

**Focus**

Casistica riassuntiva sulla cancellazione dei voli causati dall'eruzione vulcanica nel sud dell'Islanda

Pag. 3

Rubrica Fiscale

- *Trattamento IVA*
- *Istruzioni studio di settore*

Pag. 6

L'avvocato risponde

- *Richiesta della copia del contratto*
- *Ritardata partenza volo di linea*

Pag. 8



48^a ASSEMBLEA CONGRESSUALE FIAVET PORT GHALIB - MARSALA ALAM (EGITTO)

16-20 APRILE 2010

La 48^a Assemblea Congressuale della FIAVET (Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo) si è svolta dal 16 al 20 aprile 2010 a Port Ghalib – Marsala Alam – Egitto.

A questo importante appuntamento annuale della Federazione hanno partecipato 680 persone tra cui personalità del mondo politico ed istituzionale, fornitori di servizi, Presidenti Regionali, giornalisti e oltre 300 agenti di viaggio associati e non.

All'interno della manifestazione si è svolto l'open forum dal titolo **“Legislazione nazionale e regionale: qualità ed efficienza del nostro sistema turistico”**. I lavori sono stati moderati dal Prof Adriano Biella. Durante la discussione è emerso in modo chiaro come la parcellizzazione delle competenze turistiche su scala regionale sia un freno allo sviluppo del settore sia sul versante della definizione delle linee strategiche che per quel che concerne l'operatività delle regole che definiscono gli ambiti del mercato turistico.

Nel primo caso gli interventi sono stati concordi nel sottolineare come il nostro paese necessiti di una politica promo – commerciale di sistema in grado di proiettare le potenzialità del turismo italiano sul mercato internazionale.

Nel secondo, invece, nel dibattito è emersa con forza la necessità di rendere maggiormente omogenea la legislazione regionale in riferimento a tutte le norme che regolano l'attività degli Agenti di Viaggio al fine di uniformare tutti i requisiti utili all'esercizio della professione dell'Agente di Viaggio.

EDITORIALE

Cari colleghi, la crisi dei consumi turistici nazionali ed internazionali ha di nuovo messo alla prova la solidità del settore. I primi dati relativi al 2010 non sono certo entusiasmanti anche se i dati del nostro Osservatorio certificano un aumento del 2,4% dei turisti che scelgono gli Agenti di Viaggio per organizzare le proprie vacanze. Si passa, infatti, dal 24% del 2009 al 26,4% del 1° quadrimestre 2010. I problemi che la

EDITORIALE

Cari colleghi, da circa cinque mesi ho assunto l'onere e l'onore di guidare Fiavet Servizi con il prezioso contributo di Fortunato Giovannoni ed Adriano Biella. Si tratta di un incarico che ho accettato con impegno ed entusiasmo nella ferma convinzione che il rafforzamento dell'immagine FIAVET passi attraverso un rinvigorismento dei servizi con una nuova veste di presentazione che possa soddisfare le attuali esigenze del mercato.

La meta prescelta per la 48a assemblea congressuale Fiavet, Port Ghalib, è situata a pochi minuti dall'aeroporto di Mars Alam. E' una località balneare in piena espansione turistica, con un resort costruito nel pieno rispetto dell'ambiente e delle tradizioni locali, in grado di incantare i turisti con le sue numerose attrattive.

I lavori del Congresso si sono svolti nell'Intercontinental Convention Centre, struttura all'avanguardia, con un'area di 6.000 mq e una capienza di oltre 1.500 persone.

Nel corso del soggiorno, oltre ai lavori congressuali, non sono mancati momenti di relax che hanno consentito di godere pienamente delle varie opportunità offerte da questa meta: la spiaggia e il mare cristallino, l'esplorazione del mondo sottomarino con le barche dal fondo trasparente, un giro nel deserto con il quad o a dorso di cammello.

EDITORIALE



Cari colleghi, il momento difficile che tutto il comparto sta attraversando ci deve far sentire ancora una volta consapevoli sul ruolo nostro e dei nostri associati all'interno del complesso sistema turistico. La mia esperienza mi porta a dire, con convinzione, che nei momenti difficili come questo l'associazionismo trova la sua forza per andare avanti con idee e strategie nuove. Idee e strategie che la nostra organizzazione ha sempre trovato al suo interno come frutto di un dibattito forte, vivace ed appassionato che nella diversità delle opinioni trae origine. Con piacere noto che la nostra organizzazione ha ripreso a dialogare con gli associati attraverso la FIAVET NEWS: strumento ideale per porre al centro dell'attenzione FIAVET come fattore e spazialità di dibattito per l'aggiornamento dei problemi della Categoria e per l'impostazione di soluzioni adeguate. Nella speranza che il futuro ci porterà sicuramente novità interessanti per il nostro comparto auguro a tutti i cari colleghi buon lavoro.

*Giuseppe Cassarà
Presidente d'onore*

In tutti i dibattiti, non ultimo l'open forum svoltosi in Egitto, ho verificato di persona come le attese degli Associati siano sempre più indirizzate verso questa direzione.

In questo primo periodo di attività ho potuto constatare con piacere l'interesse da parte dei Nostri interlocutori di potersi fregiare del marchio FIAVET come elemento distintivo, ricevendo inoltre, diverse proposte di co-marketing indirizzate agli Associati come sviluppo indirizzato al tessuto turistico.

In questa fase stiamo valutando con molta attenzione la chiusura di diverse convenzioni con importanti fornitori di servizio che saranno presentate quanto prima a favore dei colleghi Agenti di Viaggio.

Il successo o l'insuccesso di Fiavet Servizi però, ed è questo un altro elemento che mi preme sottolineare, passa necessariamente per la collaborazione attiva di tutti i soggetti che compongono la struttura della FIAVET, primi fra tutti i Presidenti Regionali. Già oggi le convenzioni che si stanno strutturando prevedono al loro interno formule e meccanismi in grado di coinvolgere attivamente tutti i colleghi Presidenti Regionali in modo da rafforzare l'operatività di FIAVET SERVIZI ed allo stesso tempo lasciare la giusta autonomia alle Associazioni Territoriali.

Ringrazio anticipatamente tutti coloro che vorranno portare un contributo di idee ed iniziative.

*Enzo Manunza
Presidente Fiavet Servizi*

nostra categoria si trova ad affrontare quotidianamente sono allo stesso tempo vecchi e nuovi. Me ne sono resa ancora una volta conto durante l'open forum che si è svolto nella 48° Assemblea Fiavet che ha visto la partecipazione di numerosissimi Agenti di Viaggio e di moltissimi presidenti regionali. Il tema oggetto del dibattito, "Legislazione nazionale e regionale: qualità ed efficienza del nostro sistema turistico", ha fatto emergere con forza tematiche note che necessitano di interventi urgenti: la promozione, l'abusivismo, la formazione e l'informazione turistica, l'organizzazione del territorio sono solo alcuni esempi. La ricerca di soluzioni su questi temi deve per forza vedere protagonisti gli Agenti di Viaggio che sono gli unici soggetti in grado di avere una visione di insieme di tutte queste problematiche, per via della tipicità del lavoro che svolgono, che li mette necessariamente in contatto con tutta la filiere del turismo e con le destinazioni turistiche.

