

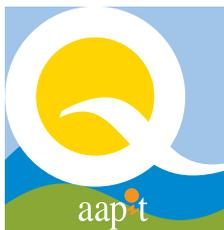


PROVINCIA REGIONALE
DI PALERMO

aap·t
Palermo



AZIENDA AUTONOMA PROVINCIALE
PER L'INCREMENTO TURISTICO DI PALERMO



Riqualificazione del sistema turistico nella provincia di Palermo

A Reappraisal of the Tourist Services in the Province of Palermo

- I Strutture ricettive, *Hotels*
- II Turismo del mare, *Marine tourism*
- III Servizi turistici, *Tourist Services*
- IV Ristorazione, *Restaurants*

2005

Progetto, *Project*:
Riqualificazione del sistema turistico nella provincia di Palermo
A Reappraisal of the Tourist Services in the Province of Palermo

Ente promotore, *Project Leader*:
AAPIT Palermo - Azienda autonoma provinciale per l'incremento turistico di Palermo

Responsabile del progetto, *Project Manager*:
dott. Saverio Panzica

AVVERTENZE

- Questa pubblicazione è stata realizzata con tutto il nostro impegno e la nostra attenzione. Tuttavia, non possiamo assumerci nessuna responsabilità per danni o inconvenienti da chiunque subiti in conseguenza delle notizie qui raccolte che sono state fornite dagli Esercenti. Ci scusiamo comunque per eventuali errori e invitiamo chiunque riscontrasse variazioni o incompletezza dei dati pubblicati a comunicarcelo per lettera all'AAPIT Palermo, Unità operativa di progetto "Riqualificazione del sistema turistico provinciale", 90141 Palermo - piazza Castelnuovo, 34. Ogni segnalazione sarà presa in esame per migliorare la prossima edizione della guida.
- Alcuni Esercizi non mantengono costantemente il livello di qualità richiesto malgrado i nostri periodici controlli. Per questa motivazione vi preghiamo di aiutarci compilando i questionari di "Soddisfazione Cliente" reperibili nel locale.

NOTICE

- *The information in this guide has been compiled with care and dedication. However, we can assume no responsibility for damage of any kind relating to the information in this publication, as supplied by those concerned. We apologize for any inaccuracies and would ask that these be brought to our attention by sending any suggestions to: AAPIT, Progetto 'Riqualificazione del sistema turistico provinciale', Piazza Castelnuovo, 34. 90141, Palermo, Italy. Each and every comment will be welcome in improving the next edition of this guide.*
- *Various hotels and restaurants etc do not maintain a constant level of service, notwithstanding our periodical checks. For this reasons, kindly complete the relevant 'Client Satisfaction' questionnaire.*



Indice

| | |
|---|----|
| Presentazione | 9 |
| Tutela dei diritti del turista | 10 |
| 1. La prenotazione e i servizi turistici | 10 |
| 2. Tutela dei diritti nei trasporti in aereo | 12 |
| 3. Viaggi in treno | 14 |
| 4. Viaggi per mare | 15 |
| 5. Il taxi | 16 |
| 6. I rapporti con le agenzie di viaggio e i tour operator | 19 |
| 7. La ristorazione | 20 |
| 8. Le professioni turistiche | 20 |
| 9. Cosa fare in caso di emergenza | 21 |

Allegati:

| | |
|---|----|
| • Modello A - Richiesta di indennizzo per mancato imbarco sul volo aereo | 34 |
| • Modello B - Risarcimento per smarrimento valigia durante il volo aereo | 35 |
| • Modello C - Indennizzo per furto del bagaglio durante il viaggio in treno | 36 |

I - Strutture ricettive

| | |
|-----------------------------------|-----|
| • Alberghi | 37 |
| • Villaggi albergo | 84 |
| • Affittacamere | 86 |
| • Residenze turistico alberghiere | 89 |
| • Case e appartamenti per vacanza | 94 |
| • Bed and breakfast | 97 |
| • Ostelli | 102 |
| • Aziende agrituristiche | 105 |
| • Turismo rurale | 125 |

II - Turismo del mare

| | |
|-------------------|-----|
| • Porti turistici | 127 |
| • Charter nautico | 133 |
| • Pesca turismo | 140 |

III - Servizi turistici

| | |
|--------------------------------------|-----|
| • Agenzie di viaggi e Tour operators | 145 |
| • Noleggio con autista | 170 |
| • Guide, corrieri e interpreti | 179 |

IV - Ristorazione

| | |
|--------------|-----|
| • Ristoranti | 193 |
|--------------|-----|

| | |
|---------------------------------|-----|
| Enti ed associazioni turistiche | 233 |
|---------------------------------|-----|

| | |
|---------------------|-----|
| Ringraziamenti | 246 |
| Segni convenzionali | 247 |
| Colophon | 250 |

Index

| | |
|--|----|
| Presentation | 22 |
| Safeguarding tourists' rights | 23 |
| 1. Booking and tourist services | 23 |
| 2. Safeguarding the rights of air travellers | 25 |
| 3. Travelling by train | 27 |
| 4. Travelling by sea | 28 |
| 5. Taxis | 29 |
| 6. The relationship between Travel Agencies and Tour Operators | 31 |
| 7. Restaurants | 32 |
| 8. The Tourist Profession | 33 |
| 9. What to do in an emergency | 33 |

Appendix:

| | |
|--|----|
| • Form A - requesting compensation for overbooking | 34 |
| • Form B - requesting compensation for lost luggage on a flight | 35 |
| • Form C - requesting compensation for theft of luggage on a train journey | 36 |

I - Accommodation

| | |
|----------------------------|-----|
| • Hotels | 37 |
| • Hotels villages | 84 |
| • Rooms to Let | 86 |
| • Tourist Residences | 89 |
| • Holiday Houses and Flats | 94 |
| • Bed and Breakfast | 97 |
| • Youth Hostels | 102 |
| • Farmhouses | 105 |
| • Rural Tourism | 125 |

II - Marine Tourism

| | |
|---------------------|-----|
| • Tourist Ports | 127 |
| • Charter Companies | 133 |
| • Fishing Tourism | 140 |

III - Tourist Services

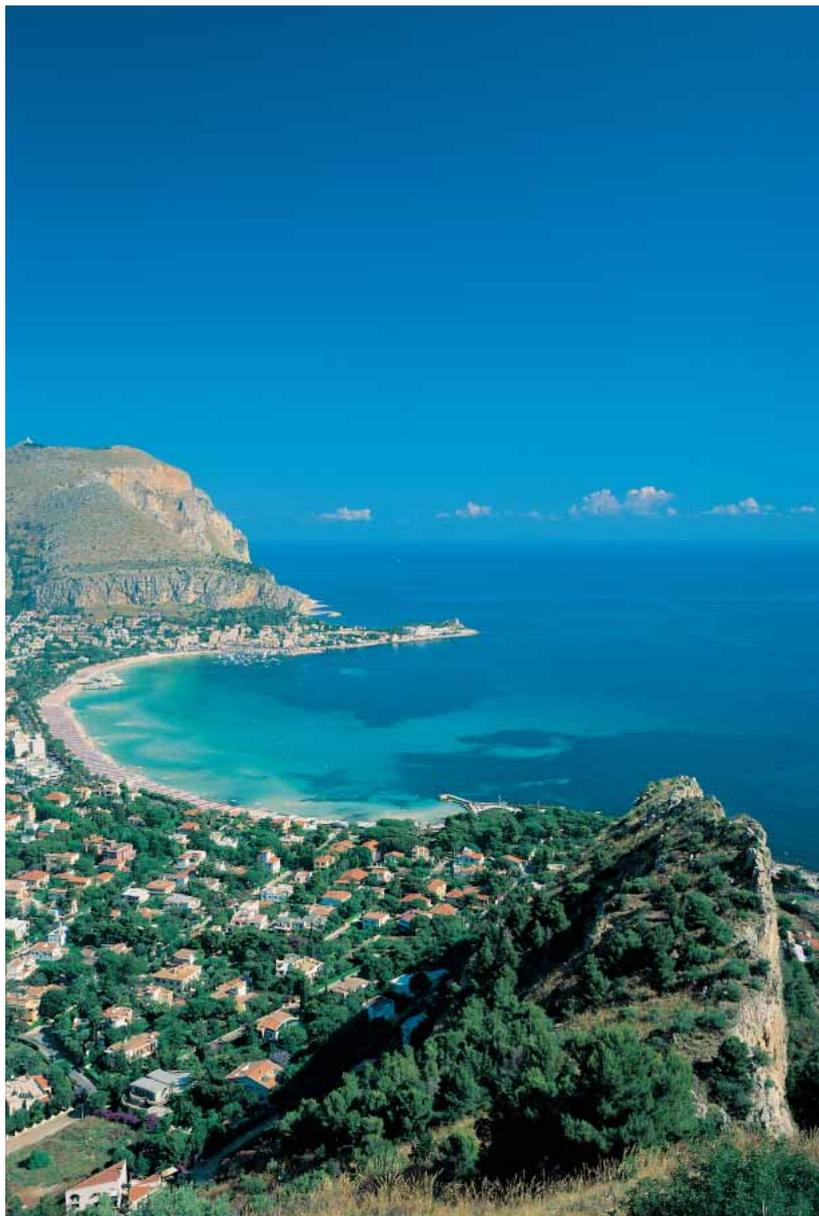
| | |
|--------------------------------------|-----|
| • Travel Agencies and Tour Operators | 145 |
| • Car Hire with driver | 170 |
| • Guides and Interpreters | 179 |

IV - Restaurants

| | |
|---------------|-----|
| • Restaurants | 193 |
|---------------|-----|

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Trade Bodies and Tourist Associations | 233 |
|---------------------------------------|-----|

| | |
|----------------|-----|
| With thanks | 246 |
| Key to symbols | 247 |
| Colophon | 250 |



Palermo - Golfo di Mondello

(ph Massimo Lo Verde - arch. AAPIT Palermo)

Esercizi aderenti Tourist Services



I - Strutture ricettive Accommodation

Alberghi

Hotels

a Palermo:

| | |
|---------------------------------------|----|
| Grand Hotel Federico II ***** | 38 |
| Grand Hotel Villa Igjea ***** | 39 |
| Ai Cavalieri Hotel *** | 40 |
| Astoria Palace Hotel **** | 41 |
| Baglio Conca d'Oro **** | 42 |
| Centrale Palace Hotel **** | 43 |
| Grand Hotel et Des Palmes **** | 44 |
| Grande Albergo Sole **** | 45 |
| Jolly Hotel del Foro Italico **** | 46 |
| Mondello Palace **** | 47 |
| Principe di Villafranca **** | 48 |
| Sanpaolo Palace Hotel **** | 49 |
| Splendid Hotel La Torre **** | 50 |
| Vecchio Borgo **** | 51 |
| Addaura Hotel Residence Congressi *** | 52 |
| Ambasciatori *** | 53 |
| Athenaeum *** | 54 |
| Bel 3 *** | 55 |
| Bellevue del Golfo *** | 56 |
| Conchiglia d'Oro *** | 57 |
| Cristal Palace Hotel *** | 58 |
| Del Centro *** | 59 |
| Hotel Joli *** | 60 |
| Hotel Letizia *** | 61 |
| Hotel Tonic *** | 62 |
| Hotel Villa Esperia *** | 63 |
| Villa D'Amato *** | 94 |
| Ariston ** | 65 |
| Florio ** | 66 |
| Gardenia ** | 67 |
| Sausele ** | 68 |
| Villa Archirafi ** | 69 |
| Cavour * | 70 |

in provincia - Province of Palermo:

| | |
|---|----|
| Altavilla Milicia - Torre Normanna *** | 71 |
| Campofelice di Roccella - Hotel Fiesta Garden Beach **** | 72 |
| Carini - Residence Hotel Azzolini *** | 73 |
| Cefalù - Costa Verde **** | 74 |
| Cefalù - Astro *** | 75 |
| Cefalù - Baia del Capitano *** | 76 |
| Cefalù - La Giara *** | 77 |
| Cefalù - Santa Lucia - Le Sabbie d'Oro *** | 78 |
| Cinisi - Florio Park Hotel **** | 79 |
| Isnello - Baita del Faggio *** | 80 |
| Roccapalumba - La Rocca ** | 81 |
| Trappeto - Hotel Riviera *** | 82 |
| Ùstica - Clelia *** | 83 |

Villaggi albergo

Hotels villages

| | |
|--|----|
| Terrasini - Hotel Villaggio Città del Mare *** | 84 |
| Ùstica - Villaggio Albergo Punta Spalmatore *** | 85 |

Affittacamere

Rooms to Let

| | |
|--|----|
| Polizzi Generosa - Donna Giovanna *** | 86 |
| Polizzi Generosa - Foresteria del M.A.M. *** | 87 |
| Sciara - Agriturismo Club *** | 88 |

Residenze turistico alberghiere

Tourist Residences

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Palermo - Marbela *** | 90 |
| Balestrate - Residence Eloisa *** | 103 |
| Castellana Sicula - Sant'Andrea *** | 91 |
| Ùstica - Petriera Residence ** | 92 |
| Ùstica - Ùstica Residence ** | 93 |

