE: ho deciso di non partire più, avendo perso ogni interesse a causa del mancato imbarco).

Per questi casi, l'art. 4 del Regolamento Comunitario n. 261/2004, prevede l'obbligo della compagnia aerea  
di indennizzare subito il passeggero per i disagi sopportati.

Pertanto, richiedo il pagamento della compensazione pecuniaria dovuta e Vi invito a provvedere con la  
massima sollecitudine.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma

ALLEGATI:

1. fotocopia del biglietto;
2. (eventuale) fotocopia della carta di imbarco.

*Modulo fac simile da utilizzare per*

**RICHIESTA DI RISARCIMENTO DANNI PER SMARRIMENTO VALIGIA DURANTE IL VOLO AEREO**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
C.A.P. \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_  
Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Compagnia aerea  
oppure Agenzia  
oppure gestore dei servizi aeroportuali

**OGGETTO: RICHIESTA RISARCIMENTO PER SMARRIMENTO BAGAGLI DURANTE IL VOLO n° \_\_\_\_\_ DEL GIORNO \_\_\_\_\_.**

Spett.le Compagnia aerea \_\_\_\_\_,

in data \_\_\_\_\_, ho effettuato il volo aereo n° \_\_\_\_\_ dopo aver regolarmente imbarcato anche i miei bagagli, come del resto risulta dal biglietto aereo e dallo scontrino relativo al bagaglio rilasciatomi alla partenza (allego copia di entrambi).

Giunto a destinazione, non mi è stato riconsegnato il bagaglio. Ho contestato Immediatamente il fatto all'apposito ufficio dell'aeroporto, compilando il modulo (che allego in copia) in cui ho indicato tutti i dati relativi al bagaglio e agli oggetti che conteneva. La perdita che ho sopportato ammonta complessivamente a \_\_\_\_\_.

Pertanto, Vi invito a corrispondere, con la massima sollecitudine, il risarcimento previsto ai sensi di legge.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma

**ALLEGATI:**

1. fotocopia del biglietto e dello scontrino del bagaglio;
2. fotocopia modulo con dati relativi al bagaglio.

*Modulo fac simile da utilizzare per*  
**RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI PER DISSERVIZI FERROVIARI**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Indicazione, a seconda dei casi,  
della Stazione Ferroviaria  
di partenza o di destinazione

OGGETTO: Richiesta risarcimento danni subiti a causa dei disservizi delle ferrovie.

Il sottoscritto....., munito di biglietto acquistato presso la Stazione di (o presso l'Agenzia di.....), è salito sul treno .....(tipo e numero di treno), presso la Stazione di....., alla volta di

.....

La partenza era prevista per le ore..... del giorno.....

Tuttavia si sono verificate le seguenti circostanze:

a).....

b).....

(\*)

In conseguenza di tali circostanze ha dovuto affrontare i seguenti disagi e/o ha subito i seguenti danni

.....

(\*\*)

Si allega, al riguardo, dettagliata documentazione contrassegnata dai numeri da 1 a .....

*Qualora sia necessario richiedere il rimborso delle spese (impreviste) sostenute per il pernottamento dovuto all'annullamento del viaggio, occorre produrre copia della ricevuta rilasciata dall'albergo o dalla pensione.*

Per questi motivi, con la presente

CHIEDE

- 1) Il risarcimento dei danni sopra descritti, quantificati in euro .....
- 2) Un indennizzo forfetario relativo al disagio conseguente al ritardo (o all'attesa).

Resto in attesa di una Vostra comunicazione, facendoVi presente, sin d'ora, che, in mancanza di notizie, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, mi vedrò costretto a tutelarmi legalmente per il recupero delle somme sopra indicate.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome

Firma

(\*) *Es. il treno è partito con un'ora di ritardo; il treno è arrivato con un'ora di ritardo; il treno non è partito; il riscaldamento del vagone non era funzionante; il posto prenotato era in realtà occupato da altro passeggero anch'egli in possesso di un titolo di viaggio riferito allo stesso posto. Esporre dettagliatamente i fatti verificatisi ordinandoli, ove siano più di uno, per lettere (a, b, c, ecc.).*

(\*\*) *Descrivere i disagi e gli eventuali danni (es. mancata presenza ad un appuntamento di lavoro nel luogo di arrivo del treno o in altro luogo comunque legato all'arrivo, con le conseguenze di natura economica che ne siano derivate; spese ulteriori sostenute a causa del ritardo; il costo della stanza d'albergo cui l'utente è dovuto ricorrere a causa della mancata partenza del treno; una malattia provocata dal freddo conseguente al mancato funzionamento del sistema di riscaldamento, ); è opportuno fornire una descrizione il più possibile dettagliata provvedendo, ove possibile, anche ad una quantificazione del loro ammontare.*

*Modulo fac simile da utilizzare per*

**RICHIESTA INDENNIZZO PER SMARRIMENTO BAGAGLIO SUL TRENO**

**Generalità del Mittente**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.

Spett. Stazione di .....

