



PROTOCOLLO DI INTESA

tra

ASSOCIAZIONE TOUR OPERATOR ITALIANI (di seguito ASTOI)

e

**Federconsumatori
Movimento Consumatori
Adiconsum
Adoc
Asso-Consum
Unione Nazionale Consumatori
Assoutenti
Lega Consumatori**

(di seguito **Associazioni dei consumatori**)

- 1) ASTOI riconosce alle Associazioni del consumerismo italiano il ruolo di efficaci interpreti e di rappresentanti delle istanze dei consumatori e la funzione sociale di stimolo al miglioramento sia della qualità dei servizi sia della tutela dei diritti del cittadino consumatore.
- 2) ASTOI e le Imprese ad essa associate pongono al centro delle politiche sociali e commerciali i Clienti e il soddisfacimento delle loro esigenze.
ASTOI è perciò particolarmente attenta all'ampliamento delle occasioni di confronto e di collaborazione con i Consumatori e le loro Associazioni, alla qualità del servizio offerto dai propri associati.
- 3) Le Associazioni dei consumatori riconoscono ad ASTOI l'impegno in iniziative per la promozione della qualità nell'offerta dei servizi turistici come condizione per lo sviluppo del settore.
- 4) Condividendo la considerazione che un viaggiatore ben informato e responsabile è un turista appagato, che si gode appieno la sua vacanza, senza cattive sorprese, le parti rinviengono la necessità di sensibilizzare i consumatori e gli operatori al reperimento di tutte le informazioni atte ad evitare disagi o controversie prima, durante e dopo l'acquisto dei viaggi. Pertanto, svilupperanno congiuntamente una lista di indicazioni di comportamento rivolte ai turisti al fine di sensibilizzarli a viaggiare in modo informato e responsabile (c.d. decalogo del turista garantito).
- 5) Le parti si impegnano a sviluppare congiuntamente e di comune accordo tutte le azioni di comunicazione (compresi l'inserimento nei rispettivi siti web di contenuti o link relativi a tale partnership, l'organizzazione di incontri, conferenze, convegni e seminari, etc) opportune per la presentazione e la divulgazione dei risultati dell'attività oggetto del presente protocollo.

6) Le parti si impegnano a sviluppare ulteriori azioni congiunte nei confronti della pubblica amministrazione e delle autorità preposte, su temi di interesse trasversale, finalizzate alla più ampia tutela degli utenti ed allo sviluppo qualitativo del comparto.

7) Le Associazioni dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori.

8) la conciliazione paritetica costituisce infatti un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori. Essa rappresenta pertanto una opportunità di ulteriore qualificazione dell'offerta di servizi da parte delle imprese.

9) Le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra imprese e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie.

10) In coerenza e continuità con tali presupposti, ASTOI e le Associazioni dei Consumatori aderenti intendono sviluppare una collaborazione per contribuire a promuovere e sviluppare il ricorso a procedure di conciliazione di controversie in ambito turistico.

11) Tutto ciò premesso le Associazioni dei consumatori e ASTOI stipulano un accordo di Conciliazione alle condizioni di cui all'allegato "Regolamento di Conciliazione" e di ogni altro Allegato che le Parti ritenessero di sottoscrivere.

12) Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, anche tramite la pubblicazione del regolamento allegato sui rispettivi siti web, attraverso la diffusione congiunta di materiale informativo, e in ogni altra forma che sarà successivamente concordata.

ASTOI provvederà ad inserire nei propri modelli contrattuali il richiamo alla facoltà di accedere, in caso di controversie, alla procedura di conciliazione paritetica, con rinvio al regolamento adottato con il presente protocollo.

13) L'accordo di conciliazione coinvolgerà tutte le imprese associate ASTOI che comunicheranno la loro adesione al presente protocollo. L'elenco delle imprese aderenti sarà pubblicato anche sui siti delle associazioni di consumatori firmatarie, unitamente al protocollo e all'allegato regolamento.

14) Ai fini del costante miglioramento del servizio, le parti produrranno periodicamente elaborati statistici per permettere una valutazione congiunta sugli andamenti dell'attività di conciliazione e per procedere a eventuali modifiche e aggiornamenti che si riterranno utili.

15) Le parti si impegnano inoltre a organizzare, entro due mesi dalla sottoscrizione del protocollo, un primo corso di formazione per conciliatori rivolto congiuntamente agli operatori delle associazioni di consumatori firmatarie e agli operatori delle imprese aderenti.

16) Le Parti convengono di prevedere un periodo di un anno di sperimentazione della procedura. Durante il periodo sperimentale, avranno accesso alla procedura di conciliazione soltanto le

domande presentate per il tramite di una delle Associazioni firmatarie. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento e di verificare la possibilità di accesso diretto alla procedura da parte dei consumatori.

17) Le Parti concordano l'istituzione di un tavolo permanente di confronto sulle tematiche relative al settore turistico e di verificare annualmente l'andamento della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

18) Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà assicurato dalle parti, fatta salva la possibilità per le parti di ricorrere a eventuali contributi pubblici finalizzati.

19) La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

20) L'adesione al presente protocollo è aperta alle associazioni di consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Codice del Consumo

Per ASTOI

Per FEDERCONSUMATORI

Per MOVIMENTO CONSUMATORI

Per ADICONSUM

Per ADOC

Per ASSO-CONSUM

Per UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Per ASSOUTENTI

Per LEGA CONSUMATORI