Case e appartamenti per vacanza

Holiday Houses and Flats

| | |
|---------------------------|----|
| Palermo - Casa Riccio * | 94 |
| Ùstica - Progetto Isole * | 95 |
| Ùstica - Tranchina * | 96 |

Bed and breakfast

Bed and Breakfast

| | |
|------------------------------|-----|
| Palermo - Ai Cartari *** | 97 |
| Palermo - Il Glicine *** | 98 |
| Palermo - A Casa di Amici ** | 99 |
| Palermo - Al Viandante ** | 100 |
| Palermo - Le Tartarughe ** | 101 |
| Polizzi Generosa - Dolce ** | 103 |

Ostelli

Youth Hostels

Palermo - Casa Marconi * 102

Aziende agrituristiche

Farmhouses

Alia - Villa Dafne **** 106
Castelbuono - Relais Santa Anastasia ***** 107
Castelbuono - Villa Levante ***** 108
Castelbuono - Bergi *** 109
Castellana Sicula - Feudo Tùdia **** 110
Monreale - Casale del Principe **** 111
Monreale - Casa Mia *** 112
Monreale - Villa Mirto *** 113
Petralia Sottana - Monaco di Mezzo **** 114
Petralia Sottana - Tùdia in Collina **** 115
Piana degli Albanesi - Masseria Rossella **** 116
Polizzi Gen. - Antico Feudo S. Giorgio **** 117
Polizzi Gen. - Donalegge al Castellazzo **** 118
Polizzi Generosa - Santa Venera *** 119
San Mauro Castelverde - Flugy Ravetto **** 120
Scillato - Il Vecchio Frantoio **** 121
Sclafani Bagni - Fontana Murata **** 122
Sclafani Bagni - Le Case di Cardellino **** 123
Ústica - Hibiscus *** 124

Turismo rurale

Rural Tourism

Monreale - Antica
Stazione Ferroviaria Ficuzza ***** 125



II - Turismo del mare

Marine Tourism

Porti turistici

Tourist Ports

a Palermo:

Cala dei Normanni (Marina Arenella) 128
Cantieri del Sud 129
Salpancore 130
Società Canottieri Palermo 131
Yacht Club del Mediterraneo 132

Charter nautico

Charter Companies

Palermo - Atlantis Yachting 133
Palermo - Nautilia Service 140
Palermo - Sea Folk 134
Palermo - Sicily Catamaran Charters 135
Palermo - Star Sail 136
Palermo - Velasud 137
Palermo - Venti Vele 138
Terrasini - Giannantonio Pasquale 139

Pésca turismo

Fishing Tourism

Santa Flàvia - Mizar 141
Terrasini - Sea Queen 140
Ústica - Cooperativa Pesce Spada 140



III - Servizi turistici

Tourist Services

Agenzie di viaggi e Tour operators

Travel Agencies and Tour Operators

a Palermo:

Accord Viaggi 146
Albergheria Viaggi (sede e succursale) 147
Apple Tour 148
Biba Tour 149
Ceviasi Viaggi 150
Cocciola Viaggi 151
Coretur Viaggi e Turismo 152
Crilù Travel 153
Diffusione Viaggi 154
Diodoro Viaggi 155
Estamar 156
Eurocharter 157
Frangi Ritt 158
Gattopardo Viaggi 159
I Viaggi di Rola do Mar 160
Kalesa Viaggi 161
Noema Viaggi 162
Première 2000 163

| | |
|--|-----|
| Rais Travel / Land Tour | 164 |
| Record Viaggi | 165 |
| Travel Café | 166 |
| Turismo nel Mezzogiorno | 167 |
| Venti Vele | 168 |
| <i>in provincia - Province of Palermo:</i> | |
| Balestrate - Jumbo Viaggi | 169 |
| Carini - Urmez Viaggi | 169 |

Noleggio con autista

Car Hire with driver

a Palermo:

| | |
|---------------------------|-----|
| Autoservizi Raineri | 170 |
| Inzerillo | 171 |
| Labisi | 172 |
| Prestia e Comandè Turismo | 173 |
| Sol Bus | 174 |

in provincia - Province of Palermo:

| | |
|---------------------------------|-----|
| Bolognetta - Barbaccia | 175 |
| Monreale - Autoservizi Giordano | 176 |
| Monreale - FAG Bus | 177 |
| Valledolmo - Lo Iacono | 178 |

Guide, corrieri e interpreti

| | |
|--------------------------------|-----|
| <i>Guides and Interpreters</i> | 179 |
|--------------------------------|-----|



IV - Ristorazione

Restaurants

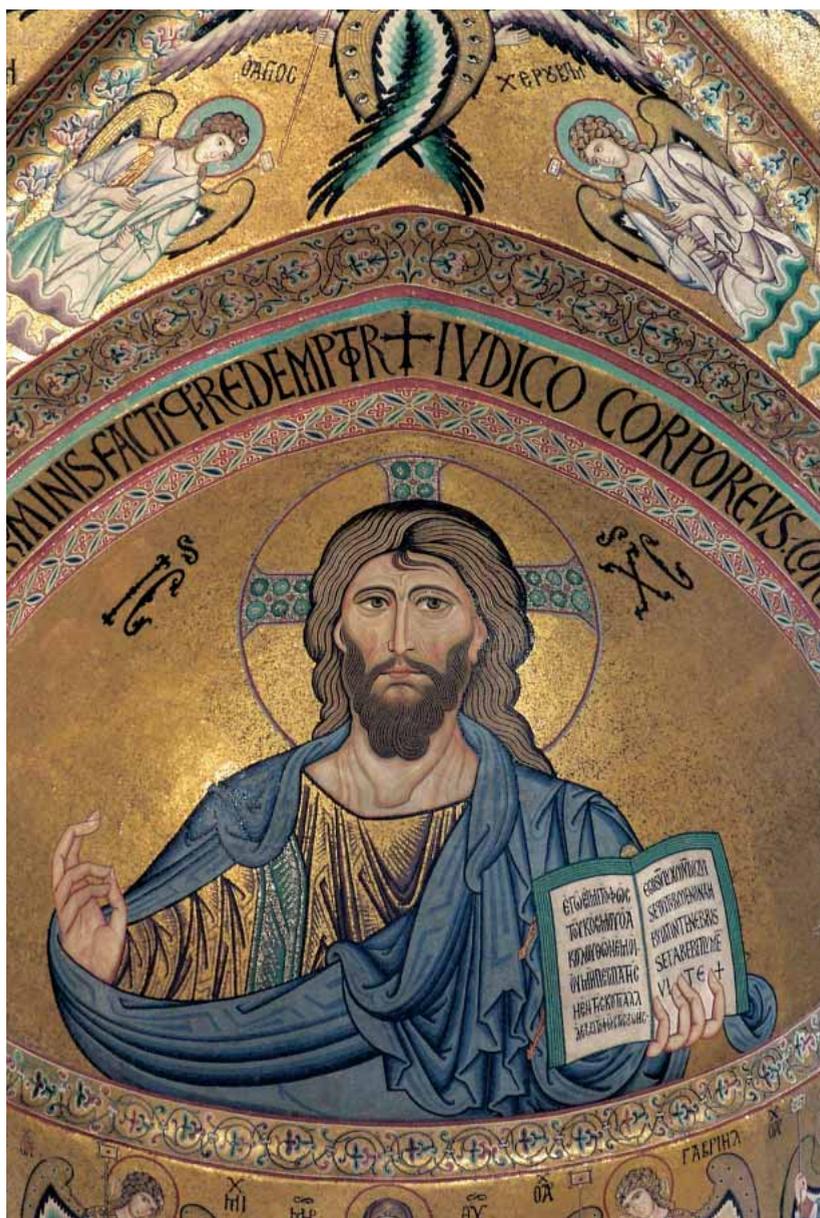
Ristoranti

Restaurants

a Palermo:

| | |
|-------------------------|-----|
| Ai Vecchietti | 194 |
| Bellotero | 195 |
| Bye Bye Blues | 196 |
| Capricci di Sicilia | 197 |
| Charleston | 198 |
| Friend's Bar Restaurant | 199 |
| Graffiti | 200 |

| | |
|--|-----|
| Il Firriato | 201 |
| Il Mirto e la Rosa | 202 |
| La Vecchia Locanda | 203 |
| Lo Scudiero | 204 |
| Osteria dei Vespri | 205 |
| Peppino Ristorante Pizzeria | 206 |
| Piazza Virgilio Restaurant | 207 |
| Primavera | 208 |
| Régine | 209 |
| “Sala Florio” | |
| dell'Antica Focacceria San Francesco | 210 |
| Sesto Canto | 211 |
| Tulip | 212 |
| Villa Esperia | 213 |
| Villa Giuditta | 214 |
| <i>in provincia - Province of Palermo:</i> | |
| Bagheria - Antica Residenza Don Ciccio | 215 |
| Belmonte Mezzagno - Italiano | 216 |
| Bolognetta - Bosco Tumminia | 217 |
| Borgetto - Villa Soresi | 218 |
| Capaci - Da Pino | 219 |
| Capaci - Torre Alta | 220 |
| Castelbuono - Nangalarruni | 221 |
| Castelbuono - Romitaggio San Guglielmo | 222 |
| Casteldaccia - Pegaso | 223 |
| Cefalù - Ristorante Taverna del Presidente | 224 |
| Monreale - La Botte 1962 | 225 |
| Petralia Sottana - Villa Sant'Andrea | 226 |
| Polizzi Generosa - Donna Giovanna | 227 |
| Polizzi Generosa - Foresteria del M.A.M. | 228 |
| Polizzi Generosa - U Bagghiu | 229 |
| Prizzi - Tre Torri | 230 |
| Terrasini - La Favarotta | 231 |
| Villafraati - Graziano Ristorante | 232 |



Cefalù, Duomo normanno, il "Cristo Pantocratore"

(ph Pietro Lupo, Palermo)

Progetto

Riqualficazione del sistema turistico nella provincia di Palermo

Il progetto intende promuovere la cultura della qualità nel comparto turistico al fine di proporre la provincia di Palermo come un complesso sistemico che offre servizi di qualità.

Questa Amministrazione ha ottenuto la certificazione internazionale ISO 9000/VISION 2000, per ottimizzare sia i servizi interni che quelli da offrire al pubblico.

Soggetti.

- Strutture turistico ricettive alberghiere ed extra alberghiere aperte al pubblico;
- Agenzie di viaggi e turismo e Tour operator;
- Esercizi di ristorazione;
- Noleggio con autista;
- Porti turistici;
- Charter nautico;
- Pesca turismo;
- Guide e corrieri turistici.

Obiettivi.

1. Promuovere una maggiore sensibilità e rispetto delle norme sui contratti di lavoro, sull'igiene e sulla sicurezza;
2. Migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta del comparto turistico provinciale anche attraverso processi di qualità integrata e qualità ambientale;
3. Adeguare le professionalità e creare nuove competenze nel settore turistico;
4. Premiare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla tutela dell'ambiente e della salute.

Il progetto è stato ideato dall'Azienda autonoma provinciale per l'incremento turistico di Palermo sul modello americano "Servqual" che propone 5 elementi di valutazione e 5 gap (divari) tra qualità offerta e qualità percepita.

Sintesi dei 5 elementi di valutazione.

1. Aspetti tangibili
Aspetto fisico del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione.
2. Affidabilità
Capacità di prestare il servizio promesso in

modo affidabile e preciso.

3. Capacità di risposta
Volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio.
4. Capacità di rassicurazione
Competenza e cortesia del personale eloro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero:
a) competenza intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio; b) cortesia intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale; c) credibilità intesa come fidezza, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio; d) sicurezza intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi.
5. Empatia
a) Assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti; b) Accessibilità intesa come facilità di contatto; c) Comunicabilità intesa come capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto; d) Comprensione del cliente inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità.

Sintesi dei 5 gap.

- Gap 1 - Divario sulla conoscenza
Knowledge gap
È la differenza tra le aspettative attuali del cliente e l'idea o la percezione che ha il personale su tali aspettative. Quindi il gap 1 sarà il divario tra il servizio prestato e le percezioni del personale relative alle aspettative del cliente.
- Gap 2 - Divario ordinario
Standards gap
È il divario tra le aspettative della qualità del servizio offerto dal personale e le peculiarità della qualità del servizio. Questa è la differenza, tra le percezioni del personale IT del servizio di qualità, e le peculiarità della qualità del servizio, ovvero le aspettative del cliente.
- Gap 3 - Divario della distribuzione
Delivery gap
Carenza della qualità del servizio prestato, riferito in particolare alla mancanza di preparazione del personale. Questa gap consiste nella differenza tra le peculiarità della qualità dei servizi e la prestazione degli stessi.
- Gap 4 - Divario di comunicazione
Communication gap
Differenza tra la prestazione del servizio e la comunicazione esterna con il cliente. Questa gap

consiste nella differenza tra la comunicazione al cliente e la prestazione di un servizio.

- Gap 5 - Divario tra aspettative e percezioni
Expectation & perception gap
Differenza tra qualità attesa e percepita $Q = A - P$

Il protocollo d'intesa è stato firmato dai seguenti partners:

- Associazioni di categoria;
- Ente Bilaterale per il turismo siciliano;
- Università degli Studi di Palermo;
- Enti di formazione professionale;
- Associazioni degli ambientalisti;
- Associazioni dei consumatori;
- Azienda sanitaria locale.