*(la richiesta può essere presentata presso la stazione di arrivo, presso le biglietterie, gli uffici assistenza e informazioni, o inviata per posta a Trenitalia – Assistenza passeggeri - Via Giolitti 2, 00185 – Roma)*

OGGETTO: richiesta indennizzo per smarrimento bagaglio.

**PREMESSO CHE**

In data ..... ho acquistato presso la stazione di ..... un biglietto ferroviario con destinazione ..... sul treno ..... (Eurostar Italia, Eurostar Italia AV, TrenOK, Intercity, Intercity Plus),

**CONSIDERATO CHE**

- nella stazione di arrivo (o durante il viaggio) ho constatato il furto del bagaglio posto:

nel vano-bagagli della carrozza del treno;

nella cuccetta o nel vagone-letto (in caso di furto durante il viaggio e a compartimento chiuso);

nell'auto o sulla moto al seguito;

- ho avvertito il personale ferroviario ed effettuato regolare denuncia, di cui si allega copia, presso la Polizia Ferroviaria di .....

**CHIEDO**

che mi venga risarcito con la massima sollecitudine il danno quantificabile in €....., sulla base di quanto contenuto nel bagaglio e di seguito specificato:

.....

*(elencare in maniera dettagliata tutti gli oggetti contenuti nel bagaglio smarrito, allegando, ove possibile, copia degli scontrini/ricevute fiscali o una stima del valore degli oggetti stessi)*

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti.

Nome e Cognome

Firma

Allegati:

1. copia del biglietto ferroviario;

2. copia della denuncia alla Polizia Ferroviaria.

Modulo fac simile da utilizzare per

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER FURTO (O DETERIORAMENTO) DELLE COSE PORTATE IN ALBERGO DALL'OSPITE

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
estremi del gestore  
estremi Compagnia Assicurativa

OGGETTO: RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI PER FURTO SUBITO NELL'ALBERGO  
\_\_\_\_\_ IL GIORNO \_\_\_\_\_, POLIZZA N. \_\_\_\_\_.

Spett.le Compagnia Assicurativa \_\_\_\_\_,

come risulta dalla denuncia inoltrata alla polizia, che allego in copia, il giorno \_\_\_\_\_, nell'albergo \_\_\_\_\_, nel quale trascorrevi il soggiorno, ho subito il furto di alcune cose di valore che avevo con me nella camera n. \_\_\_\_\_; in particolare:

ELENCO DELLE COSE RUBATE

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

E' opportuno precisare che:

- non c'è stata alcuna trascuratezza o negligenza da parte mia, in quanto al momento di lasciare la stanza ho provveduto a chiudere le finestre e a chiudere la porta a chiave;
- ho consegnato, prima di uscire dall'albergo, la chiave alla reception;
- quando mi sono accorto del furto, ho immediatamente avvertito la direzione dell'albergo.

Pertanto, ai sensi degli artt. 1783 e seguenti del C.C., Vi invito a provvedere al risarcimento dei danni da me subiti, che ammontano a euro \_\_\_\_\_ entro 15 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti.

Nome e Cognome  
Firma

ALLEGATI:

1. copia denuncia presentata alla polizia;
2. copia ricevuta rilasciata dall'albergo.

*Modulo fac simile da utilizzare per :*

RIMBORSO DELLA PENALE PAGATA PER RINUNCIA AL VIAGGIO ORGANIZZATO,  
NEL CASO IN  
CUI IL TURISTA SIA COPERTO DA APPOSITA POLIZZA ASSICURATIVA

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
ESTREMI TOUR OPEARATOR  
oppure ESTREMI COMPAGNIA  
ASSICURATIVA

OGGETTO: RIMBORSO PENALE PER RINUNCIA AL PACCHETTO TURISTICO ACQUISTATO IN DATA  
\_\_\_\_\_ PRESSO L' AGENZIA DI VIAGGIO \_\_\_\_\_

POLIZZA N. \_\_\_\_\_

Spett.le Compagnia Assicurativa \_\_\_\_\_,

ho rinunciato al viaggio organizzato sopra ricordato per i seguenti motivi

\_\_\_\_\_.