La vicinanza all'ASSOCIATO FIAVET è stato da sempre uno dei principali obiettivi della mia presidenza.

FIAVET News, che vede con questo numero il suo battesimo, vuole proprio essere uno strumento di dialogo costante ed aggiornato per meglio affrontare i problemi della nostra categoria. Insieme con il nuovo portale fiavet (www.fiavet.it), la newsletter costituirà il veicolo comunicazionale attraverso il quale confrontarsi tutti insieme nella convinzione che il dialogo, se confortato da proposte costruttive, rappresenterà sicuramente un punto di forza della nostra associazione.

Dal prossimo numero sarà dedicato uno spazio specifico alle lettere degli associati ed agli eventi organizzati dalle singole Associazioni Regionali.

Certi di fare cosa gradita vi invio i cordiali saluti miei e di tutta la Giunta Nazionale che come sempre è a disposizione di tutti i nostri numerosi associati.

*Cinzia Renzi
Presidente Fiavet Nazionale*

FOCUS: CASISTICA RIASSUNTIVA SULLA CANCELLAZIONE DEI VOLI CAUSATI DALL'ERUZIONE VULCANICA NEL SUD DELL'SLANDA

Si riassumono qui di seguito le tematiche principali inerenti gli aspetti legali legati alle cancellazioni dei voli durante il periodo della chiusura dello spazio aereo per le recenti eruzioni del vulcano nel sud dell'Islanda e del conseguente propagarsi della nuvola di ceneri e lapilli.

a) obblighi dei t.o. e agenti di viaggio intermediari

Va innanzitutto riassunta la posizione giuridica in cui si viene a trovare il Tour Operator, organizzatore di un pacchetto di viaggio e l'agenzia di viaggio che ha intermediato l'acquisto di tale pacchetto. A riguardo bisogna distinguere tre ipotesi:

a.1) in caso d'impossibilità di partenza del tour:

In questa ipotesi l'art. 92 - I comma del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) prevede che quando il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza **per qualsiasi motivo** (inclusi, quindi, i casi di forza maggiore, come gli eventi atmosferici di grande portata, qual è stato quello provocato dal vulcano islandese, che generano cause ostative che paralizzano i traffici commerciali), il T.O. deve offrire al consumatore un pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo oppure, ove il consumatore non voglia accettare tali soluzioni, restituire entro 7 gg lavorativi la somma di denaro percepita dal consumatore.

Il successivo comma III della stessa disposizione esclude in ipotesi di causa di forza maggiore, l'obbligo del Tour Operator di corresponsione di risarcimenti per la mancata esecuzione del contratto. Tale concetto di esonero di responsabilità e, quindi di corresponsione di risarcimenti, indennizzi e quant'altro, è espressamente ribadito nell'art. 96 del Codice del Consumo che così recita: *“L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalla responsabilità di cui agli artt. 94 e 95 (n.d.r. si tratta degli articoli che riguardano, il primo, la responsabilità per danni alla persona, ed il secondo, la responsabilità per danni diversi da quelli alla persona, inclusi quelli non patrimoniali come il c.d. “danno da vacanza rovinata”) quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto... è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito e di forza maggiore.”*

a.2) In caso di cancellazione di un volo di collegamento nel corso del Tour

Rientrano in questa ipotesi i casi in cui il pacchetto di viaggio sia stato parzialmente fruito e, come accade nei tour che prevedono più spostamenti aerei all'interno dello stesso, sia stato annullato il volo di collegamento interno o di spostamento per raggiungere

altre mete del tour, che non consente la prosecuzione del programma di viaggio. In tal caso si applicano le disposizioni dei commi IV e V del già citato art. 91 del Codice del Consumo, il quale prevede l'obbligo da parte del T.O. di predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore, oppure, ove tale soluzione non sia possibile o non è accettata dal consumatore, lo stesso è tenuto a mettere a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o altro luogo convenuto, con obbligo di restituire la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato. In ogni caso, comunque, per quanto già sopra detto, trattandosi di disservizi legati a causa di forza maggiore e quindi non imputabili al T.O., è esclusa ogni ipotesi di risarcimento, prevista dal comma IV dell'art. 91, che chiaramente è limitata ai casi legati a situazioni colpevoli del T.O..

a.3) In caso di cancellazione del volo di rientro del pacchetto:

In tale ipotesi il contratto di vendita del pacchetto turistico è in esecuzione e la causa di forza maggiore interessa esclusivamente il servizio di trasporto aereo di rientro nel luogo di partenza, che consiste (solitamente), nell'ultimo servizio incluso, in ordine cronologico, nel pacchetto di viaggio.

In tal caso, sulla base degli stessi principi sopra indicati, la causa di forza maggiore fa rientrare la fattispecie nell'ipotesi di esonero di responsabilità per mancato adempimento di uno dei servizi inseriti nel pacchetto, come previsto dall'art. 93 del Codice del Consumo, il quale dispone che il Tour Operator risponde del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, salvo che tale inadempimento sia dovuto a causa ad esso non imputabile. Tale disposizione, letta in combinato disposto con il già citato art. 96 del Codice del Consumo (che appunto specifica che la responsabilità dell'art. 94 e 95, a cui si richiama il citato art. 93, non si applica proprio nei casi di forza maggiore) conferma l'esonero del Tour Operator e dell'agente di viaggio intermediario da ogni responsabilità per il mancato adempimento del servizio di trasporto aereo.

La stessa disposizione, al II comma, impegna comunque l'organizzatore ed il venditore ad apprestare con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio. Tale disposizione, quindi, obbliga il Tour Operator e l'agenzia intermediaria a non abbandonare il consumatore, anche nell'ipotesi di forza maggiore o caso fortuito, mantenendo con lo stesso i contatti ed adoperandosi per ricercare soluzioni alternative e riprotezione. **La riprotezione avviene chiaramente nei limiti del servizio cancellato e non contempla servizi aggiuntivi i quali, se richiesti, saranno acquistati a spese del consumatore stesso** (e se anticipati

dall'agenzia di viaggio, andranno prontamente rimborsati dal consumatore).

Si ricorda, inoltre, che il Fondo di garanzia ex art. 100 del Codice del Consumo, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, gestito dal Dipartimento per il Turismo, prevede tra le ipotesi di operatività anche quella di fornire immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari, in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Si tratta pertanto di ipotesi che si attaglia al caso di specie e che poteva consentire ai consumatori che erano all'estero durante il fenomeno "nube vulcanica" (in paesi extracomunitari) privi di disponibilità economiche, di rivolgersi alle nostre autorità consolari o all'Ambasciata al fine di ottenere l'erogazione di tale disponibilità, a carico del Fondo di garanzia.

b) effetti della causa di forza maggiore rispetto ai contratti di fornitura inclusi in un pacchetto di viaggio

Come noto l'organizzatore di viaggi è equiparato, dalla giurisprudenza maggioritaria, all'appaltatore di servizi. Pertanto si può individuare il contratto di organizzazione di un pacchetto quale contratto di appalto che contiene un paniere di servizi, a cui sono connessi, tramite il c.d. "collegamento negoziale" i contratti di fornitura dei singoli servizi turistici. Ora va specificato che la causa di forza maggiore che interessa il contratto di organizzazione di viaggio, ove non ricorra l'ipotesi della riprotezione (prima della partenza, con altro pacchetto sostitutivo, o durante l'esecuzione del viaggio con servizio sostitutivo) implica la risoluzione dello stesso ex art. 1463 C.C., per sopravvenuta impossibilità della prestazione, che si applica anche a tutti i contratti di fornitura collegati (con albergatori, vettori aerei o terrestri, guide o accompagnamenti turistici, etc.).