Fasi del progetto

- Formulazione del protocollo d'intesa;
- Redazione delle regole della qualità e dei codici di autoadesione per le singole categorie;
- Raccolta delle adesioni;
- Avvio delle procedure per la qualità integrata e quella ambientale;
- Ispezioni e verifiche per l'assegnazione del marchio di qualità contraddistinto da un logo;
- Predisposizione e distribuzione di schede di "Customer satisfaction" da consegnare ai turisti per valutare il grado di qualità dei servizi offerti.

Tutela dei diritti del turista in Sicilia

Per quanto riguarda la tutela e la qualità dei servizi si rimanda alle eventuali carte dei servizi offerte dai singoli operatori.

1. La prenotazione e i servizi turistici;
2. Tutela dei diritti nei trasporti in aereo;
3. Viaggi in treno;
4. Viaggi per mare;
5. Il taxi;
6. I rapporti con le agenzie di viaggio e i tour operator;
7. La ristorazione;
8. Le professioni turistiche.

1. La prenotazione e i servizi turistici

I contratti nel comparto turistico.

I contratti turistici sono accordi volontari, stipulati fra il turista e i fornitori di servizi, quali: agenzie di viaggio, compagnie aeree, gestori di strutture

turistico-ricettive, non prevedono nella maggior parte dei casi una forma scritta, tranne che per i pacchetti turistici regolati dal decreto legislativo 111/95, per cui una volta conclusi spesso non viene firmato alcun documento. I contratti turistici sono contratti a forma libera quindi possono essere stipulati anche a voce. Non è raro che spesso questi contratti vengano effettuati telefonicamente senza prestare cura alla chiarezza dei rapporti e alla necessità di esprimere in maniera precisa il contenuto degli stessi. Nella maggioranza dei casi i contratti turistici non vengono espressamente regolati dalla legge per cui sono contratti atipici. Per quanto riguarda la prenotazione alberghiera può essere effettuata in due modi: se inserita in un pacchetto turistico seguirà le disposizioni del decreto legislativo 111/95, se la prenotazione riguarda esclusivamente la richiesta di servizi ricettivi la norma di riferimento è il codice civile, in particolare l'articolo 1385 "caparra confirmatoria" che prevede il versamento preventivo di una parte dell'importo complessivo, che verrà concordata fra il gestore e il cliente. Nel caso in cui il cliente non si presenta alla data stabilita con prenotazione perderà l'importo della caparra versata, se il gestore non è in grado di fornire la camera richiesta sarà tenuto a rimborsare il doppio della caparra versata. Questo articolo prevede, inoltre, che se la parte non inadempiente preferisce domandare l'esecuzione o la risoluzione del contratto, il risarcimento del danno è regolamentato dalle norme generali. L'articolo 1386 "caparra penitenziale" rispetto a quello precedente non prevede risarcimenti oltre il trattenimento della caparra.

Le tariffe delle strutture ricettive sono liberamente determinate dai gestori art. 1 legge 25 agosto 1991 n. 284 e decreto del Ministero del turismo e dello spettacolo del 16 ottobre 1991. I prezzi, vidimati dalla AAPIT, devono essere esposti al pubblico e non possono essere né superiori né inferiori a quelli comunicati, tranne che nei seguenti casi: gruppi organizzati composti da almeno 10 persone; ospiti per periodi di soggiorno continuativo pari o superiore a 15 giorni; bambini al di sotto dei sei anni; guide accompagnatori e interpreti al seguito di gruppi organizzati. Le tariffe inferiori ai minimi possono essere applicate solo se il gestore le ha comunicate all'AAPIT e, in ogni caso può decidere se praticare la tariffa ordinaria o il prezzo inferiore al minimo a sua discrezione.

Nel caso in cui venga richiesta una camera singola ed è disponibile solo la doppia il prezzo da pagare è quello per la singola (art. 7 del RDL 18 gennaio 1937 n. 244 e circolare 25 novembre 1955 n. 08680 capo II del Commissariato per il turismo).



Consigli utili per il turista.

- Richiedere sempre di concludere quanto pattuito in forma scritta, sia in fase di prenotazione che di definizione, considerando che, laddove non esistano norme specifiche per il contratto turistico, si applicano le norme del codice civile.
- Nei casi in cui è prevista la forma scritta leggere con attenzione tutte le clausole del contratto prima di sottoscriverlo. In particolare nel caso del contratto d'albergo, che non è regolato da norme specifiche, la prenotazione deve avvenire secondo quanto disposto dagli articoli 1385 e 1386 del codice civile che riguardano la "caparra confirmatoria" e la "caparra penitenziale".
- Non accontentarsi delle promesse, ma, per eventuali particolari esigenze, le stesse devono essere messe per iscritto.
- Se durante il soggiorno si riscontrano delle anomalie raccogliere ogni prova possibile;
- Qualunque comunicazione va effettuata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno (art. 1223 - 1229 codice civile).

Poiché generalmente questo tipo di contratti, chiamati per adesione, vengono predisposti in maniera uniforme dagli operatori, il turista può solo rifiutarli o accettarli nella loro integrità. Condizione necessaria per l'efficacia del contratto è che il turista abbia avuto la possibilità di conoscerne le clausole, in quanto un contratto risulta efficace quando entrambe le parti sono a conoscenza ed accettano quanto previsto (art. 1341, I comma, codice civile). Inoltre può accadere che l'impresa turistica, stabilendo in modo unilaterale le clausole del contratto, inserisca condizioni particolarmente svantaggiose per il turista che ne limitano i diritti ossia *clausole vessatorie* (per esempio consentire all'imprenditore di modificare le caratteristiche del servizio senza giustificare la motivazione). Fino a poco tempo fa l'unica tutela del turista da condizioni particolarmente gravose era quella di doverla approvare con la doppia firma, la prima per il contratto generale, l'altra per le clausole vessatorie, tuttavia permaneva l'impossibilità di opporsi (art. 1341, II comma, codice civile). Attualmente la tutela del turista è notevolmente aumentata, infatti tutte le clausole considerate dannose vengono automaticamente annullate e rese quindi inefficaci.

Fra queste le clausole relative:

- all'esclusione della responsabilità dell'impresa in caso di morte o lesioni gravi al turista;
- esclusione o limitazione dei diritti del turista nei confronti dell'impresa che non sta ai patti;

- previsione dell'adesione automatica del turista a condizioni che non ha avuto modo di conoscere prima del contratto.

Mentre non sono escluse dal contratto tutte le clausole vessatorie, meno gravi, inserite previo accordo da entrambe le parti. In caso di contratto concluso mediante moduli prestampati spetta all'impresa dimostrare che le clausole vessatorie siano state pattuite direttamente con il turista (artt. 1469 bis - 1469 sexies codice civile).

Il turista, che ha sottoscritto contratti contenenti clausole vessatorie, oltre ad avvalersi della tutela individuale può anche ricorrere a una tutela collettiva rivolgendosi alle associazioni dei consumatori le quali possono chiamare in giudizio chi le usa e chiederne la proibizione al giudice.

Responsabilità contrattuale.

L'organizzatore è sempre responsabile per i danni causati. Prima di pretendere un risarcimento danni e intraprendere un'azione legale, che comporterebbe tempi lunghi e costi non indifferenti, occorre riflettere su quanto segue:

- chi pretende qualcosa deve comunque dimostrare con prove concrete il fondamento delle proprie pretese;
- deve avere conoscenza dei propri diritti ricorrendo, se necessario, alle associazioni dei consumatori, agli uffici di informazione turistica, oppure presso le agenzie di viaggi;
- fare tutto quanto è necessario per provare i fatti a sostegno delle proprie richieste;
- dimostrare che era stato concluso un contratto con l'impresa e che lo stesso non è stato rispettato, in tutto o in parte dall'impresa per provarne l'inadempienza;
- tutto ciò deve provare che gli è stato procurato un danno, della misura dello stesso (artt. 1223 - 1229 codice civile).

Anche l'impresa ha un diritto di tutela, spesso viene inserita una "clausola penale" che ha la funzione di fissare l'entità della somma da pagare in caso di inadempimento. Ciò pone i limiti alle richieste di risarcimento (artt. 1382 - 1384 codice civile).

In alcuni casi la legge individua immediatamente il responsabile, in particolare il codice civile definisce le responsabilità dell'albergatore e, pertanto, non sarà il caso di coinvolgere nella richiesta di risarcimento l'agenzia di viaggi che ha organizzato (artt. 1783 - 1786 codice civile).

Il danno per una vacanza rovinata

Quando si va in vacanza l'importante è rilassarsi e

che vengano rispettate le aspettative, ma i motivi che turbano tali aspettative possono essere molteplici:

- alberghi che non rispondono alla categoria;
- smarrimento di bagagli, negato imbarco aereo, mezzi di trasporto che non rispettano gli orari.

A seguito di tali disagi può essere richiesto un indennizzo ulteriore al denaro realmente pagato, infatti tutte le spese sostenute per recuperare i danni subiti, che rientrano nel concetto di vacanza rovinata è parte integrante della responsabilità contrattuale. Questo è un danno difficile da tradurre in termini economici e nel passato era molto difficile averlo riconosciuto. I giudici infatti lo definivano danno morale e quindi non patrimoniale come tale non risarcibile, se non per i casi determinati dalla legge (art. 2059 codice civile Pretura Roma 31 marzo 1973; App. Milano 21 giugno 1988; Tribunale Torino 8 novembre 1986). In questi ultimi anni è stato ammesso un risarcimento per il disagio subito a seguito di una vacanza andata a male (Tribunale di Milano 4 giugno 1998 - Giudice di Pace di Siracusa 26 marzo 1999). Un'infezione da salmonella, subita all'interno di un villaggio, incluso in un pacchetto turistico, è stata considerata dall'Unione europea "vacanza rovinata" (Corte di Giustizia CE 12 marzo 2002, in causa C-168/00). Per il risarcimento aereo è consigliabile inoltrare, copia dei reclami all'ENAC "Carta dei diritti del passeggero", Roma, viale di Castro Pretorio, 118. Per quanto riguarda i reclami relativi al trasporto bagagli registrati, un eventuale risarcimento, in caso di più vettori, va richiesto all'ufficio dell'ultimo vettore.

Nei casi in cui il volo è compreso in un pacchetto turistico, la legge riconosce come unico responsabile l'operatore turistico, il quale potrà eventualmente rivalersi sulla compagnia aerea (D.lgs. 111/95, art. 14, II comma).

Per i ritardi, imputabili al vettore l'entità è commisurata in DSP (diritti speciali di prelievo). Mezzi di pagamento e di riserva utilizzati a livello internazionale nelle operazioni tra banche centrali, ma oggi sempre più anche in altri settori. Vengono conferiti dal Fondo Monetario Internazionale (FMI) agli Stati membri. Tali diritti non hanno il carattere di una vera e propria unità monetaria, ma sono piuttosto (come l'Euro) una primaria unità di conto e moneta scritturale. Il tasso di cambio nei confronti delle valute più importanti viene calcolato ogni giorno e pubblicato su quotidiani di rilievo. Il valore dei diritti speciali di prelievo viene calcolato ogni giorno in via ufficiale sulla base dei tassi di cambio del mercato valutario londinese.

2. Tutela dei diritti nei trasporti in aereo

Compensazione per negato imbarco in caso di sovrapprenotazione nei voli di linea (overbooking).

Regolamento CE n. 261/04 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o ritardo prolungato, in vigore dal 17 febbraio 2005 (si consiglia di consultare anche la carta dei diritti del passeggero ENAC quinta edizione).

Il passeggero che si vede negato l'imbarco per sovrapprenotazione ha diritto a scegliere tra:

- a) rimborso senza penali dell'intero costo del biglietto per la parte non effettuata;
- b) volo alternativo subito;
- c) volo alternativo in data successiva, a scelta del passeggero;
- d) se al passeggero viene offerto di viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, egli ha diritto alla differenza del biglietto.

Indipendentemente dalla scelta, la compagnia ha i seguenti doveri nei confronti del passeggero:

- e) rimborso economico quantificato nella Carta;
- f) telefonata o fax al luogo di destinazione;
- g) pasti e consumazioni in relazione all'attesa;
- h) eventuale sistemazione alberghiera.

Ritardata partenza e cancellazione del volo.

Il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante sul ritardo e le cause nonché sull'orario previsto per la partenza.

Se il ritardo è imputabile alla compagnia, essa ha i seguenti doveri nei confronti del passeggero:

- a) rimborso economico, da riconoscere nel caso di overbooking al passeggero. Che per quanto sancito dall'art. 7 ammontano a: Euro 250,00 per le tratte aeree inferiori o pari a 1500 Km; Euro 400,00 per le tratte aeree intracomunitarie di più di 1500 Km e per gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 Km; Euro 600,00 per tutte le altre tratte aeree;
- b) telefonata o fax al luogo di destinazione;
- c) pasti e consumazioni in relazione all'attesa;
- d) eventuale sistemazione alberghiera.

