



Oggetto: **Agenzie di viaggio online – Chiarimenti sull'applicazione della normativa regionale**

Alla Città metropolitana di Firenze

Ai Comuni capoluogo di provincia

e p.c.

Ad ANCI Toscana

Alla Segreteria del Tavolo
Tecnico Regionale dei SUAP
SEDE

Sono pervenute a questo Settore, da parte di alcuni Uffici delle Amministrazioni di indirizzo, delle richieste di chiarimento riguardo all'applicazione delle disposizioni che concernono le agenzie di viaggio online.

Si ravvisa l'opportunità di fornire tali chiarimenti, formulati sulla scorta di quanto condiviso negli ultimi confronti con la Città metropolitana e con i Comuni capoluogo sulla tematica delle agenzie di viaggio, nonché in sede di Tavolo Tecnico Regionale dei SUAP per l'approntamento della relativa modulistica, anche in considerazione del fatto che in questo periodo di emergenza sanitaria e di conseguente crisi economica occorra dare risposte il più possibile celeri ed uniformi all'utenza, in particolare a quelle agenzie di viaggio tradizionali che intravedono nella trasformazione in agenzia online l'unica alternativa alla definitiva chiusura dell'attività.

La definizione di agenzia di viaggio online è contenuta, come è noto, nell'articolo 93 comma 1 della l.r. 86/2016, ove si legge che *“Le agenzie di viaggio e turismo che operano esclusivamente con strumenti di comunicazione a distanza (on line) sono soggette all'osservanza delle disposizioni di cui al presente capo [Capo V “Agenzie di viaggio e turismo”], ad esclusione dell'articolo 88, comma 3. “.*

Da tale disposizione ricaviamo che l'agenzia di viaggio online:

- opera esclusivamente con strumenti di comunicazione a distanza;

- è soggetta a tutte le disposizioni cui è soggetta l'agenzia di viaggio tradizionale, eccetto che a quella - articolo 88, comma 3 - che prescrive che *“In caso di vendita diretta al pubblico l'attività è esercitata in un locale aperto al pubblico.”*

Riguardo alla prima condizione, si precisa che operare esclusivamente online significa che l'esercizio dell'attività deve avvenire senza che vi sia interazione fisica con i fornitori e con i clienti (con i terzi in genere), disponendo di un proprio sito web (o di una sezione ospitata all'interno di un'altra piattaforma tecnologica) ed interagendo con i terzi per tale tramite o con strumenti di comunicazione telematica (e.mail e/o posta elettronica certificata) per qualsiasi adempimento ed in qualsiasi fase dell'esercizio dell'attività (come ad es. quella di trattativa precontrattuale, di stipula del contratto, di operazioni di incasso e di pagamento).

Riguardo invece alla seconda condizione, si osservi che la disposizione per cui l'agenzia online *“nel caso di vendita diretta al pubblico”* - ovvero se opera come agenzia di viaggio *stricto sensu* e non come tour operator - non sia obbligata, a differenza dell'agenzia tradizionale, ad avere un locale aperto al pubblico è una necessaria traduzione in norma del principio espresso nel Preambolo della l.r. 86/2016, il cui Considerato n. 8 recita: *“Al fine di garantire la parità di trattamento tra le agenzie di viaggio e turismo che operano con strumenti di comunicazione a distanza e quelle operanti in locali aperti al pubblico, vengono espressamente disciplinate le agenzie di viaggio e turismo on-line, che vengono assoggettate alla medesima disciplina, per quanto compatibile, cui sono soggette le agenzie tradizionali;”*. Il principio dell'assoggettamento alla medesima disciplina nei limiti in cui questa sia compatibile con la (diversa) natura dell'agenzia online non può che intendersi nel senso che l'agenzia online non è obbligata ad avere un “locale” (aperto o non aperto al pubblico) ove esercitare l'attività, perché ciò sarebbe incompatibile con la sua natura ed in contrasto con l'intenzione del legislatore.

Tale natura, che è quella di impresa che opera esclusivamente con sistemi di comunicazione a distanza, nega per definizione la necessità di alcun tipo di locale per l'esercizio dell'attività, qualunque ne sia la destinazione d'uso (sia essa di tipo commerciale o residenziale, sia aperto o meno al pubblico).

Nessuna sede operativa può essere richiesta a chi intende aprire un'agenzia online; costui potrà eventualmente indicare come sede legale dell'impresa un locale nella propria disponibilità (ad es. con destinazione d'uso ad ufficio); ma questa è solo una facoltà, fermo restando che la fissazione della sede legale potrà coincidere con la civile abitazione ove si risiede (od eventualmente quella, se diversa, ove si è domiciliati) e che la sede legale (ufficio o civile abitazione che sia) non è il luogo in cui si deve necessariamente esercitare l'attività.

Tale lettura è tra l'altro l'unica coerente con i principi consolidati dell'ordinamento statale - in ossequio a quello eurounitario - in tema di elementi caratterizzanti l'esercizio di attività economiche nell'ambito della società dell'informazione (articolo 7 del d.lgs. 9 aprile 2003 n. 70, attuativo della direttiva 2000/31/CE).

In base a tali principi, l'esercente tali attività deve, in aggiunta agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, rendere facilmente accessibili, in modo diretto e permanente, ai destinatari del servizio e alle autorità competenti informazioni quali *“il nome, la denominazione o la ragione sociale”, “il domicilio o la sede legale”, “gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica”, “il numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche, REA, o al registro delle imprese”* nonché *“gli elementi di individuazione, nonché gli estremi della competente autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza od autorizzazione”*; senza che fra tali informazioni sia compresa l'indicazione della sede operativa ove l'attività è esercitata.

Di conseguenza, si raccomanda l'adeguamento della modulistica per l'avvio di attività di agenzia online (SCIA) e per la trasformazione da agenzia tradizionale in agenzia online (comunicazione di variazione alla SCIA), esentando il presentatore dall'allegazione di planimetrie di locali e/o dichiarazioni di asseveramento redatte da tecnici abilitati circa la compatibilità degli stessi locali con l'esercizio dell'attività.

Distinti saluti.

FG

Il dirigente del Settore
dott. Francesco Tapinassi