Di conseguenza, sono stato costretto a pagare all'organizzatore del pacchetto turistico la penale di \_\_\_\_\_ prevista dal contratto. Dal momento che ho stipulato apposita polizza (oppure: il contratto di acquisto del pacchetto da me sottoscritto include l'assicurazione) presso la Vostra compagnia con diritto a ricevere il rimborso della penale in caso di rinuncia al viaggio, Vi invito a provvedere in tal senso al più presto.

Distinti saluti.

Nome e Cognome  
Firma

E' OPPORTUNO ALLEGARE:

1. ricevuta del pagamento della penale al tour operator;
2. fotocopia polizza assicurativa;
3. documenti che giustificano la rinuncia al viaggio.

Modulo fac simile da utilizzare per  
RECLAMO DA PRESENTARE SUL POSTO PER DISSERVIZI O DIFFORMITA' RISPETTO A  
QUANTO PREVISTO NEL PACCHETTO TURISTICO

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Nome e Indirizzo Hotel  
e, p.c. Nome del Tour Operator  
Spett. Agenzia di Viaggi

OGGETTO: Reclamo – art. 49 D.Lgs. n.79/2011.

Io sottoscritto....., in data ..... ho acquistato presso l'Agenzia  
.....il contratto di viaggio-pacchetto turistico

.....  
.....

*Descrivere il tipo di viaggio, la località di destinazione, il periodo del soggiorno, con tutte le  
precisazioni possibili riguardo all'alloggio, ai pasti, ai servizi previsti durante il soggiorno, alle  
eventuali escursioni/gite, al servizio spiaggia, eccetera.*

Con la presente, Vi informo delle seguenti mancanze/inadempienze da me riscontrate  
rispetto a quanto previsto nel contratto di viaggio

.....  
.....

*Descrivere in maniera dettagliata tutte le difformità ed i disservizi riscontrati: ad es., avevo  
prenotato una camera doppia e invece mi è stata assegnata una stanza singola, oppure senza  
servizi in camera oppure il bagno è inagibile (rubinetti che perdono, scarichi intasati); il televisore  
in camera non è funzionante; i pasti sono di pessima qualità; l'albergo non si trova a 100 metri  
dalla spiaggia bensì a un chilometro dalla stessa; eccetera*

Chiedo, pertanto, di rimediare immediatamente alle suddette mancanze/difformità  
riscontrate, in modo da evitare un mio reclamo al Tour operator e all'Agenzia di viaggi.

Distinti saluti

Nome e Cognome  
Firma

N.B. All'atto della consegna, fatevi timbrare, per ricevuta, una copia della lettera di  
reclamo e conservatela.

Modulo fac simile da utilizzare per

**RECLAMO DA INOLTARE ENTRO 10 GIORNI DAL RIENTRO DAL VIAGGIO/VACANZA**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.

Tour Operator

e, p.c. Spett. Agenzia di Viaggi

OGGETTO: Richiesta rimborso e risarcimento danni a seguito di parziale esecuzione del contratto di viaggio.

Io sottoscritto....., in data ..... ho stipulato con l’Agenzia..... il contratto di viaggio-pacchetto turistico qui di seguito descritto:

.....

*Es. la partenza era prevista per le ore ... del giorno..... dall’aeroporto di.... con arrivo nella località di..... per le ore..... del giorno.....; il contratto prevedeva il soggiorno in albergo a 4 o 100 metri dalla spiaggia, munito di varie attrezzature quale, per es., la piscina di acqua termale. Erano previste escursioni in varie isole con l’aliscafo. Per quanto riguarda il vitto, gli accordi prevedevano la mezza pensione, bevande comprese. Il costo del pacchetto ammontava ad euro.....eccetera, eccetera.*

Tuttavia, durante il viaggio, si sono verificate alcune circostanze (o varianti) in considerazione delle quali il contratto non può ritenersi eseguito esattamente.

Precisamente:.....

*Descrivere le circostanze verificatesi. Ad es., l’albergo non si trovava a 100 metri dalla spiaggia bensì a un chilometro dalla stessa; oppure non esisteva alcuna piscina all’interno della struttura alberghiera; oppure la piscina in realtà non era di acqua termale; eccetera, eccetera.*

Il reclamo inoltrato immediatamente sul posto non ha avuto riscontro e non è stata predisposta nessuna soluzione alternativa tale da rendere meno gravosa la prosecuzione del soggiorno.

Inoltre, a cagione dell’inesatto (o del mancato) adempimento, ho riportato il seguente danno, come da allegata documentazione, il quale va quantificato in euro

.....