In caso di cancellazione e di impossibilità di raggiungere la destinazione con altri vettori, il passeggero ha diritto alla restituzione del costo del biglietto.

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi, rispetto al volo originariamente prenotato, le due ore, le tre ore, le quattro ore.

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

Responsabilità relative al bagaglio per i viaggi nazionali ed internazionali con le relative modalità per i reclami.

Per i trasporti internazionali il riferimento è la Convenzione di Montreal 1999 che prevede per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato il risarcimento fino a 1000 DSP (circa Euro 1.211,00) salvo dichiarazione di maggior valore, da presentare, al più tardi, al momento della registrazione.

Da ricordare che è consentita la cosiddetta «Dichiarazione di valore» ossia una somma aggiuntiva da pagare per ogni bagaglio che consente un risarcimento dovuto dalla compagnia aerea in caso di smarrimento.

Il rimborso massimo per la ritardata consegna non può superare i 1000 DSP (circa Euro 1.211,00) a meno che la compagnia aerea dimostri di avere preso tutte le misure possibili per evitare il ritardo, o possa dimostrare che il passeggero abbia provocato il danno. In caso di distruzione o perdita del bagaglio registrato il passeggero ha diritto a un risarcimento fino a 1000 DSP (circa Euro 1.211,00) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia. I limiti del risarcimento sono elevabili fino al risarcimento effettivo del danno.

Per ottenere il risarcimento, relativamente al trasporto bagagli, bisogna, innanzitutto, rivolgersi agli uffici "oggetti smarriti" (*lost and found*), mediante gli appositi moduli (PIR) specificando le caratteristiche dei bagagli persi o danneggiati.

In caso di bagaglio danneggiato la domanda di risarcimento va presentata entro 7 giorni; per mancata riconsegna entro 21 giorni.

Come già detto il rimborso massimo ha dei limiti prefissati, pertanto, in caso di bagagli contenenti elementi di valore sarà bene stipulare polizze

assicurative supplementari prima del viaggio.

Il reclamo scritto deve essere presentato alla compagnia, a pena di decadenza:

- per il traffico nazionale entro 3 giorni dalla constatazione per i casi di danneggiamento; entro 14 giorni dalla riconsegna per i casi di ritardo;
- per il traffico internazionale entro 7 giorni dalla constatazione per i casi di danneggiamento; entro 21 giorni dalla riconsegna per i casi di ritardo.

I danni occulti devono essere denunciati alla compagnia, a pena di decadenza:

- per il traffico nazionale entro 3 giorni dalla riconsegna
- per il traffico internazionale entro 7 giorni dalla riconsegna

Reclami per danni al "bagaglio non registrato".

Il diritto al risarcimento si prescrive:

- per il traffico nazionale entro sei mesi dall'arrivo a destinazione e comunque il passeggero ha l'onere di dimostrare che il danno è stato determinato da causa imputabile alla compagnia;
- per il traffico internazionale entro due anni dall'arrivo a destinazione

Reclami per danni al "bagaglio registrato".

Il diritto al risarcimento si prescrive:

- per il traffico nazionale entro un anno dalla riconsegna (la compagnia è responsabile, a meno che non provi che essa, i suoi dipendenti e preposti abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno)
 - per il traffico internazionale entro due anni dalla riconsegna (la compagnia è responsabile a meno che non provi che essa e i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno).
- Per le compagnie aeree che non aderiscono alla **Convezione di Montreal 1999** il risarcimento del danno non può superare i 17 DSP (Euro 20,00) per Kg.
- Il limite di 17 DSP potrà essere superato solo nel caso in cui il passeggero abbia effettuato, al più tardi al momento della registrazione, la dichiarazione di maggior valore del contenuto del bagaglio. Per lo smarrimento o danni al bagaglio a mano il passeggero ha diritto ad un risarcimento sino a 332 DSP (Euro 338,00 circa) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

Responsabilità relative alle persone in caso di incidente aereo.

Convenzione di Montreal 1999.

Per il trasporto effettuato da compagnie comunitarie, non esistono limiti di responsabilità in caso di decesso, ferite o lesioni personali. Per danni fino a 100.000 DSP (Euro 121.086,00 circa) per passeggero, la compagnia ha l'obbligo di pagare senza poter addurre giustificazioni alla propria responsabilità.

Per i danni che eccedono i 100.000 DSP (Euro 121.086,00 circa) la compagnia aerea non è comunque responsabile se è in grado di dimostrare che il danno non è stato causato da negligenza, atto illecito o omissione o dei propri dipendenti o che il danno è stato causato esclusivamente da negligenza, atto illecito o omissione di terzi.

Le compagnie non comunitarie che operano da e per l'Unione europea e che non applicano il sistema risarcitorio di cui sopra, hanno l'obbligo di informarne il passeggero. In ogni caso devono comunque corrispondere fino a 100.000 DSP (Euro 121.086,00 circa) per passeggero (in Italia detta limitazione in base alla legge 27 aprile 1988 per le compagnie che non aderiscono alla convenzione di Montreal del 1999).

3. Viaggi in treno

Normativa di riferimento.

Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato RDL n. 1948 dell'11 ottobre 1934 convertito in legge n. 911 del 4 aprile 1935 e successive modifiche e integrazioni e dal DPR 11 luglio 1980 n. 753 concernente le norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio ferroviario. Il servizio internazionale è regolato dalla "Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia COTIF" e sue appendici approvata con la legge n. 976 del 18 dicembre 1984 e successive modificazioni.

Il viaggio in treno rappresenta uno dei sistemi più economici per spostarsi che offre, tra l'altro, la possibilità di vedere e osservare il paesaggio circostante. I principali problemi relativi al viaggio in treno sono i seguenti:

- richiesta di rimborso di biglietto non utilizzato;
- ritardi e interruzioni del servizio;
- sovraffollamento all'interno delle vetture viaggiatori;
- cattivo funzionamento dell'impianto di climatizzazione delle carrozze.

I biglietti hanno una validità di due mesi

dall'emissione a differenza di quelli a fascia chilometrica per i quali non è previsto alcun termine.

I passeggeri in possesso di biglietto non idoneo (ad esempio il biglietto non corrisponde al treno con cui si sta viaggiando) per il treno o il servizio che intende utilizzare (biglietto emesso per una categoria di treno diversa, ad una tariffa diversa da quella spettante, ecc.) viene regolarizzato con il pagamento della differenza dovuta a prezzo intero e l'applicazione di un sovrapprezzo di 8,00 Euro.

Dal 1° ottobre 2004 occorre salire in treno con un biglietto valido per il viaggio che si vuole effettuare e convalidato nei casi in cui è richiesta questa formalità. Il viaggiatore che non si attiene a ciò viene regolarizzato con il pagamento dell'importo del biglietto a prezzo intero e l'applicazione di una sanzione di 25,00 Euro.

Il viaggiatore in possesso di biglietto per treno ES* o di biglietto per servizio cuccetta o VL che utilizzi un treno diverso da quello prenotato, se vi sono posti disponibili, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di 8,00 Euro.

Il viaggiatore può continuare a richiedere a bordo l'acquisto, la convalida o l'assegnazione del posto senza alcuna regolarizzazione nei seguenti casi:

- se utilizza treni Espressi, IC, ICN, Eurostar Italia in partenza da stazioni in cui il servizio di biglietteria sia mancante o al momento non funzionante;
- se utilizza treni Regionali, Diretti ed Interregionali in partenza da stazioni in cui il servizio di biglietteria sia mancante o al momento non funzionante ed in cui non siano presenti punti vendita alternativi;
- se è titolare di Concessione III (ciechi) e utilizza treni Regionali, Diretti ed Interregionali;
- se è in possesso di un biglietto da convalidare in caso di partenza da impianto in cui siano mancanti o non funzionanti le macchinette obliterate;
- se utilizza la classe superiore sui treni Regionali, Diretti e Interregionali per mancanza di posto nella seconda classe;
- se utilizza classe superiore sui treni di media e lunga distanza o se, in possesso di biglietto valido per il treno utilizzato, chiede il passaggio a posto cuccetta o VL o una sistemazione VL diversa;
- se in possesso di abbonamento ai treni IC viaggia con ticket per abbonati Eurostar Italia su treno diverso da quello prenotato entro le 24 ore successive alla partenza o viaggia con ticket senza assegnazione del posto dopo averlo debitamente convalidato.

Il passeggero ha diritto al rimborso integrale del biglietto nei casi in cui si verifica:

- un ritardo di un'ora nella partenza;
- il treno viene soppresso;
- non è disponibile la sistemazione per la quale il biglietto è valido;
- in seguito all'interruzione del servizio, il passeggero non vuole avvalersi dei mezzi messi a disposizione dalle ferrovie.

Nei casi in cui il passeggero rinuncia al viaggio ha a disposizione due possibilità:

- il rimborso in contanti con una riduzione pari al 20% dell'intero importo pagato ad esclusione delle somme inferiore agli 8,00 Euro;
- un bonus pari all'importo del biglietto, da utilizzare per l'acquisto di un altro biglietto entro 6 mesi.

Come e dove inoltrare la richiesta di rimborso.

È necessario presentare un documento d'identità valido e il biglietto non convalidato, o se convalidato entro trenta minuti dalla convalida, a qualsiasi biglietteria di stazione, o presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto. Nei casi in cui questa procedura non può essere seguita, perché per esempio il biglietto è stato acquistato on line i biglietti originali (è consigliabile conservare le fotocopie dei documenti inviati) possono essere spediti per la richiesta di rimborso a:

Trenitalia Spa
Divisione passeggeri - Sistemi e tecnologie
00138 Roma - via di Villa Spada, 72

Nei casi in cui il biglietto è stato convalidato, questo, non è quasi mai rimborsabile. Tuttavia in alcuni casi la richiesta di rimborso può essere inoltrata, presentando il biglietto presso la biglietteria e facendo annotare su questo che nonostante il timbro non è stato utilizzato, e compilando un apposito modulo di rimborso che verrà analizzato dall'ufficio di competenza. In questi casi è consigliabile allegare alla richiesta tutti i documenti che possono essere utili ai fini del rimborso come ad esempio un certificato medico se la mancata partenza è dovuta a motivi di salute. Nel caso dell'Eurostar la regolamentazione è diversa quando il passeggero rinuncia al servizio dopo la partenza del treno, in questi casi, infatti, se la rinuncia avviene entro le 24 ore che seguono la partenza il viaggiatore ha diritto al rimborso del 25% del biglietto, in caso contrario non ha diritto ad alcun rimborso. Va inoltre ricordato che l'Eurostar è l'unico treno per il quale non è prevista la convalida del biglietto prima della partenza.

4. Viaggi per mare

Normativa di riferimento.

Decreto legislativo n. 111/95 "I pacchetti turistici",
Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 resa esecutiva dalla legge n. 41 del 19 maggio 1932 sul trasporto internazionale aereo e marittimo;
Convenzione di Bruxelles del 20 aprile 1970 (CCV) resa esecutiva dalla legge n. 1084 del 13 dicembre 1974 e, per quanto applicabile, dalla Convenzione di Atene del 13 dicembre 1974 come modificata dal protocollo di Londra del 19 novembre 1976.

Problemi più ricorrenti per chi viaggia in traghetto:

- Cancellazione della partenza;
- Ritardo della partenza;
- Danni all'auto;
- Incidenti alle persone o furti.

Cancellazione della partenza.

Se l'annullamento della partenza è imputata alla compagnia il passeggero ha possibilità di scegliere tra:

1. Ricevere il rimborso del biglietto;
2. Prendere un altro traghetto se disponibile;
3. Ricevere un indennizzo qualora il passeggero abbia subito danni, che dovranno chiaramente essere dimostrati. Il rimborso non potrà comunque superare il doppio del prezzo del biglietto.

Ritardo della partenza.

Se il ritardo supera le 12 ore, il passeggero ha diritto allo scioglimento del contratto, pertanto al rimborso dell'intero importo del biglietto, solo nei casi in cui il viaggio abbia una durata superiore alle 24 ore. Nei casi in cui il ritardo è imputabile alla compagnia, il passeggero, previa dimostrazione, ha diritto al risarcimento per gli eventuali danni subiti, in ogni caso l'onere di dimostrare che la colpa grava sulla compagnia e dovrà inoltrare un'apposita richiesta di risarcimento danni.

Danni all'auto.

Se l'eventuale danneggiamento dell'auto, avviene durante le operazioni di imbarco, trasporto e sbarco per cause imputabili alla compagnia di trasporto spetta a quest'ultima il risarcimento dei danni. Tuttavia si tratta di un risarcimento quasi sempre irrilevante poiché non può superare Euro 103,30. Per una tutela maggiore è consigliabile che il passeggero presenti, prima dell'imbarco, una dichiarazione di valore del veicolo che ha

intenzione di imbarcare, alla compagnia che si occupa del trasporto.

Incidenti alle persone o furti.

La compagnia è responsabile per il danneggiamento o furto dei bagagli che il passeggero consegna a deposito. Il passeggero, in questi casi, deve denunciare immediatamente l'accaduto al Commissario di bordo e contattare la compagnia per l'indennizzo, se si accorge dei danni solo dopo la consegna, deve comunicare il fatto alla compagnia entro tre giorni dal viaggio.