La risoluzione del contratto di appalto principale e dei contratti collegati di fornitura, implica per gli operatori turistici che hanno ricevuto corrispettivi, l'obbligo della restituzione, senza applicazione di penali.

Si segnala, per completezza, che per quanto riguarda ad esempio il settore alberghiero, la Corte di Cassazione (Sez. III - sentenza 26958 del 20.12.2007) ha sancito che nell'ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione, come quella della nube del vulcano islandese, il contratto si risolve con obbligo dell'albergatore di restituire integralmente quanto ricevuto.

A livello internazionale la questione è maggiormente complessa. Va chiarito, infatti, che da un esame delle diverse legislazioni degli Stati Membri della Unione Europea, effettuato da FIAVET tramite l'ECTAA, si è appreso, per esempio, che in **Germania** il Codice Civile tedesco (§ 275 BGB e § 326 BGB) prevede, per il contratto di trasporto aereo, che la causa di forza maggiore esoneri da ogni responsabilità le parti, con automatica risoluzione del contratto ed obbligo della parte che ha ricevuto la prestazione di ripeterla. In tal caso, comunque, il consumatore, oltre a ricevere il

rimborso del prezzo del biglietto, non ha altri diritti risarcitori.

Il contratto di albergo, invece, è regolato da una normativa diversa, che anche in ipotesi di cause di forza maggiore, non consente al consumatore di richiedere la restituzione di quanto già pagato.

In **Danimarca**, invece, con alcune limitazioni, il caso di forza maggiore consente l'annullamento della prenotazione alberghiera con diritto del cliente all'integrale rimborso. Tra l'altro in Danimarca la DRF (Associazione di Agenti di Viaggio) e l'HORESTA (Associazione degli Albergatori) hanno sottoscritto un Codice di condotta, per cui all'art. 13 è prevista la possibilità dell'annullamento della prenotazione alberghiera per cause di forza maggiore, senza oneri a carico del consumatore.

Nel **Regno Unito** – sistema di Common Law – la tematica è molto complicata e va affrontata caso per caso.

Va ricordato, infine, che nel Codice di Comportamento HORECT-ECTAA, che racchiude le prassi commerciali e le regole di buona condotta definite a livello europeo tra le rappresentanze degli albergatori e le rappresentanze degli agenti di viaggio, all'art. 22 viene espressamente prevista l'ipotesi di forza maggiore come causa di risoluzione del contratto di prenotazione alberghiera per impossibilità di una delle parti di adempiere (o ricevere la prestazione), con obbligo dell'albergatore di restituire quanto ricevuto e con esclusione di ogni tipo di risarcimento o indennizzo a carico del consumatore.

c) la problematica specifica del comparto aereo

L'ENAC, già con comunicato del 16 aprile 2010, ha specificato che gli obblighi dei vettori aerei in relazione alla cancellazione provocate dall'effetto nube sono quelli previsti dal regolamento CE 261 del 2004, coincidenti con quelli dell'art. 5 del detto Regolamento, fatta eccezione per l'obbligo di corresponsione della compensazione pecuniaria, espressamente esclusa dal comma III del detto articolo, nell'ipotesi di cancellazioni dovute a circostanze eccezionali.

L'ENAC, riprendendo quello che è già indicato nella Carta dei Diritti del Passeggero, ritiene che in caso di cancellazione per circostanze eccezionali, il passeggero può scegliere tra il rimborso del biglietto e l'imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in data successiva più conveniente al passeggero stesso. In ogni caso è dovuta anche l'assistenza al passeggero di cui all'art. 9 del Regolamento che, in particolare, si esplica: a) nella prestazione a titolo gratuito di pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; b) adeguata sistemazione in albergo in caso siano necessari uno o più pernottamenti; c) trasporto aeroporto-albergo-aeroporto; d) due chiamate telefoniche o messaggi via telefono, fax o e-mail.

Si fa presente che tale interpretazione non è condivisa da FIAVET, in riferimento all'obbligo di prestare assistenza. Ed infatti il XIV considerando del detto Regolamento comunitario dispone: *"Come previsto ai sensi della convenzione di Montreal, gli obblighi che incom-*

bono ai vettori aerei operativi dovrebbero essere limitati o **dovrebbero non applicarsi** nei casi in cui un evento è **dovuto a circostanze eccezionali** che non si sarebbero potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Siffatte circostanze possono incorrere in caso d'instabilità politica, **condizione metereologica incompatibili con l'effettuazione del volo** in questione, **rischi per la sicurezza**, imprevise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo".

Peraltro il successivo XV "considerando dispone: **"Dovrebbe essere considerata una circostanza eccezionale il caso in cui l'impatto di una decisione di gestione del traffico aereo in relazione ad un particolare aeromobile in un particolare giorno provochi un lungo ritardo, che comporti un pernottamento o la cancellazione di uno o più voli per detto aeromobile, anche se tutte le ragionevoli misure sono state adottate dal vettore aereo interessato per evitare ritardi e cancellazioni."**

Ne discende, a nostro avviso, che il caso di forza maggiore consente di ritenere applicabile la sola alternativa tra il rimborso ed un volo sostitutivo, esclusa l'assistenza ex art. 9 Reg. 261/2004, che è dovuta solo nei casi di cancellazioni di cui all'art. 5, per ragioni commerciali o comunque non connessi agli eventi eccezionali.

Le agenzie di viaggi e Tour Operator, pertanto, non si debbono ritenere responsabili di richieste provenienti dai propri clienti per eventuale mancata prestazione da parte del vettore aereo delle prestazioni di assistenza di cui all'art. 9 del regolamento CE 261/2004.

d) viaggi di istruzione

Si specifica, visto l'elevato numero di scolaresche in gita nel periodo di eruzione del vulcano islandese, che le problematiche intervenute nell'effettuazione o esecuzione dei pacchetti organizzati per il turismo scolastico, vanno risolti applicando i medesimi principi e soluzioni giuridiche sopra indicate. Si ricorda, infatti, che il viaggio d'istruzione, fatte salve le peculiarità derivanti dalla natura pubblicitaria della fase di individuazione e affidamento dell'incarico di organizzazione del viaggio, applica al rapporto di organizzazione le medesime normative che regolano comunemente la vendita dei pacchetti turistici (e quindi si applicano gli artt. 82 - 100 del Codice del Consumo).