*Descrivere il tipo di danno (ad es. fisico, patrimoniale) allegando copia della documentazione di cui si è in possesso.*

Con la presente, pertanto, ai sensi dell’art.43 del D.Lgs. n. 79/2011,

**CHIEDO**

Il rimborso di euro.....quale valore delle prestazioni/servizi previsti ma non erogati;

Il risarcimento dell’ulteriore danno subito, quantificato in euro .....

Vi avviso fin d’ora che, in assenza di vostre notizie entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, sarò costretto, mio malgrado, a ricorrere all’autorità competente.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome

Firma

*Modulo fac simile da utilizzare per*  
RECESSO DEL CONSUMATORE PER MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Tour Operator  
e, p.c. Agenzia di Viaggi

OGGETTO: Recesso ai sensi dell'art.41 del D.Lgs n. 79/2011.

Io sottoscritto.....,in data ..... ho stipulato con l'Agenzia.....  
il contratto di viaggio-pacchetto turistico qui di seguito descritto:

.....  
.....

*(descrivere il tipo di viaggio, il catalogo da cui è stato scelto, la località di destinazione, il periodo del soggiorno, con tutte le precisazioni possibili: es. la partenza era prevista per le ore ..... del giorno.... .dall'aeroporto di..... con arrivo nella località di...per le ore..... del giorno.....; il contratto prevedeva il soggiorno in albergo a 4 o 100 metri dalla spiaggia, munito di varie attrezzature quale, ad es., la piscina di acqua termale. Erano previste escursioni in varie isole con aliscafo. Per quanto riguarda il vitto gli accordi prevedevano la mezza pensione, bevande comprese; il costo del pacchetto ammontava ad euro..... eccetera, eccetera).*

Tuttavia, in data ..... ricevevo dalla suddetta Agenzia (o Tour operator), comunicazione scritta della modifica delle seguenti condizioni contrattuali .....

.....  
*(descrivere la modifica comunicata dall'agenzia).*

Con la presente, poiché tali modifiche riguardano aspetti essenziali del contratto, Vi comunico l'intenzione di avvalermi della facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art.41 del D.Lgs. n. 79/2011.

Vi formulo, altresì, la richiesta di rimborso della somma di danaro da me corrisposta, entro e non oltre 7 giorni dal ricevimento della presente.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma

Modulo fac simile da utilizzare per  
**RECESSO DA CONTRATTO DI VIAGGIO ORGANIZZATO CAUSA UN AUMENTO DEL  
PREZZO SUPERIORE AL 10%**

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Tour Operator  
e, p.c. Spett. Agenzia di Viaggi

OGGETTO: Richiesta rimborso per aumento del prezzo del pacchetto oltre il 10% da parte del tour operator.

Io sottoscritto....., in data ..... ho acquistato un viaggio organizzato costituito da.....al prezzo di.....

Successivamente, in data.....mi avete richiesto il pagamento di un'ulteriore somma, precisamente di euro....., a titolo di incremento sul prezzo già convenuto. Poiché tale incremento corrisponde ad un aumento superiore al 10% del costo globale originariamente stabilito per il viaggio organizzato, Vi comunico, ai sensi dell'art.11 del D.Lgs.n.111/95, di recedere dal contratto di viaggio e, pertanto, Vi chiedo di restituirmi, entro 7 giorni dalla presente, quanto da me finora versato.

(Oppure: Vi invito a comunicarmi, ai sensi dell'art.13, I comma, D.Lgs.n.111/95, l'offerta di un altro pacchetto che valuterò se accettare o meno. In mancanza mi riservo il diritto al rimborso entro 7 giorni dalla presente di quanto già versato in esecuzione del contratto).

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma

*Modulo fac simile da utilizzare per  
ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI DI VIAGGIO A DISTANZA*

Generalità del Mittente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Nazione \_\_\_\_\_

Raccomandata A. R.  
Tour Operator

OGGETTO: Recesso dal contratto di vendita del pacchetto turistico effettuata a distanza.

Spett.le Tour Operator.....

Con la presente, avvalendomi delle facoltà previste dagli artt.2 e 5 del D.Lgs. n.185/99 intendo esercitare il diritto di recesso dal contratto di acquisto del pacchetto turistico costituito.....concluso impiegando una tecnica di comunicazione a distanza e più precisamente inviando l'ordine di acquisto al Vostro sito web.....in data.....

Pertanto chiedo che mi venga restituita al più presto la somma già versata e comunque entro i termini prescritti per legge.

Distinti saluti

Luogo e data

Nome e Cognome  
Firma