Nei casi in cui si verifichi il furto o il danneggiamento dei bagagli non consegnati, il passeggero ha diritto di indennizzo solo nei casi in cui riesca a dimostrare che i danni subiti siano imputabili alla compagnia di trasporto.

Sulla compagnia grava la responsabilità di eventuali danni alle persone ad eccezione dei casi in cui riesca a dimostrare che non sono a lei stessa attribuibili.

5. Il taxi

Normativa di riferimento.

Regolamenti comunali basati sulle seguenti norme:

- Legge 15 gennaio 1992, n. 21 “legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea”;
- Legge regione Sicilia 6 aprile 1996, n. 29 recepimento legge n. 21/92;
- Legge regione Sicilia 9 agosto 2002, n. 13 “modifiche ed integrazioni legge regione Sicilia 6 aprile 1996, n. 29”;
- Decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 “conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale”, a norma dell'articolo 4 comma 4 della legge n. 59/97;
- Decreto legislativo 285/92 “Codice della strada”;
- Articolo 230 bis Codice civile “familiari”;
- Articolo 13 legge 24 novembre 1981, n. 689 “sanzioni pecuniarie”;
- Articolo 7 bis decreto legislativo 18 agosto 2000 “sanzioni pecuniarie”.

Tassametro.

1. Le autovetture adibite al servizio taxi devono essere dotate di tassametro.
2. Il tassametro deve essere regolarmente omologato.
3. Il tassametro viene installato nella parte superiore del cruscotto, ad una distanza di almeno 20 centimetri dalla leva del cambio e

dallo sterzo, in posizione tale che sia ben visibile sia all'autista che all'utente.

4. Il tassametro deve essere sottoposto a verifiche tecniche effettuate presso centri specializzati che ne accertano il regolare funzionamento, in concomitanza alla vidimazione della licenza.
5. La corretta taratura del tassametro, rispetto alle tariffe in vigore, e l'esatta collocazione sull'autovettura vengono verificate dall'Ufficio di Polizia municipale, che provvede a sigillare l'accesso alla programmazione dello strumento con piombo su cui viene impresso lo stemma del Comune.
6. In caso di rottura del sigillo, imputabile a qualsiasi causa, il tassista sospende il servizio. Di ciò il titolare della licenza dà immediata notizia al Settore Attività Produttive. Le operazioni di ripiombatura vengono effettuate a norma del comma precedente.
7. In caso di guasto o di cattivo funzionamento del tassametro, il tassista interrompe il servizio, dà immediata comunicazione al Settore Attività Produttive e provvede alla riparazione o alla sostituzione dello stesso. Successivamente sottopone il tassametro alla procedura di piombatura di cui al quinto comma.

Tariffe.

1. Le tariffe del servizio taxi ed i relativi supplementi sono determinati dal Consiglio comunale ed espressamente visualizzate in apposita scheda posta all'interno del taxi in modo visibile al passeggero ed aggiornate ad ogni modifica disposta dagli Organi componenti.
2. Le tariffe sono determinate a base multipla con riferimento al tempo di permanenza in vettura ed alla percorrenza, per il servizio urbano, e a base chilometrica con riferimento alla percorrenza tenendo conto della normativa vigente, per il servizio extraurbano.
3. Il Consiglio comunale può fissare agevolazioni tariffarie garantendo, mediante apposite misure compensative, la remuneratività del servizio.
4. Il corrispettivo del trasporto deve essere sempre calcolato mediante tassametro e, quindi, non è ammessa la determinazione del prezzo direttamente concordata fra l'utente e il vettore.
5. Ogni eventuale supplemento tariffario è portato a conoscenza dell'utenza mediante avvisi chiaramente leggibili, posti sul cruscotto dell'autovettura.

Acquisizione della corsa.

1. Nelle apposite aree di stazionamento la corsa

- viene acquisita nei modi seguenti: a) mediante chiamata da parte delle centrali radio - taxi; b) mediante chiamata al telefono dell'area di stazionamento; c) mediante richiesta da parte del cliente che si presenti direttamente.
2. In transito la corsa viene acquisita nei modi seguenti: a) mediante chiamata da parte delle centrali radio - taxi; b) mediante richiesta da parte del cliente rivolta direttamente al tassista.
 3. Non è consentita l'acquisizione della corsa mediante l'utilizzo di telefoni personali ed ogni altro metodo di comunicazione personale ed in contrasto con le modalità riportate nei due commi precedenti e nel precedente articolo.
 4. Al tassista non è consentito accettare prenotazioni del servizio.

Interruzione e rifiuto del servizio.

1. Nel caso in cui il trasporto debba essere interrotto per avaria, incidente o per altre cause di forza maggiore, senza che risulti possibile organizzare un servizio sostitutivo, il committente ha diritto di abbandonare l'autoveicolo, pagando solamente l'importo corrispondente al percorso effettuato.
2. Il servizio può essere interrotto anche nel caso in cui l'utente dimostri palesemente stati psichici o atteggiamenti aggressivi o violenti tali da poter pregiudicare la propria o l'altrui incolumità. In tali casi il tassista, qualora lo ritenesse necessario, segnala l'esistenza della situazione alle forze dell'ordine. Il conducente può rifiutare il servizio richiesto in caso di manifesta, o dichiarata, presenza di malattie pericolose o contagiose, nonché di evidente stato di ubriachezza.

Trasporto dei disabili.

1. Durante tutte le fasi del trasporto il tassista ha l'obbligo di assicurare la necessaria assistenza ai soggetti disabili. Tale obbligo non opera nei casi in cui si rende necessaria la presenza di un accompagnatore.
2. Il trasporto delle carrozzine, dei cani-guida e degli altri supporti necessari alla mobilità dei disabili è effettuata gratuitamente.

Obblighi dell'esercente servizio taxi.

Nell'esercizio della propria attività il tassista ha l'obbligo di:

- a) comportarsi con correttezza, civismo e senso di responsabilità, in qualsiasi evenienza, e prestare servizio in condizioni decorose, avendo altresì particolare cura della propria persona e della pulizia del mezzo;

- b) effettuare, per recarsi nel luogo di destinazione, il percorso più breve e più economico per l'utente, salvo diversa espressa richiesta da parte di quest'ultimo;
- c) consentire l'occupazione di tutti i posti per cui l'autoveicolo è omologato;
- d) rispettare gli obblighi previsti per i turni di servizio;
- e) prestare assistenza e soccorso ai passeggeri durante tutte le fasi del trasporto, nel rispetto della normativa vigente nonché dell'art. 593 del Codice Penale;
- f) comunicare, entro 10 giorni, all'Ufficio comunale competente le eventuali variazioni anagrafiche, nonché le modifiche e le variazioni ai dati identificativi o funzionali dell'autoveicolo;
- g) mantenere in perfetto stato di efficienza l'autoveicolo;
- h) predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui l'autoveicolo sia impossibilitato a portare a termine il trasporto dell'utente, per avaria o incidente;
- i) consegnare all'Ufficio comunale oggetti smarriti, entro 48 ore dal termine del servizio, qualsiasi oggetto dimenticato dai clienti all'interno dell'autoveicolo;
- j) mantenere in perfetta efficienza la strumentazione di bordo dell'autoveicolo con particolare riguardo al tassametro ed al contachilometri;
- k) rilasciare, su richiesta dell'utente, la ricevuta contenente il numero della licenza, la data, l'importo totale dovuto, indicato dal tassametro, il luogo di prelevamento, quello di destinazione e gli eventuali supplementi o riduzioni tariffarie applicate;
- l) tenere a bordo del mezzo copia del presente regolamento, delle tariffe in vigore ed esibirli all'utente che ne faccia richiesta;
- m) esporre in modo ben visibile, all'interno dell'autoveicolo, il contrassegno di cui al modello allegato (all. B), con il relativo numero della licenza, nonché il numero telefonico dell'Ufficio comunale a cui rivolgersi per eventuali reclami relativi alla prestazione del servizio e l'estratto delle condizioni tariffarie in vigore, nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese e tedesco;
- n) ultimare la corsa, anche se sia scaduto il turno di servizio.

Atti vietati all'esercente servizio taxi.

Nell'esercizio della propria attività al tassista è vietato:

- a) rifiutare la prestazione del servizio, salvo nei casi

in cui il richiedente, in precedenti servizi, abbia arrecato danno all'autovettura, sia risultato insolvente, abbia tenuto comportamenti gravemente scorretti, nonché nei casi previsti dall'art. 26;

- b) far salire sull'autoveicolo persone estranee a quelle che hanno richiesto il servizio;
- c) tenere propri animali sull'autoveicolo;
- d) interrompere la corsa salvo nei casi di esplicita richiesta da parte del committente o di accertata forza maggiore o di evidenti pericoli;
- e) richiedere ulteriori compensi oltre quelli riportati sul tariffario;
- f) manomettere il tassametro o effettuare il servizio con il tassametro spento, guasto o privo dell'apposita piombatura;
- g) rifiutare il trasporto del bagaglio, nei casi in cui questo rientri nei limiti di capienza dell'apposito vano;
- h) rifiutare il trasporto dei cani guida, dei supporti (stampelle e/o altro) e/o delle carrozzelle pieghevoli necessari alla mobilità di soggetti portatori di handicap;
- i) fumare o mangiare durante l'espletamento del servizio;
- j) abbandonare, anche temporaneamente, l'autoveicolo durante il proprio turno di servizio, tranne nei casi di necessità;
- k) effettuare il solo trasporto di merci.

Atti vietati agli utenti.

Agli utenti è fatto divieto di:

- a) fumare durante il trasporto;
- b) aprire la portiera dalla parte della corrente del traffico;
- c) insudiciare o deteriorare l'autovettura;
- d) gettare oggetti dall'autoveicolo;
- e) portare animali domestici a seguito, senza il consenso del tassista;
- f) scendere dal taxi prima di avere pagato il corrispettivo dovuto.

Addetti alla vigilanza.

- a) Alla Polizia municipale è demandato il compito di vigilare sul rispetto delle norme contenute nel presente regolamento.
- b) All'accertamento delle violazioni del presente regolamento possono procedere anche gli ufficiali e gli agenti di polizia giudiziaria appartenenti a corpi di polizia estranei a quello previsto nel comma precedente, ai sensi dell'art. 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

Sanzioni amministrative pecuniarie.

Salva diversa disposizione di legge, per le violazioni

di cui al presente regolamento si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 7 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, fermo restando le ulteriori sanzioni previste da altre leggi e dal presente regolamento.

Sanzioni amministrative accessorie.

1. Per le infrazioni di seguito indicate agli articoli 36, 37, 38 e 39 il Servizio "Sanzioni e revoche" del Settore Attività Produttive dispone l'adozione di uno tra i seguenti provvedimenti:
 - diffida;
 - sospensione della licenza;
 - decadenza della licenza;
 - revoca della licenza.
2. Qualora la violazione accertata comporti l'adozione di uno dei provvedimenti di cui al primo comma, l'organo accertatore invia un rapporto informativo al Settore Attività produttive, corredato di tutti i documenti e gli atti necessari alla valutazione.
3. Il Servizio di cui al comma 1 comunica all'autore della violazione e ad eventuali obbligati in solido, l'avvio del procedimento per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio. Gli interessati hanno facoltà di presentare documentazioni o memorie scritte entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

Diffida.

1. Il provvedimento di diffida consiste in un formale richiamo ad una corretta osservanza della disciplina del servizio.
2. Il provvedimento di diffida è disposto nel caso il tassista:
 - effettui un percorso più lungo e quindi svantaggioso economicamente per il cliente, in violazione di quanto previsto all'art. 30, comma 1, lett. b);
 - ometta, quando richiesto dall'utente, di applicare la percentuale di riduzione tariffaria prevista;
 - ometta di rilasciare la ricevuta, quando è richiesta dal cliente ovvero rilasciare una ricevuta non conforme;
 - ometta la necessaria assistenza od il soccorso ai passeggeri, salvo i casi previsti dal presente regolamento.

Sospensione.

1. Il provvedimento di sospensione della licenza, per un minimo di quindici giorni ed un massimo di trenta, è disposto nel caso il tassista:
 - a) commetta un'infrazione per la quale abbia

- già ricevuto un provvedimento di diffida;
b) rifiuti di prestare il servizio di trasporto dovuto.
2. Il provvedimento di sospensione della licenza, per un minimo di trenta giorni ed un massimo di sessanta, è disposto nel caso il tassista:
 - a) richieda al cliente un corrispettivo maggiore di quello dovuto in conseguenza dell'uso improprio delle tariffe e/o dei supplementi previsti; b) effettui il servizio con il tassametro spento, manomesso, alterato, senza piombo o non approvato; c) effettui il servizio in stato di ebbrezza in conseguenza dell'uso di bevande alcoliche o in condizioni di alterazione fisica e psichica correlata con l'uso di sostanze stupefacenti o psicotrope.
 3. Entro dieci giorni dalla notifica del provvedimento, il tassista provvede a far annotare sulla propria licenza il periodo di sospensione da parte del Servizio di cui al comma 1 dell'art. 35.

6. I rapporti con le agenzie di viaggio e i tour operator

I pacchetti turistici.