Ne è riprova il fatto che il Capitolato Generale d'oneri dei viaggi d'istruzione del MIUR richiama espressamente la normativa della direttiva 314/90 CEE, attuata in Italia tramite il D.Lgs.17 marzo 1995 n. 111, oggi trasfuso nelle citate disposizioni del Codice del Consumo.



CAMPAGNA ASSOCIATIVA 2010



*Qualità e professionalità
al servizio del Turista*

2010

Tutte le Agenzie di Viaggio regolarmente iscritte alle Associazioni Regionali di competenza riceveranno la vetrofania FIAVET 2010.

Le Agenzie di Viaggio che vorranno iscriversi, invece, potranno farlo direttamente presso le Associazioni Regionali oppure sul sito www.fiavet.it nella sezione ASSOCIATI ADESSO.

Per ulteriori informazioni potete rivolgervi alle Associazioni Regionali.



Rubrica Fiscale a cura di Pierluigi Fiorentino

Responsabile servizio fiscale Fiavet

Trattamento IVA

Qual'è il trattamento IVA dei corrispettivi per le prestazioni delle guide e degli accompagnatori turistici che svolgono l'attività per le Agenzie di Viaggi e Turismo?

L'art. 10, punto 22, del DPR n. 633/72 stabilisce che le prestazioni proprie delle biblioteche, discoteche e simili e quelle inerenti alla visita di musei, gallerie, pinacoteche, monumenti, ville, palazzi, parchi, giardini botanici e zoologici e simili sono esenti dall'IVA. I servizi prestati ai clienti delle Agenzie di Viaggi dalle guide, che si concretizzano proprio nelle illustrazioni e spiegazioni fornite durante le visite ai musei, gallerie, pinacoteche, ecc. rientrano quindi tra le prestazioni a cui si applica il regime di esenzione dall'imposta.

Al contrario i servizi forniti dagli accompagnatori turistici che assistono i clienti nei trasferimenti dalle stazioni, porti ed aeroporti di arrivo / partenza e le strutture ricettive, i tour organizzati o quantaltro costituisca assistenza nello svolgimento del viaggio non rientrano tra le ipotesi previste nella fattispecie dell'art. 10, punto 22, del DPR n. 633/72 e pertanto i corrispettivi dovranno essere assoggettati all'aliquota IVA ordinaria".

Circolare 63: bozza istruzioni al nuovo studio di settore UG78U per le Agenzie di Viaggi e Turismo

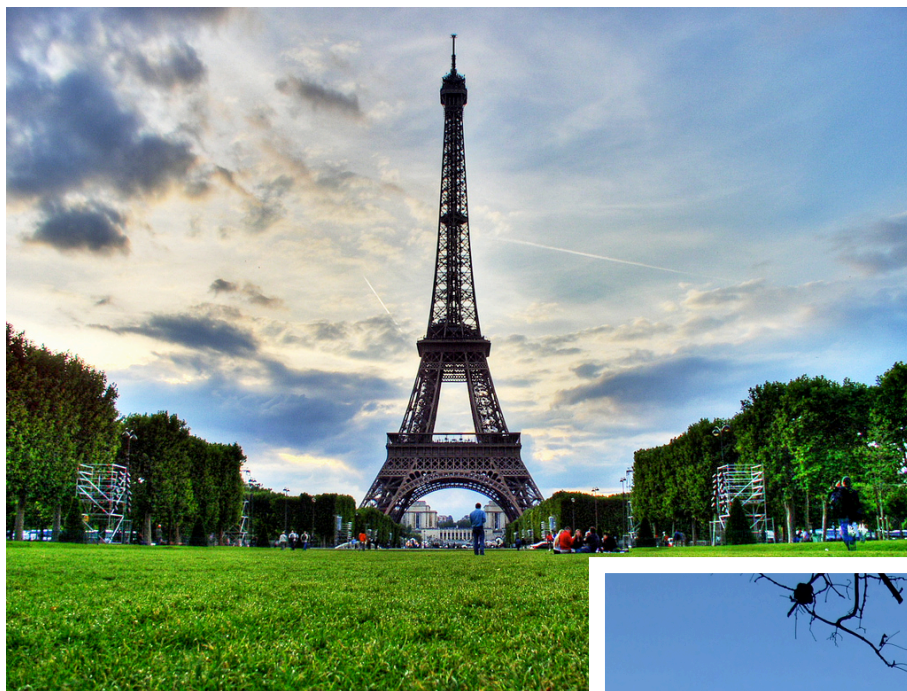
Si informa che l'Agenzia delle Entrate ha pubblicato in bozza le nuove istruzioni, per il periodo d'imposta 2009, al modello per la comunicazione dei dati rilevanti ai fini dell'applicazione dello studio di settore UG78U delle Agenzie di Viaggi e Turismo.

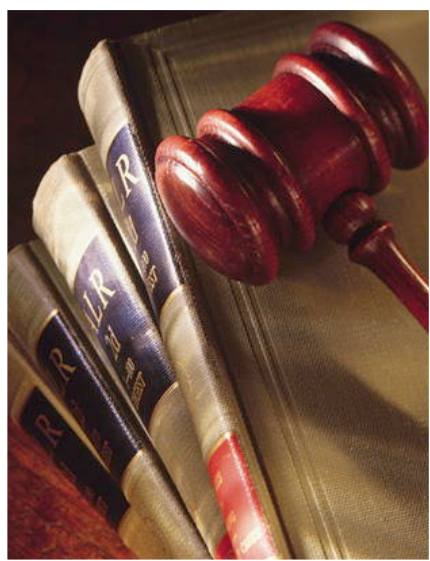
E' possibile leggere la versione integrale del testo sul sito www.fiavet.it.



L'ECTAA, European Travel Agents' and Tour Operators' Association, è l'Associazione che in sede europea monitora e sviluppa le tematiche inerenti il settore delle Agenzie di Viaggi e Tour Operator: trasporti, turismo, consumatori, aspetti fiscali e legali. La rappresentanza italiana è di FIAVET NAZIONALE. I soci attualmente in ECTAA sono 25: Fiavet è membro fondatore dell'organizzazione fin dal 1961. Il rappresentante istituzionale è Antonio Scipioni, componente di Giunta Nazionale e Presidente Fiavet Veneto.

Tutte le informazioni statistiche e documentali sono disponibili sul sito www.fiavet.it nella sezione ECTAA.





Rubrica a cura dell'Ufficio Legale Fiavet – Avv.to Federico Lucarelli

L'Avvocato Lucarelli risponde:

1) Quesito: un T.O. nostro associato ha chiesto di verificare se un cliente ha diritto di richiedere copia del contratto che regola i rapporti fra lo stesso T.O. e l'adv dettagliante per verificare se le condizioni riportate sono rispettose o in contrasto con il contratto stesso

Il caso sottopostomi ritengo che ai quesiti formulati vadano date le seguenti risposte. L'unico obbligo normativo espressamente previsto nella legislazione turistica in merito alla consegna di copia del contratto di vendita del pacchetto stipulato, riguarda il consumatore (comma II art. 85 Codice del Consumo - D. Lgs. 6.09.2005 n. 206).

Al fine, pertanto, di richiamare una espressa norma che imponga all'agenzia di viaggio la trasmissione al Tour Operator della copia del contratto di viaggio di vendita del pacchetto prodotto dal primo, ritengo si debba far riferimento in via generale all'art. 1375 c.c., sulla esecuzione in buona fede del contratto, che prevede per ogni parte che partecipi al rapporto contrattuale, di comportarsi con buona fede e correttezza, il che include, a mio avviso, anche la trasmissione di una copia di un contratto che riguarda direttamente il T.O.

In via subordinata - ma ritengo che tale interpretazione sia giuridicamente più debole - si potrebbe invocare l'art. 1713 c.c. in tema di mandato, sostenendo che tra T.O. ed agenzia intermediaria si instauri, con il conferimento di un mandato per la vendita al pubblico di pacchetti del primo, un rapporto di intermediazione che obbliga l'agenzia di viaggi, quale mandatario del T.O., a rendere il conto ed a rimettere tutti i documenti ed ogni altra cosa ricevuta dal soggetto con cui il mandatario ha avuto rapporti (in questo caso il consumatore acquirente del pacchetto) secondo quanto dispone il citato articolo. In realtà, Vi segnalo, che la dottrina e la giurisprudenza maggioritaria (anche io sono di tale avviso) ricostruisce sempre il rapporto di mandato non tra T.O. ed agenzia di viaggi, bensì tra agenzia di viaggi e cliente consumatore (ciò cambierebbe, evidentemente, ove a base del rapporto T.O. - agenzia di viaggi vi fosse anche un espresso contratto di mandato, come talvolta avviene).

A parte quanto fin qui detto, Vi segnalo che a mio avviso la questione potrebbe essere risolta sotto un altro aspetto.

Ed infatti se il T.O. ha imposto delle condizioni generali di contratto di vendita dei suoi pacchetti, è evidente che l'eventuale differenza tra tali condizioni generali e ciò che eventualmente l'agenzia di viaggi abbia inserito nel contratto di vendita particolare con un consumatore, vanno provate dal consumatore stesso, il quale al fine di far valere i suoi diritti deve necessariamente provare, esibendolo, la copia del contratto di vendita del pacchetto.

Basterebbe, pertanto, negare che tra le condizioni generali di contratto vi siano quelle rivendicate dal consumatore, richiedendo che lo stesso provi di avere un contratto con condizioni diverse.

2) Quesito: che diritti hanno i passeggeri in caso di ritardata partenza di un volo di linea?

Al caso in questione, si applica il Regolamento (CE)n.261/2004 dell'11.02.2004 in materia di compensazione e assistenza dei passeggeri nei casi di mancato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Tale Regolamento si applica, secondo quanto indicato dall'art. 3, ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro della UE ovvero ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo, ma con destinazione un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro. Verificata l'esistenza di tale condizione nel caso di specie (non si comprende bene nella Sua mail il luogo di partenza), si applicherà la normativa prevista dall'art. 6, che disciplina le compensazioni e l'assistenza dovuta dal vettore in caso di ritardo aereo: verificando la lunghezza della tratta aerea prenotata ed il ritardo accumulato, si potrà individuare se effettivamente l'ipotesi ricade nella applicazione di tale disposizione, nella quale sono previste diverse tipologie di compensa-

zione e assistenza pecuniaria. Più specificatamente, i rimborsi pecuniari sono previsti dall'art. 8, paragrafo 1, lettera a), in alternativa all'ipotesi di imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili in una data successiva di gradimento del turista secondo la disponibilità dei posti (lettera c): pochè da quanto mi scrive i turisti sono comunque partiti per la destinazione originaria, non trova applicazione in questo caso il primo paragrafo dell'art. 8 che avrebbe previsto il rimborso entro 7 giorni del prezzo del biglietto ed il volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale.

Per quanto riguarda l'assistenza, mentre la consumazione gratuita di pasti e bevande che siano congrue in relazione alla durata dell'attesa e il diritto a n. 2 chiamate telefoniche gratuite o messaggi via telex, fax o posta elettronica sono legati ad ogni caso di ritardo previsto dal I comma dell'art.6, le prestazioni dell'art. 9 par. b) e c) (nella specie sistemazione in albergo e trasfert tra l'aero-

porto e il luogo di sistemazione) sono previste solo quando l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza precedentemente fissato. Nel caso di specie, quindi, non mi sembra che i suoi clienti abbiano diritto a queste ultime prestazioni.

Circolare 64: la Decisione della Corte di Giustizia ha deciso il 6 maggio 2010, con pronuncia pregiudiziale, che ai sensi della Convenzione di Montreal, la responsabilità del vettore aereo per smarrimento di bagaglio è limitata a € 1.134,71 e comprende sia il danno materiale che il danno morale

E' possibile leggere la versione integrale del testo sul sito www.fiavet.it.

NEWS DAL SETTORE



Secondo l'ultimo studio pubblicato da EUROCONTROL, **l'Organizzazione Europea responsabile per la Sicurezza della Navigazione Aerea**, l'aeroporto di Roma Fiumicino è stato fra i peggiori per i ritardi registrati nel decollo.

Nonostante luglio sia andato ancora peggio di giugno, quando l'aeroporto di Roma Fiumicino era stato il peggiore in Europa per ritardi al decollo, questa volta la maglia nera va allo scalo di Atene con 26,3 minuti (+46% rispetto ad un anno prima), seguito dall'aeroporto di Pisa con 24,1 minuti (+37%). Roma Fiumicino in questa spiacevole graduatoria si piazza al terzo posto con un poco invidiabile dato che riporta un ritardo di 23,9 minuti per ogni volo.

HIGHLIGHT



FAVET Nazionale ha ospitato presso la propria sede i massimi dirigenti della JTB Toshio Uruno - Executive Sales Manager, Yoshida - JNTO Ente Nazionale Turismo del Giappone, per ragionare sui flussi turistici fra il Giappone ed il nostro Paese. Si è trattato di un incontro cordiale nel quale la nostra organizzazione ha portato a conoscenza della controparte tutta una serie di indicazioni di mercato utili per cercare di migliorare i flussi incoming del mercato nipponico.



FAVET Nazionale ha incontrato una delegazione del Ministero del Turismo Bielorusso con l'intento di individuare le modalità atte a migliorare i flussi turistici fra i due paesi. Alla presenza del Dott. Viktor Yankovenko, il Presidente Nazionale Cinzia Renzi ha manifestato la massima disponibilità della FIAVET ad organizzare incontri bilaterali o focus fra gli imprenditori al fine di sviluppare ancora di più il business fra Italia e Bielorussia.



Una delegazione FIAVET, guidata dal Vice Presidente Fortunato Giovannoni, ha incontrato i rappresentanti del Ministero del Turismo dello Sri Lanka. L'intento è quello di sviluppare la destinazione turistica nel nostro paese attraverso il coinvolgimento attivo degli agenti di viaggio FIAVET. E' stata manifestata la più ampia disponibilità dal parte delle massime autorità del settore dello Sri Lanka per organizzare un evento nel loro paese proprio per valorizzare i diversi turismi di quella regione.