L'organizzazione di un viaggio può dipendere dallo spirito organizzativo dei singoli turisti, o previa consulenza delle agenzie di viaggi. In questo secondo caso ci sono due tipi di organizzazione: la forma separata, per ogni singolo servizio, nel rispetto della legge 29 dicembre 1977, n. 1084 che recepisce la convenzione internazionale di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970, e il cosiddetto "pacchetto turistico" (decreto legislativo 111/95). Per pacchetto turistico si intende la prefissata combinazione, di almeno due elementi fra:

- trasporto;
- alloggio;
- servizi accessori;
- itinerario, visite, escursioni;
- servizio guide e/o accompagnatori;
- accordi specifici sulle modalità del viaggio.

In questo secondo caso verranno applicate le disposizioni di cui al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, in attuazione della direttiva n. 314/90/CEE. I viaggi "tutto compreso", sono venduti in forma forfettaria, cioè il venditore, sia esso un agente di viaggi che un tour operator, non determinano il prezzo per ogni servizio offerto ma propongono un prezzo globale. Affinché un pacchetto turistico sia valido occorre che:

- sia approvato dall'ente pubblico responsabile;
- sia redatto in forma scritta e copia del contratto contenente gli estremi dell'organizzazione sia consegnata, timbrata e firmata, all'acquirente;
- l'organizzatore e il venditore siano coperti da assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore;
- la caparra versata non sia superiore al 25% ai sensi della caparra confirmatoria art. 1385 codice civile.

La legge impone che il contratto di viaggio contenga, in termini chiari e precisi delle informazioni obbligatorie:

- descrizione del viaggio;
- indirizzo e nome dell'organizzatore e/o venditore;
- prezzo e ammontare dell'anticipo;
- modalità per il saldo;
- caratteristiche dei trasporti e della sistemazione ricettiva;
- assicurazioni;
- modalità per la presentazione di eventuali reclami.

Devono essere chiare le modalità per:

- eventuale cessione del contratto a terzi;
- eventuale revisione del prezzo, che può essere attuata solamente se prevista dal contratto, e non può superare il 10% di quello pattuito ed entro 20 giorni precedenti la data della partenza;
- eventuali condizioni di modifiche contrattuali, che possono essere accettate solamente con l'assenso del cliente il quale, entro due giorni, comunica la propria scelta al venditore cioè prima della partenza; a partenza avvenuta in caso di eventuali disguidi, l'organizzatore che propone soluzioni alternative non può chiedere ulteriori aggiunte di prezzo a quelle già pattuite.

In caso di recesso o annullamento del servizio il consumatore ha diritto ad usufruire a un altro pacchetto turistico equivalente o superiore senza supplemento, se il pacchetto proposto è qualitativamente inferiore gli verrà restituito la differenza, oppure verrà rimborsata la caparra già versata entro sette giorni. Tali risarcimenti non sono dovuti nel caso in cui non sia stato raggiunto il numero dei partecipanti previsto, che deve essere comunicato almeno 20 giorni prima.

I risarcimenti per danno derivante alla persona sono riconoscibili nei limiti della Convenzione di Varsavia del 1929, per il trasporto aereo, quella di Berna del 1961 per trasporto ferroviario, e dalla Convenzione di Bruxelles del 23 aprile 1970 resa esecutiva dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084.

Consigli utili per il turista.

- Leggere con attenzione quanto scritto sul contratto;
- Fare aggiungere al contratto eventuali modifiche apportate, è importante non accontentarsi mai di accordi a voce;
- Non pagare consistenti somme se non è stato preso nessun impegno definitivo.

7. La ristorazione

Al ristorante:

- accertatevi che il menù con i prezzi sia esposto all'esterno del locale;
- se intendete pagare con carta di credito o debito, chiedete, prima di accomodarvi, se il ristorante è convenzionato ed il Pos funzionante;
- il menù dovrà essere presentato al tavolo con la Carta dei vini;
- Coperto e Servizio sono voci che oggi non hanno più motivo di esistere. Molti ristoratori le includono già nei prezzi per un rapporto più trasparente nei confronti del Cliente. L'eventuale presenza a parte, di queste, dovrà essere ben specificata nel menu;
- il Cliente, non ha l'obbligo di consumare un numero minimo di portate (salvo in giorni particolari o "menu a prezzo fisso");
- se compaiono vicino ad alcune pietanze sigle generiche, ad esempio "secondo quantità", significa che il prezzo di tali pietanze è variabile;
- il menù deve specificare se si tratta di pietanze fresche oppure surgelate;
- se soffrite di allergie o intolleranze alimentari segnalatelo attentamente;
- contorni e bevande sono voci che possono fare lievitare il conto a dismisura;
- ricordate che nei locali che non includono il servizio nei prezzi, la percentuale stabilita e riportata nel menu, sarà aggiunta a tutte le voci (compreso bevande e l'eventuale coperto);
- potete esigere che le bevande confezionate siano aperte alla vostra presenza;
- in caso di errori o richieste particolari rivolgetevi direttamente al responsabile di sala;
- il conto deve essere dettagliato e chiaro: se il gestore del ristorante richiede cifre più elevate rispetto ai prezzi esposti che non è in grado di giustificare, conviene presentare un esposto alla polizia municipale;
- il gestore del ristorante ha il dovere di rilasciarvi, al momento di pagare il conto, la ricevuta fiscale: conservatela, per mostrarla in caso di controlli all'uscita del locale;
- il gestore del ristorante è responsabile per gli

- oggetti consegnati al personale (come il cappotto o l'ombrello) ma non lo è per quelli che rimangono sotto la vostra diretta vigilanza;
- se riscontrate gravi carenze igieniche o dopo aver mangiato al ristorante avvertite malori, che coinvolgono anche le persone che erano con voi, è opportuno fare una segnalazione al dipartimento di prevenzione della ASL, oppure rivolgersi ai NAS, il reparto antisofisticazione dei Carabinieri;
- è consuetudine, ma non obbligo, lasciare una mancia al personale di sala se si è rimasti soddisfatti del servizio;
- nei ristoranti è consentito fumare esclusivamente nelle apposite sale per fumatori (se presenti).

8. Le professioni turistiche

Secondo quanto sancito dall'articolo 7 della legge di riforma della legislazione nazionale del turismo, del 29 marzo 2001 n. 135, sono professioni turistiche quelle che organizzano e forniscono servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida ai turisti, che sono in possesso di un'apposita licenza rilasciata dalle regioni con validità su tutto il territorio nazionale. Per quanto sopra rientrano fra le professioni turistiche:

- Guida turistica;
- Accompagnatore turistico;
- Guida ambientale;
- Istruttori di attività invernali;
- Istruttori di attività marine.

È consigliabile rivolgersi solo a professionisti in regola, poiché offrono maggiori garanzie. Secondo quanto sancito dall'articolo 2222 del codice civile, il rapporto fra il turista e il professionista da luogo ad un contratto d'opera, per il quale il professionista si impegna a fornire il servizio richiesto dietro pagamento di un corrispettivo.

È importante ricordare che è vietato applicare prezzi superiori a quelli pubblicati nel caso in cui tale divieto non venga rispettato, il turista può comunicarlo alla Polizia municipale.

Il professionista è responsabile per eventuali danni recati al turista in seguito ad un comportamento professionale insufficiente.

9. Cosa fare in caso di emergenza

Anche in vacanza può succedere di dover ricorrere al medico, ad un ricovero in ospedale o alle forze dell'ordine, ecco alcuni numeri e consigli utili se vi trovate a dover affrontare un'emergenza:

- Carabinieri tel. 112
- Polizia di Stato, pronto intervento tel. 113
- Vigili del Fuoco tel. 115
- Guardia di Finanza tel. 117
- Emergenze di pronto soccorso (anche per l'elisoccorso) da tutta la Sicilia tel. 118
- il CIRM (Centro Internazionale Radio Medico) offre assistenza medica gratuita a distanza alle imbarcazioni in navigazione, incluse quelle a vela e da diporto, in coordinamento con il Comando generale delle Capitanerie di porto:
tel. 06.5923331/2 - 348.3984229
e-mail: telesoccorso@cirm.it;
- Guardia costiera, pronto intervento tel. 1530
- all'interno dell'elenco del telefono o nel sito internet: www.paginebianche.it puoi facilmente trovare tutte le informazioni sui servizi di pubblica utilità, incluso il servizio di guardia medica;
- per la sanità pubblica veterinaria, è sufficiente cercare sull'elenco telefonico;
- Corpo forestale per il servizio antincendi tel. 1515
- CCISS per notizie su traffico e viabilità tel. 1518
- ACL, per il soccorso stradale il servizio gratuito, fornisce informazioni turistico amministrative sulla mobilità tutti i giorni 24 ore su 24 tel. 803116

È importante ricordare che i cittadini italiani che si recano all'estero per turismo, hanno diritto all'estensione dell'assistenza sanitaria nei paesi dell'Unione europea e in quelli che hanno stipulato con l'Italia convenzioni bilaterali.

Nei paesi dell'Unione europea, per ottenere l'assistenza in caso di urgenza o di ricoveri ospedalieri, i cittadini devono richiedere alla propria ASL e compilare il modello E111.



Project

A Reappraisal of the Tourist System in the Province of Palermo

The aim of this Project is to promote a culture of quality in the tourist field and to propose the province of Palermo as a systematic whole, which offers quality services.

This Administration has obtained international Certification ISO 9000/VISION 2000 for the excellence of its services within the Administration and those offered to the public.

Topics

- Hotels and other types of accommodation
- Travel agencies and Tour Operators
- Restaurants
- Car hire with driver
- Tourist ports
- Charter companies
- Fishing Tourism
- Tourist guides

Objectives

1. To promote a greater sensibility and respect for the standards relating to employment law, hygiene and safety at work.
2. To improve the image, quality and features of tourist services, which are offered by means of integrated quality and environmental quality processes.
3. To conform to professional practices and create new competences in the tourist sector.
4. To award those operators who pay particular attention to market demands, client satisfaction and to safeguarding the environment and health.

This project was created by AAPIT following the American model 'Servqual' and it comprises 5 components for evaluation and 5 gaps between offered and perceived quality.

Summary of the 5 evaluating components

1. Tangible features
The physical aspects of the service: structure, environment, facilities, personnel, means of communication.
2. Reliability
Capability of providing the promised service in a reliable and accurate way.
3. Capability to respond

The desire to satisfy the customer's demands and provide a prompt service.

4. Capability to reassure
The competence and politeness of personnel and their capability to inspire trust and security or: a) competence, defined as possessing the skill and knowledge necessary for providing the service; b) politeness, defined as kindness, respect, consideration and friendliness of the staff; c) credibility, defined as the trustworthiness, reliability and honesty of the service provider; d) security, defined as the capability of ensuring the absence of danger, risks or doubts.
5. Empathy
a) Considerate and personalised assistance, provided by the company to its customers;
b) accessibility, defined as 'easy to contact';
c) communicability, defined as the capability to keep its customers informed, using an easy-to-understand language and possessing good listening skills; d) understanding the customer, defined as understanding their wishes, capability and commitment to understand the customer and their needs in detail.

Summary of the 5 gaps between offered and perceived quality

- Gap 1 - the knowledge gap
The knowledge gap is the difference between the customer's current expectations and the idea or perception which the staff have about these expectations. Gap 1, therefore, is the difference between the service provided and the staff's perception of the customer's expectations.
- Gap 2 - the standards gap
The standards gap is the difference between expectations regarding the quality of the service, as provided by the staff, and its distinctiveness. This is the difference between the perceptions of IT staff, who provide a quality service, and the distinctiveness of the quality of that service or the customer's expectations.
- Gap 3 - delivery gap
A delivery gap refers to insufficient quality in the service provided, referring in particular to lack of preparation by the staff. This gap is the difference between the distinctiveness of the quality of service and the performance of the same services.
- Gap 4 - communication gap
A communication gap refers to the difference in the performance of the service and external communication with the customer. This gap is,



therefore, the difference between communicating with the customer and the performing of a service.

Gap 5 – expectation and perception gaps

Expectation and perception gaps can be expressed as $Q = A - P$

The Protocol of Understanding has been signed by the following partners:

- Trade Associations
- Bilateral Bodies for Sicilian Tourism
- The University of Palermo
- Professional Training Bodies
- Environmental Associations
- Consumer Associations
- Local Health Authorities

Project Phases:

- Formulating the Protocol of Understanding
- Drafting rules relating to quality and codes of compliance for each single category
- Bringing together the assenting parties
- Initiating procedures for integrated and environmental quality
- Inspecting and checking the conditions for assigning the quality trademark in the form of a logo
- Organising and distributing 'Customer Satisfaction' forms to tourists in order to evaluate the quality of services provided

Safeguarding Tourists' Rights in Sicily

Regarding the safeguarding and quality of services, please refer to information made available by individual operators.

1. Booking and Tourist Services
2. Safeguarding the Rights of Air Passengers
3. Travelling by Train
4. Travelling by Sea
5. Taxis
6. The relationship between Travel Agencies and Tour Operators
7. Restaurants
8. The Tourist Profession

1. Booking Tourist Services

Tourist Contracts

Tourist contracts are voluntary agreements, stipulated by the tourist and service provider. The latter include: travel agencies, airline

companies, hotel managers and in most cases a written form is not provided for.