Office of the
Quartet Representative
Tony Blair

FAVET Nazionale, nella persona del Presidente Cinzia Renzi, ha partecipato quale unico rappresentante italiano ad un evento in Palestina organizzato dall' "Office of the quartet representative" presieduto da Tony Blair e dal *Palestinian Ministry of Tourism and Antiquates* per promuovere la destinazione turistica sui mercati internazionali.

FAIVET SERVIZI



FAIVET Servizi è una società che ha per scopo l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione, qualificazione ed aggiornamento professionali concernenti l'attività commerciale, turistica e dei servizi; l'organizzazione e la gestione di attività pubblicitarie e promozionali relative all'attività commerciale, turistica e dei servizi mediante mostre, esposizioni, convegni, conferenze, sia in sede nazionale che in sede internazionale.

Gestisce una serie di convenzioni tra cui Autonoleggio Budget Italia, CDS Service Group, Sogepost, System Time, Venusgadget.

Il nuovo Presidente è Enzo Manunza e i Consiglieri di Amministrazione sono Fortunato Giovannoni e Adriano Biella.

PARTNERS COMMERCIALE FIAVET

SYSTEM TIME

La System Time è una fra le imprese leader nel settore della realizzazioni di soluzioni informatiche per imprese turistiche, può fornire una vasta gamma di prodotti e servizi, che vanno dai gestionali operativi e contabili, CRM, connettività internet, sviluppo siti Web, installazione centralini VOIP, alla consulenza fiscale e amministrativa.



BUDGET ITALIA

Budget nasce in Italia agli inizi del 2006, ma ha alle spalle una storia lunga cinquant'anni, cominciata nel 1958 negli Stati Uniti con il piccolo autonoleggio fondato da Morris Mirkin e dedicato a persone Budget oriented, ossia attente al rapporto qualità/prezzo. Oggi Budget è la terza società di autonoleggio al mondo, con un network diffuso in 128 Paesi, più di 3.400 location, 800 delle quali nei principali aeroporti del globo, una flotta di 160.000 veicoli e un team di oltre 16.000 professionisti.



CDS

CDS Service è impresa leader nel settore della sicurezza nei luoghi di lavoro. Grazie alla consulenza offerta dalla CDS service S.r.l. si può ottemperare agli obblighi relativi al D.lgs 81/08 (Testo unico sicurezza sul lavoro ex 626 del 1994) Incarico di RSPP (Responsabile del servizio prevenzione e protezione), redazione e aggiornamento del documento valutazione dei rischi, corsi di formazione per il personale lavoratore in particolare l'addetto all'antincendio, al primo soccorso, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e formazione e informazione del lavoratore. Consulenza per la Nomina del Medico Competente. La formazione sulle tematiche esposte può essere erogata anche on-line attraverso moduli predefiniti.



COLIBRI' SOGEPOST

Colibrì fa parte del gruppo Sogepost società specializzata nel recapito di documenti espressi controllata da SogepGroup, una Holding a capitale interamente Italiano unica azionista di So.ge.tras., azienda leader nel mercato Bancario, per la quale Sogepost garantisce l'operatività nel Lazio. I servizi previsti nella convenzione sono Colibrì04 che consente di spedire plichi fino a 4 kg da/a tutte le località sul territorio nazionale, entro le 24/48 ore, ad un'unica tariffa Franco Italia e Colibrì04 BSP/FFSS per effettuare spedizioni per la rendicontazione aerea e ferroviaria.



VENUS GADGET

La Venus Gadget, realtà imprenditoriale attiva su tutto il territorio nazionale nell'ambito dei gadget promozionali, nasce nel 2001 da una idea dinamica, innovativa ed attuale di considerare l'articolo promozionale un gadget utile pratico e funzionale o insolito ed in grado di contraddistinguere un'Azienda. L'Azienda abbina prodotti di qualità ad un servizio di consulenza altamente professionale. Chi sceglie Venus sa di poter contare su un'Azienda in continua evoluzione dotata di spirito propositivo ed affidabilità incontestabile.



SOGETRAS-CATALOG

Servizio rivolto ai Tour Operator che prevede il deposito, il confezionamento e la consegna presso tutte le Agenzie di Viaggi presenti sul territorio nazionale e nella Svizzera Italiana, dei cataloghi turistici secondo le indicazioni stesse degli operatori.

Consegna in dedicato, E-mail di avviso partenza cataloghi all'agenzia, tracciatura in tempo reale della spedizione, possibilità di emettere ordini di "rabbocco" online, visualizzazione delle giacenze di magazzino, comunicazione mancata consegna, sono alcuni dei plus che fanno della proposta Catalog la logistica più moderna applicata al turismo.



AIGO

Dal 1990 AIGO si occupa di marketing e comunicazione integrata per turismo, trasporti e ospitalità. Tra le aree di operatività : destination marketing, sviluppo e promozione dei canali distributivi, formazione e e-learning per agenti di viaggi e addetti alle prenotazioni, promozioni B2B, relazioni pubbliche e uffici stampa, web marketing, comunicazione e CRM. Uffici del turismo, catene alberghiere e singoli hotel, compagnie aeree, società di crociere, fiere e manifestazioni sono tra i principali clienti. AIGO è socio fondatore del network internazionale Pangaea, presente in 22 mercati. Agli associati FIAVET che si iscriveranno ai corsi di AIGO Academy verranno riservati moduli di approfondimento sulla vendita di territori, servizi e prodotti, accessibili con password che verrà rilasciata su richiesta. In collaborazione con FIAVET verranno inoltre organizzate sessioni di formazione sulla vendita e sulla gestione del rapporto con il cliente. I titoli dei corsi e le date delle sessioni formative verranno comunicati su questo sito.





OSSERVATORIO
NAZIONALE
IMPRESE VIAGGIO
E TURISMO

In collaborazione con:



“L’analisi della domanda e le tendenze di breve periodo. Focus sui circuiti dell’intermediazione”

DATI I° QUADRIMESTRE 2010

Si conferma l’andamento di ripresa per il I quadrimestre 2010, +2,4% i vacanzieri italiani in agenzia di viaggio

Si conferma l’andamento di ripresa per il I quadrimestre 2010, con un saldo positivo del +2,4% sulle partenze dei turisti italiani che ricorrono ai professionisti delle vacanze. Una positiva anticipazione della stagione estiva, per la quale si prevede una crescita sulle partenze degli italiani, specie verso le mete interne al Paese.

La quota di vacanzieri che si sono recati in agenzia cresce, infatti, rispetto al 2009, toccando il 26,4% contro il 24% del primo quadrimestre 2009. Il recupero è più evidente nelle vacanze verso destinazioni italiane che passano dal 16,2% del I quad. 2009 al 19,2% del totale dei vacanzieri del I quad. 2010 (+3%). Restano stabili le partenze per l’estero (41,3% dei vacanzieri).