This excludes package holidays, which are regulated by Legislative Decree 111/95; once terminated, no document need be signed.

Tourist contracts are freely entered into and they can, therefore, be stipulated orally.

These contracts are often made on the telephone, without particular attention being paid to clarifying relationships and precisely expressing the content. In the majority of cases, tourist contracts are not expressly regulated by law and they can, therefore, be considered as atypical.

Hotel reservations can be made in two ways:

if they form part of a package holiday, the reservation will be in accordance with Legislative Decree 111/95; if the booking exclusively regards a request for a hotel booking, the relevant regulation is the Civil Code, in particular, Article 1,385, which provides for a "confirming deposit".

This provides for a precautionary payment of a part of the total sum, which will be agreed between the hotel and the customer. Should the customer not turn up on the date booked, they will lose their confirming deposit. If the hotel is unable to provide the room requested, the hotel management will be obliged to refund double the amount of the deposit. Furthermore, this Article provides for the situation in which, if the non-defaulting party prefers to have the contract implemented, compensation for the damage is regulated by general rules. In contrast to a confirming deposit, Article 1,386 describes a "default deposit", which does not provide compensation in excess of the sum of the deposit.

The hotel's tariffs are freely determined by the hotel management (Article 1, law 25 August 1991, no. 284 and the Ministry of Tourism Decree of 16 October 1991). Prices and endorsements by AAPIT must be on public display and they must not be higher or lower than those communicated, except in the following cases: organised groups of at least 10 persons; guests staying for 5 consecutive days or more; children less than 6 years old; accompanying guides or interpreters of organised groups. Tariffs below the minimum can be applied only if the hotel management communicates this to AAPIT and, in each case, it can decide whether to apply the ordinary tariff or a price lower than the minimum at its discretion.

In cases where a single room is requested and a double is only available, the price charged will be that of a single (Article 7 of RDL, 18 January 1937, no. 244 and the Circular dated 25 November 1955, no. 08680, item II of the Commissary's Office for Tourism).

Advice to Tourists

- Always ask for a copy of any agreement in writing whilst in the process of making a booking and after a definite booking has been made, considering that, where specific rules regulating such contracts do not exist, those relating to the Civil Code will apply.
- In cases in which a written copy of the contract is provided for, carefully read all the clauses in the contract prior to signing it. With particular reference to a contract made with a hotel, which is not regulated by specific rules, the booking must be made in accordance with Article 1,385 and 1,386 of the Civil Code which regard the “*confirming deposit*” and “*default deposit*”.
- Verbal promises are not to be accepted and any special requirements must be put in writing.
- Should it be necessary to make a complaint, obtain proof about your claim.
- Any communication should be made using recorded delivery post (with proof of delivery) (Articles 1223 - 1229 of the Civil Code).

As tourist contracts are generally administered uniformly by the tour operators, the tourist can only refuse or accept them in their entirety. A necessary condition regarding the validity of the contract is that the tourist is cognizant of the clauses, in that a contract is valid when both parties are acquainted with and accept that which is provided for in the contract (Article 1,341, paragraph 1 of the Civil Code).

Furthermore, a tourist company, which unilaterally establishes the clauses in a contract, can insert disadvantageous conditions, thereby limiting tourists' rights, or unfair contract terms (for example, allowing the tourist company to modify the service offered without justification).

Until recently, the only safeguard for tourists from onerous conditions was to have the contract approved by signing it twice: the first time regarding the general contract and the second regarding the unfair contract terms.

However, the contract could be not be contested (Article 1,341, paragraph II of the Civil Code). Currently, safeguards for tourists have been significantly improved and any damaging clauses are automatically cancelled and, therefore, rendered invalid.

Examples of the latter include:

- excluding the company's responsibility in cases of death or serious injury to the tourist
- excluding or limiting the rights of the tourist as regards a company which does not keep to the agreement

- the exclusion of the tourist from contracts containing clauses for which prior knowledge was not possible

Whilst unfair contract terms are not excluded from the contract, less serious terms are included, subject to the agreement of both parties. Regarding contracts drawn up on pre-printed forms, it is the company's responsibility to demonstrate that the unfair contract terms were agreed upon directly with the tourist (Article 1,469 bis and 1,469 of the Civil Code).

In addition to making use of individual safeguards, the tourist can also avail themselves of a joint safeguard, having recourse to consumer associations which can be called into court, and ask that the use of unfair contract terms be prohibited.

Contractual Responsibilities

The holiday company is always responsible for any damage caused. Prior to claiming compensation for damages and commencing any legal action, which would probably be lengthy and expensive, it is necessary to consider the following:

- the tourist must demonstrate the basis of their claim with concrete proof
- the tourist must know about their legal rights, having recourse, if necessary, to consumer associations, tourist information offices or travel agencies
- the tourist must do everything necessary to prove the facts in support of their demand
- the tourist must show, in proving default, that a contract had been drawn up with the holiday company which was not respected, wholly or in part by the holiday company
- damage must be shown to have been done (Articles 1,223 and 1,229 of the Civil Code)

The company also has the right to protect itself and a “*criminal clause*” is often included in the contract, with the function of deciding the amount to be paid in cases of default. This places limits on the request for compensation (Articles 1,382 and 1,384 of the Civil Code).

In some cases, the law immediately identifies those parties responsible; the Civil Code defines the responsibilities of the hotel owner and, therefore, it would not be appropriate to involve the travel agency (who organised the holiday) in any request for compensation.

Damages for a holiday that went wrong

When you go on holiday, it is important to be able to relax and, as a consumer, have your expectations fulfilled. The reasons preventing this can be

manifesto:

- hotels whose services do not justify their category
- lost luggage, overbooking and late arrivals

In the event of such occurrences, additional compensation can be requested. Indeed, all the expenditure involved in recovering damages, which comprise a 'ruined holiday', is an integral part of contractual responsibility.

This type of damage is difficult to translate into economic terms and, until recently, it was very difficult to have it recognised. Judges used to define it as "*moral damage*", not damage to property and, therefore, not compensable, if not in cases determined by law (Article 2,059 of the Civil Code, the Rome Magistrate's Office, 31 March 1973; App. Milan 21 June 1988; Turin Courthouse, 8 November 1986). In recent years, compensation for the inconvenience caused by a ruined holiday has been granted (Milan Courthouse, 4 June 1998, Justice of the Peace, Syracuse, 26 March 1999). For example, a case of salmonella-poisoning which occurred in a tourist village, part of a package holiday, was considered by the European Union to constitute a "*ruined holiday*" (the European Court of Justice, 12 March 2002, Case C-168/00).

Regarding air travel compensation, it is advisable to send a copy of the complaint to ENAC "*Charter of Passengers' Rights*", viale di Castro Pretorio 118, 00185 Rome. Regarding complaints for the transportation of checked luggage with multiple carriers, compensation should be requested from the last carrier. Should the flight be part of a package holiday, the law recognises the tour operator as the sole party responsible, who can then make up their losses from the airline company (D.lgs. 111/95, Art. 14, paragraph II).

For late arrivals which are attributable to the airline company, the amount of compensation is expressed in Special Drawing Rights (SDR).

These are methods of payment and reserves which are used on an international level in operations between central banks; nowadays, they are used in other sectors, conferred by the International Monetary Fund (IMF) to Member States.

Such rights are not in the form of a monetary payment but they are rather (like the euro) a primary unit of account and written money. The exchange rate, as compared with the most important currencies, is calculated every day and published in the more important newspapers. The value of SDRs is officially calculated every day on the basis of the rates of exchange on the London Stock Exchange.

2. Safeguarding the rights of air travellers

Compensation for overbooking on scheduled flights

European Community Law no. 261/04 of the European Parliament and Council which formulates Community laws on the subject of compensation and assistance to passengers who are overbooked, have their flights cancelled or who are subject to lengthy delays, in force since 17 February 2005 (also consult the ENAC Charter of Passengers' Rights, 5th edition).

Any passenger who is overbooked has the right to choose from amongst the following:

- a) refund without penalty of the whole cost of the ticket for the journey not made
- b) immediate alternative flight
- c) alternative flight on a subsequent date, to be chosen by the passenger
- d) if the passenger is offered a flight in an inferior class to that paid for and shown on the ticket, they have the right to receive a refund for the difference.

Irrespective of the passenger's choice, the airline company has the following duties:

- e) a refund, as quantified by the Charter of Passengers' Rights
- f) the making of telephone calls or sending faxes to the destination
- g) the provision of meals and beverages whilst waiting
- h) providing hotel accommodation.

Late arrivals and flight cancellations

The passenger must receive information from the airline company or its representative regarding the delay and reason, as well as the estimated time of departure. If the delay is attributable to the airline company, it has the following duties towards the passenger:

- a) a refund for overbooking. As sanctioned by Article 7, the refund will be Euro 250.00 for distances less than or equal to 1,500 km; Euro 400.00 for distances of more than 1,500 km between Member States and for other flights of between 1,500 and 3,500 km; for all other distances the amount is Euro 600.00
- b) making telephone calls or sending faxes to the destination
- c) the provision of meals and beverages whilst waiting
- d) providing hotel accommodation.

In cases in which flights are cancelled or the passenger cannot reach their destination using other carriers, the passenger has the right to receive a refund of the full cost of the ticket. The airline carrier can reduce pecuniary compensation by 50% when the passenger is offered an alternative flight whose arrival time is not more than 2, 3 or 4 hours, as compared to the original flight. Pecuniary compensation will be paid in cash, by means of electronic bank transfer, bank credit, cheque or travel voucher (and/or other services), in agreement with the passenger, independently of the cost of the ticket.

Responsibilities regarding luggage on national and international journeys and how to make a complaint

The relevant reference for international transport is the 1999 Montreal Convention, which provides for up to 1,000 SDR (approximately Euro 1,211.00) for lost or damaged checked luggage, excluding a declaration of greater value which is presented at the *Lost Property Office*.

It is worth remembering that the 'Declaration of Value' or paying an additional sum for each piece of baggage is allowed by the airline company; this permits compensation to be paid for in case of loss.

The maximum refund for the late arrival of baggage cannot exceed 1,000 SDR (approximately Euro 1,211.00) unless the airline company can demonstrate that it took all possible means in avoiding the delay or it can prove that the passenger caused the damage. In cases where the checked luggage has been destroyed or lost, the passenger has the right to compensation of up to 1,000 SDR (approximately Euro 1,211.00) only in cases in which the damage is attributable to the company. This limit can, however, be increased to compensate a greater amount.

In order to obtain compensation for checked luggage, you must first go to the *Lost Property Office* and fill in a special form (PIR), which details the characteristics of the lost or damaged baggage. The request for compensation for damaged luggage must be presented within 7 days of the loss; for loss of baggage within 21 days.

As previously mentioned, the maximum refund is fixed, therefore, luggage containing items of value should be covered by an insurance policy, obtained prior to travelling.

A written complaint must be presented to the airline company:

- for national flights, within 3 days of noticing the damage and within 14 days from when the luggage is returned after a delay
- for international traffic, within 7 days of noticing the damage and within 21 days from when the luggage is returned after a delay.

Concealed damage, which is discovered at a later date, must be reported to the airline company:

- for national flights, within 3 days of returned
- for international traffic, within 7 days of returned

Complaints for damage to unchecked baggage.

The right to compensation is prescribed:

- for national flights, within 6 months after arrival at the destination and the passenger has the burden to prove that the damage was caused by the airline company
- for international traffic, within 2 years after arrival at the destination.

Compensation for damage to checked baggage

The right to compensation is prescribed:

- for national flights, within 1 year of delivery (the company is responsible unless it can prove that it, its employees and persons in charge diligently took all measures necessary and possible in avoiding the damage)
- for international flights, within 2 years of delivery (the company is responsible unless it can prove that it and its auxiliaries diligently took all measures necessary and possible in avoiding the damage). For airline companies which are not signatories to the 1999 **Montreal Convention**, compensation for damage cannot exceed 17 SDR (Euro 20.00) per kilo. A limit of 17 SDR can be exceeded only when the passenger has made a declaration of greater value at the *Lost Property Office* for the contents of the luggage. Regarding lost luggage or damage to hand luggage, the passenger has the right to compensation up to 332 SDR (approximately Euro 338.00) only when the damage is attributable to the airline company.

Responsibilities regarding persons in the event of an air crash

The 1999 Montreal Convention

There are no limits of responsibility in cases resulting in death, injury or personal injury for transport by European Community airline companies. For damages up to 100,000 SDR (approximately Euro 121,086.00) per passenger,

the company has an obligation to pay irrespective of any justification for their responsibility. For damages exceeding 100,000 SDR (approximately Euro 121,086.00), the airline company is not, however, responsible if it is able to prove that the damage was not caused by negligence, illegal acts or omission or by its own employees or that the damage was caused exclusively by negligence, illegal acts or the omission of third parties.

Non-European Community airline companies which operate to and from the European Union and which do not apply the above-mentioned compensation system have an obligation to inform the passenger of this fact. European and non-European airline companies must, however, pay up to 100,000 SDR (approximately Euro 121,086.00) per passenger (in Italy the said limitation is in accordance with the law 27 April 1988 for companies which are not Members of the 1999 Montreal Convention).