Come già evidenziato nei primi mesi, il recupero è dovuto soprattutto all’acquisto di proposte scelte sui cataloghi dei T.O. che passa dal 7,6% delle partenze del primo quadrimestre 2009 al 10,7% nel 2010 (+3,1%).

Prosegue la diminuzione dell’acquisto presso le agenzie on-line per i viaggi all’estero (13,8% dei vacanzieri contro il 20,3% del primo quadrimestre 2009, -6,5%), mentre cresce ancora per le mete italiane (10% contro il 9,2% del I quad. 2009).

Tanta voglia di Italia per le vacanze del 2010 ma soprattutto di vacanze assicurate dagli agenti di viaggio che, sempre più, stanno spingendo le destinazioni italiane più evocative ed inedite, per le quali possono garantire la trasparenza e l’affidabilità della proposta.

E’ così che **l’Italia conquista mercato sulle destinazioni estere** sia tra i vacanzieri che ricorrono all’intermediazione che tra quelli fai da te: le destinazioni interne al Paese, infatti, rappresentano il 41% delle vacanze acquistate in agenzia e addirittura il 60,2% di quelle acquistate dagli agenti on-line.

Tra le altre modalità di organizzazione della vacanza, quelle parallele al circuito dell’intermediazione (dai CRAL alle associazioni) che a loro volta dovrebbero rivolgersi agli agenti di viaggio e che in questo quadrimestre (così come in media nel 2009) valgono il 5% delle partenze e che lo scorso anno avevano veicolato 1,4 miliardi di euro di consumi turistici degli italiani.

Si tratta di un mercato all’interno del quale possono convergere sacche d’improvvisazione che minano la professionalità degli agenti di viaggio, e che possono rappresentare altresì aree di mancata dichiarazione sia in termini di gettito fiscale sia in termini di occupazione.

Le modalità di organizzazione della vacanza gennaio-aprile 2010(%)

	In Italia	All'estero	Totale
Contattando direttamente la struttura ricettiva	48,3	16,2	37,9
Tramite Agenzia di Viaggi	19,2	41,3	26,4
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	5,4	21,7	10,7
Acquistato proposta completa su internet	10,0	13,8	11,2
Con una proposta non da catalogo	3,8	5,8	4,4
Direttamente tramite Internet scegliendo solo l'alloggio	15,1	13,6	14,6
Direttamente tramite Internet scegliendo solo il viaggio	8,0	16,4	10,7
Contattando direttamente la società di trasporto	4,6	7,5	5,5
Privati che mi hanno affittato l'appartamento	1,0	1,5	1,2
Circoli/associazioni culturali	0,8	0,8	0,8
La scuola	0,4	1,2	0,7
L'organizzazione religiosa	0,8	0,3	0,6
Il CRAL aziendale	0,6	0,0	0,4
Tramite il Comune	0,5	0,0	0,4
Circoli sportivi/associazioni sportive	0,3	0,5	0,3
Agenzia immobiliare	0,3	0,3	0,3
La parrocchia	0,2	0,5	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0

Le modalità di organizzazione della vacanza gennaio-aprile 2009(%)

	In Italia	All'estero	Totale
Contattando direttamente la struttura ricettiva (hotel, campeggio, ostello, ecc.)	50,8	20,0	41,3
Tramite Agenzia di Viaggi	16,2	41,4	24,0
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	4,0	15,8	7,6
Acquistato proposta completa su internet	9,2	20,3	12,6
Con una proposta non da catalogo	3,0	5,3	3,7
Contattando direttamente la società di trasporto (compagnia aerea, navale, ferrovia, ecc.)	3,2	4,8	3,7
Direttamente tramite Internet scegliendo solo il viaggio	6,3	18,4	10,1
Direttamente tramite Internet scegliendo solo l'alloggio	15,1	11,5	14,0
La parrocchia	0,3	0,4	0,3
L'organizzazione religiosa	0,5	0,0	0,3
La scuola	0,5	0,6	0,6
Il CRAL aziendale	1,5	0,5	1,2
Circoli/associazioni culturali	1,1	0,4	0,9
Circoli sportivi/associazioni sportive	0,3	0,2	0,3
Agenzia immobiliare	0,1	0,5	0,2
Tramite il Comune	0,3	0,0	0,2
Privati che mi hanno affittato l'appartamento	3,3	0,8	2,6
Altro	0,4	0,5	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Destinazione della vacanza principale anno 2007/2008/2009 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/Non prenota	Totale Vacanzieri
2007				
In Italia	38,5	52	75,7	73,8
All'estero	61,5	48	24,3	26,2
Totale	100	100	100	100
2008				
In Italia	28,5	39,1	77,3	69,1
All'estero	71,5	60,9	22,7	30,9
Totale	100	100	100	100
2009				
In Italia	35,4	41,4	67,2	54,8
All'estero	64,6	58,6	32,8	45,2
Totale	100	100	100	100
gennaio-aprile 2010				
In Italia	41,0	60,2	74,1	77,6
All'estero	59,0	39,8	25,9	22,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Il Nuovo portale Fiavet:

è attivo da alcuni mesi e sta riscuotendo sempre maggiori consensi in fatto di visite giornaliera da parte di agenti di viaggio e di soggetti che comunque si occupano di turismo..

L'aspetto sicuramente più interessante è riservato alle ADV associate in quanto entrando nell'area riservata possono ottenere una moltitudine di servizi ed informazioni: commentare gli argomenti di attualità, visionare le circolari, vedere le interviste, gli ordini dl giorno dei consigli nazionali, accedere alla rassegna stampa e verificare tutte le news del nostro settore.

Abbiamo appreso con piacere che il sito è visitato anche da ADV non associati ricevendo in tal senso numerose richieste di adesione da tutta Italia.

I prossimi passi per lo sviluppo del portale Fiavet sarà quello di renderlo ancora più completo e vicino agli agenti di viaggio italiani affinché possa diventare il portale di riferimento per la nostra categoria.



The screenshot shows the homepage of the Fiavet website. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, FIAVET, CIRCOLARI, PUBBLICAZIONI, CONVENZIONI, NEWS, EVENTI, UFFICIO STAMPA, DOCUMENTI, F.A.Q. Below the menu is a search bar for agencies, with dropdowns for region, province, and city, and a 'CERCA' button. A large banner image shows a night view of St. Peter's Basilica in Rome, with the text 'Il Lazio - Roma' below it. The main content area is divided into several sections:

- IN EVIDENZA**: A featured article titled 'LA FIAVET PLAUDE ALL'INIZIATIVA DELL'ANTITRUST SUI VIAGGI ONLINE' with a sub-headline 'L'istruttoria avviata dall'ANTITRUST nei confronti dei motori di ricerca trova nella nostra Federazione un convinto appoggio visto che, già ad inizio anno, siamo intervenuti legalmente nei confronti di Expedia che, a nostro giudizio, con la sua campagna promozionale Offerta voli, nessuna spesa di agenzia risultava allo...'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 24.05.2010 - NEWS**: 'IL NUOVO STUDIO DI SETTORE PER LE AGENZIE DI VIAGGI'. 'Nella sezione "Eventi" del sito è possibile scaricare il materiale relativo al Seminario "IL NUOVO STUDIO DI SETTORE PER LE AGENZIE DI VIAGGIO"'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 21.05.2010 - CIRCOLARI**: '070: BANDO A PREMI DI LAUREA 2010 - QUAS'. 'Si informa che per gli iscritti al QUAS che abbiano conseguito il diploma di laurea tra il 1 novembre 2009 e il 31 ottobre 2010 la Commissione di Laurea del 1 febbraio 2010 ha stanziato 10.000€ per...'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 20.05.2010 - NEWS**: 'LISTA AGENZIE ADS UE-CINA'. 'Si informa che nella sezione "Documenti" del sito, è scaricabile la lista delle Agenzie di Viaggio aderenti all'accordo ADS UE-CINA'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 18.05.2010 - CIRCOLARI**: '065 - DECISIONE DELLA CORTE DI GIUSTIZIA SULLA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE AEREO NEI CASI DI SMARRIMENTO DI BAGAGLI'. 'La Decisione della Corte di Giustizia ha deciso il 6 maggio 2010, con pronuncia pregiudiziale, che ai sensi della Convenzione di Montreal, la responsabilità del vettore aereo per smarrimento...'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 17.04.2010 - NEWS**: 'COMUNICATO FIAVET CANCELLAZIONE VOLI PER ERUZIONE VULCANO NEL SUD DELL'ISLANDA'. 'COMUNICATO FIAVET CANCELLAZIONE VOLI PER ERUZIONE VULCANO NEL SUD DELL'ISLANDA'. 'Da comunicati emessi dall'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri si apprende che a causa della recente forte eruzione di un vulcano nel sud dell'Islanda, si sta registrando una vastissima diffusione di fumi e ceneri, non solo nello...'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.
- 19.03.2010 - CIRCOLARI**: '044 - CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI'. 'In Europa il sistema di classificazione degli hotel non è armonizzato, in quasi tutti gli Stati Membri UE i sistemi di classificazione sono realizzati a livello nazionale e regionale e...'. There is a 'LEGGI TUTTO' link.

On the right side of the page, there is a sidebar with several sections:

- RICERCA**: A search bar with a 'CERCA NEL SITO' button.
- LOGIN**: Fields for Username and Password, with an 'ENTRA' button and a link for 'hai dimenticato la password?'. Below it is a 'ASSOCIATI ADESSO' button.
- LA VETRINA DELL'ASSOCIATO**: A button for members to showcase their services.
- RATING OPERATORI**: A button for operator ratings.
- FIAVET SERVIZI**: A button for various services.
- FIAVET REGIONALE**: A button for regional activities.
- CALL CENTER**: A button with the phone number 06.5883101.
- ECTAA**: A button for the European Travel Agency and Tour Operators Association.
- PARTNERS**: A list of partner organizations including Concommercio, Nautilus, and UFTAA.

At the bottom of the page, there is a footer with contact information: FIAVET - FEDERAZIONE ITALIANA ASSOCIAZIONI IMPRESE VIAGGI E TURISMO, 00103 Roma - Piazza G. G. Belli, 2, Tel. 06/588.31.01 Fax 06/58.97.003 P.I. 02131971000, fiavet.nazionale@fiavet.it, Note legali - Sito web realizzato da Tor, and a 'TORNA SU' button.


RIFERIMENTI**FIAVET NAZIONALE**

P.zza G.G. Belli, 2
00153 ROMA
Tel. 06/588.31.01
Fax 06/58.97.003
Sito internet: www.fiavet.it

STAFF SEGRETERIA

Segretario Generale
Dott. Daniele Fiorini

Ufficio Fiscale
Dott. Pierluigi Fiorentino

Ufficio Legale
Avv. Federico Lucarelli

**SEGRETERIA GENERALE
FIAVET**

Donatella Sacchetti
Patrizia Maracchioni
Elisabetta Moretti

GIUNTA NAZIONALE

Renzi Cinzia
Presidente Fiavet Nazionale

Cividin Roberto
Vice Presidente Vicario

Giovannoni Fortunato
Vice Presidente

Scipioni Antonio
Componente di Giunta

Pessagno Antonio
Componente di Giunta

Madarena Massimo
Componente di Giunta

Manunza Enzo
Componente di Giunta

Biella Adriano
Componente di Giunta

PRESIDENTE	ASSOCIAZIONE REGIONALE	INDIRIZZO	CITTA'	CAP	TELEFONO	FAX
Dott. Agostino Ballone	FIAVET ABRUZZO E MOLISE	C.da Piano Delfico	TERAMO	64100	085/4213208	085/4228183
Dott. Massimo Madarena	FIAVET CALABRIA	Piazza Pitagora, 5	CROTONE	88900	0962/24923	0962/21872
Dott. Ettore Cucari	FIAVET CAMPANIA E BASILICATA	Via S.ta Lucia 36	NAPOLI	80132	081/5521656	081/5521437
Dott. Paolo Mazzola	FIAVET EMILIA ROMAGNA E MARCHE	Via Tiarini, 22	BOLOGNA	40129	051/4156050	051/4156051
Dott. Roberto Cividin	FIAVET FRIULI VENEZIA GIULIA	Via San Nicolò, 7	TRIESTE	34121	040/7707371	040/7707362
Dott. Andrea Costanzo	FIAVET LAZIO	Via Castelfidardo, 18	ROMA	00185	06/4885051	06/483509
D.ssa Marina Isola	FIAVET LIGURIA	Via Cesarea, 8	GENOVA	16121	010/564861	010/8630965
Dott. Luigi Maderna	FIAVET LOMBARDIA	Via Vivaio, 11	MILANO	20122	02/784846	02/76007317
Dott. Fortunato Giovannoni (commissario straordinario)	FIAVET PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	C.so Duca degli Abruzzi, 42	TORINO	10129	011/501518	011/501518
Dott. Francesco De Sario	FIAVET PUGLIA	Piazza Moro, 33	BARI	70120	080/5213281	080/5213281
Dott. Enzo Manunza	FIAVET SARDEGNA	Via Dante, 30	NUORO	08100	0784/39249	0784/232847
Dott. Filiberto Manno	FIAVET SICILIA	Via Libertà 37/i	PALERMO	90139	091/6253673	091/6258749
Dott. Andrea Donati	FIAVET TOSCANA	Via Giuseppe Giusti, 9	FIRENZE	50121	055/2036966	055/2036902
Dott. Roberto Mori	FIAVET TRENTO	Via Solteri, 78	TRENTO	38100	0461/880111	0461/880540
Dott. Fortunato Giovannoni	FIAVET UMBRIA	Via Sette Valli, 320	PERUGIA	06128	075/5057812	075/5067177
Dott. Antonio Scipioni	FIAVET VENETO	Via Sorio, 89	PADOVA	35141	049/8722387	049/8735675
Dott. Franco Gattinoni	AINeT	C.so Venezia, 49	MILANO	20121	02/784846	02/76007317