3. Travelling by train

Relevant Regulations

The conditions and fares for persons on the state railway RDL no. 1,948 of 11 October 1934, converted to Law no. 911 of 4 April 1935, subsequently modified and integrated and by DPR 11 July 1980 no. 753, concerning regulations regarding the police, safety and the regularity of railway service.

The international railway service is regulated by the 'Convention regarding International Transport for the COTIF Railway' and its Appendices, approved by Law no. 976 of 18 December 1984 and subsequent modifications.

Travelling by train is one of the most economical ways of getting about and it is a great way of seeing the country. The main problems regarding travelling by train are:

- Requesting a refund for an unused ticket
- Delayed or cancelled service
- Overcrowding
- Malfunctioning air-conditioning system.

Train tickets are valid for 2 months after the date of issue, unlike those sold on a distance basis, the latter having unlimited validity. Passengers not in possession of a suitable train ticket (eg possessing a ticket for a different journey) for a train or service which they intend to use (ticket issued for a different category of train at a different price) can

pay the difference of a full fare ticket plus an extra Euro 8.00. From 1 October 2004, passengers must board a train with a valid ticket which has been additionally stamped.

Passengers without a valid and stamped ticket must pay the whole fare and a fine of Euro 25.00.

Travellers with ES, couchette or VL tickets, who use a different train from that booked, will pay a surcharge of Euro 8.00 if there are seats available.

On board, the passenger can purchase, have stamped or request a booked seat without additional charge in the following cases:

- for departing Express, IC, ICN or Eurostar Italia trains from stations where there is no ticket office or it is temporarily closed
- for departing regional, direct or inter-regional trains from stations where there is no ticket office or it is temporarily closed and there are no alternative points of sale
- a Concession 111 (visually impaired) holder, using regional, direct and inter-regional trains
- if in possession of a ticket which needs stamping and departing from a station where there are no ticket stamping machines or they do not work
- if travelling 1st class on regional, direct and inter-regional trains due to a lack of seats in 2nd class
- if travelling 1st class on middle or long-distance trains or if, in possession of a valid ticket, the passenger asks for a couchette or VL or different VL service
- if, in possession of an IC season ticket, the passenger travels on a Eurostar Italy season ticket, which is different to that booked, within 24 hours of the original departure or if travelling on a ticket without a booked seat, after having had it stamped

The passenger has the right to a full refund of the ticket when:

- the train is more than 1 hour late
- the train service is cancelled
- seats are unavailable for that ticket
- following interrupted service, the passenger does not wish to use transport made available by the railway company.

Where the passenger decides not to travel, there are two possibilities:

- a cash refund with a reduction of 20% of the total amount paid, excluding a sum of less than Euro 8.00
- a sum equal to the amount of the ticket, with which to buy another ticket within 6 months.

How and where to send a request for a ticket refund

In obtaining a request for a ticket refund, it is necessary to present proof of identity and a stamped ticket; if the ticket has been stamped, the request must be made within 30 minutes at any station ticket office or at the travel agents', who issued the ticket. Where this procedure cannot be followed because, for example, the ticket was purchased on-line, a refund can be obtained by sending the original tickets to (keep photocopies of any documents sent): Trenitalia Spa, Divisione passeggeri, Sistemi e tecnologie, Via di Villa Spada, 00138, Rome.

Regarding stamped tickets, these are hardly ever refundable. However, in some cases, the request for a refund can be forwarded by showing the ticket in the ticket office and pointing out that, notwithstanding the stamp, the ticket has not been used, and by completing the appropriate refund form. In such cases, it is advisable to attach all and any documents to the request which may be relevant, like, for example, a medical certificate if the departure was not possible for health reasons. Regarding Eurostar, the regulations are different when the passenger decides not to travel after the departure of the train. Should this occur within 24 hours after the departure, the passenger has the right to a 25% refund of the cost of the ticket; after 24 hours no refund is available. Furthermore, it should be remembered that Eurostar is the only train where it is not necessary to stamp the ticket prior to departure.

4. Travelling by sea

Relevant Regulations

Legislative Decree no. 111/95 "Packages Holidays", the Warsaw Convention of 12 October 1929 made executive by Law no. 41 of 19 May 1932 regarding international and maritime transport; the Brussels Convention of 20 April 1970 (CCV) made executive by Law no. 1,084 of 13 December 1974 and relevant parts of the Athens Convention of 13 December 1974, as modified by the London Protocol of 19 November 1976.

The most frequent problems regarding ferry travel are:

- cancelled departures
- late departures
- damage to cars
- accidents involving persons or thefts

Cancelled departures

If a cancelled departure is due to the company, the passenger can choose between:

1. receiving a ticket refund
 2. taking another ferry, if possible
 3. receiving compensation if the passenger has suffered damage, which can be clearly proven.
- The refund cannot, however, exceed twice the cost of the ticket

Delayed departures

If the delay exceeds 12 hours and the length of the journey is more than 24 hours, the passenger has the right to break the contract and, therefore, to receive a full ticket refund.

Where the the delay is due to the company, the passenger, subject to proof, has the right to receive compensation for damage but in every case it is the passenger's responsibility to prove the company's guilt.

The passenger must forward a suitable request for compensation.

Damage to cars

If damage to cars occurs during embarkation, transportation and disembarkation for reasons attributable to the company, the latter must compensate the damage.

However, this is usually always a token amount since it cannot exceed Euro 103.30.

For greater protection, it is advisable for the passenger to present, prior to embarkation, a declaration of the value of the said car to the company concerned.

Accidents to persons or theft

The company is responsible for damage to or theft of baggage, which the passenger leaves in the care of the company. In such cases, the passenger must immediately notify the authorities on board and contact the ferry company for compensation.

If the damage is noticed at a later date, the passenger must communicate this to the company within 3 days of the termination of the journey.

Regarding theft or damage to unchecked baggage, the passenger has the right to compensation only where the passenger can prove it was the ferry company's fault. The ferry company is responsible for damage to persons, excluding cases where it can prove that it was not their fault.

5. Taxis

Relevant Regulations

Community Regulations are based on the following Laws:

- Law 15 January 1992, no. 21 ‘The Legal Framework for Transporting Persons by means of Scheduled Public Buses’
- Regional Sicilian Law 6 April 1996, no. 29 Law no. 21/92
- Regional Sicilian Law 9 August 2002, no. 13 ‘Modifications and Integrative Laws in the Sicilian Region, 6 April 1996, no. 29’
- Legislative Decree 19 November 1997, no. 422 ‘Conferring on the Regions and local bodies the Functions and Responsibilities regarding Local Public Transport’, according to Article 4, paragraph 4 of Law no. 59/97
- Legislative Decree 285/92 Highway Code
- Article 230 bis Family Law, Civil Code
- Article 13, Law 24 November 1981, no. 689 Pecuniary Sanctions
- Article 7 bis Legislative Decree 18 August 2000 Pecuniary Sanctions

The Meter

1. Vehicles operating as taxis must be in possession of a meter.
2. The meter must be frequently inspected.
3. The meter is to be installed on the upper part of the dashboard, at least 20 cms from the gear-stick and steering wheel, and clearly visible to the driver and passenger.
4. The meter must be checked by specialised centres in accordance with the certification of the licence.
5. The correct calibration of the meter, in accordance with current tariffs, and its precise positioning in the vehicle are checked by the Municipal Police, who can provide for sealing the instrument with lead, onto which the crest of the local council is stamped.
6. Should the seal be damaged for any reason, the taxi-driver must suspend service and the licence-holder immediately inform the relevant authorities. The resealing of the meter will be carried out in accordance with the preceding paragraph.
7. Should the meter not function correctly, the driver must suspend service, immediately inform the relevant authorities and have the meter repaired or replaced. Subsequently, the meter will be subjected to the procedure outlined in paragraph 5 above.

Fares

1. Taxi fares and supplements are fixed by the town council and clearly displayed in the vehicle, visible to the passenger and updated with any modification made by the relevant authorities.
2. Fares are fixed on a multiple basis, in town, in proportion to the time spent in the vehicle and the distance covered; out of town the fares are in proportion to the distance covered and relevant regulations.
3. The town council can fix concessionary fares, thereby guaranteeing, by means of compensatory measures, payment for the service.
4. The fare must always be calculated by the meter; a price agreed between the customer and driver is not permitted.
5. Each and every fare supplement must be communicated to the customer through clearly legible notices, placed on the dashboard of the vehicle.

Taxi Services

- 1) A taxi can be hailed from a taxi rank by:
 - a) a call made by the taxi office
 - b) a call to the taxi-rank telephone;
 - c) the customer who hails a taxi in person.
- 2) Non-stationary taxis can be hailed by: a) a call made by the taxi office; or b) the customer directly hailing a taxi.
- 3) It is not permitted to hail a taxi by using a personal telephone or any other type of personal communication, other than by that outlined in 1. and 2. above.
- 4) The taxi-driver cannot accept bookings directly.

Suspension of service and refusing to carry passengers

1. When the service is suspended due to breakdowns, accidents or acts of god and a substitute service is not available, the customer has the right to leave the vehicle, only paying the fare for the completed part of the journey.
2. The service can be suspended if the passenger manifests evidently altered mental states or an aggressive or violent attitude, so as to put at risk their own or others’ safety. In such case, the driver can inform the relevant authorities, should they deem it necessary.
The driver may refuse to carry passengers where dangerous or contagious diseases are manifested or declared to exist, as well as states of inebriation.

Transporting persons with special mobility needs

1. Whilst being transported, the driver is obliged to provide assistance to those with special mobility needs. Such an obligation is waived in the presence of an accompanying person.
2. The transportation of buggies, guide-dogs and other mobility items is free of charge.

A Taxi-driver's Obligations

The taxi-driver is obliged to:

- a) behave in a suitable and civil manner with a sense of responsibility on every occasion, making available the service in a suitable manner, with the same care to one's own person and the cleanliness of the vehicle
- b) take the shortest and cheapest route for the customer en route to the destination, unless otherwise communicated by the passenger
- c) permit all the seats to be occupied, for which the vehicle has been approved
- d) respect the regulations relating to shift-work
- e) provide assistance to passengers throughout the journey, in accordance with the current regulations, in addition to Article 593 of the Penal Code
- f) communicate within 10 days to the relevant office any modifications relating to personal information, including amendments to the identity card or the functioning of the vehicle;
- g) ensure that the vehicle is safe
- h) provide alternative means of transport if, due to breakdown or accident, the vehicle cannot transport the passenger to their destination
- i) take items left in the vehicle to the relevant town council office within 48 hours after the termination of a shift
- j) ensure the correct functioning of any instrumentation in the vehicle, including the meter and distance meter
- k) to provide on request a receipt with the licence number, date, total fare (as indicated by the meter), supplements or tariff reductions, pick-up point and destination
- l) to be in possession of the current regulations and tariffs and show them to the passenger on request
- m) clearly display their permit with the licence number and telephone number of the relevant office to which the passenger can make a complaint and a copy of the fares in the following languages: Italian, English, French and German
- n) take the passenger to their destination, even if the driver's shift has terminated.

It is forbidden for a taxi-driver to:

- a) refuse a passenger (except where this passenger previously damaged the vehicle, is without financial means or behaved in an anti-social way, in addition to those cases covered in Article 26)
- b) to carry persons unknown to the passenger, who requested the taxi
- c) carry animals in the vehicle
- d) interrupt the journey except when explicitly requested by the passenger, in the presence of acts of god or danger
- e) request additional payment other than that displayed
- f) tamper with the meter or carry passengers with the taxometer when it is switched off, broken or without the lead seal
- g) refuse to transport luggage, which will fit into the vehicle
- h) refuse to transport guide-dogs, crutches and buggies, necessary for those with special mobility needs
- i) smoke or eat whilst driving
- j) abandon, even temporarily, the vehicle during a shift, other than when necessary
- k) transport only goods

It is forbidden for passengers to:

- a) smoke in the vehicle
- b) open the door on the side of oncoming traffic
- c) to dirty or damage the vehicle
- d) throw objects out of the window
- e) transport pets, without the consent of the taxi-driver
- f) get out of the taxi before paying the fare

Law-enforcing authorities

- a) The local police have the responsibility of enforcing the regulations herein contained.
- b) Should these regulations be breached, police officers can act, as envisaged in the preceding paragraph: Article 13 of the Law, 24 November 1981, no. 689.

Fines

Excluding various provisions of the law, fines will be applied for breaches of the above-mentioned regulations, as provided for by Article 7 bis of the Legislative Decree, 18 August 2000 no. 267, in addition to other fines provided for by other laws and present regulations.

Supplementary Sanctions

1. Regarding the following breaches of Articles 36,

37, 38 and 39, the Fines Office makes available the following:

- a warning
 - suspension of permit
 - revocation of permit
 - withdrawal of permit
2. Should the breach imply the application of one provision in paragraph 1, the authorities will send a report to the relevant office, together with all the necessary documentation.
 3. The provisions in 1. above communicate to those persons committing breaches, who bind themselves jointly and severally, the commencement of the procedure for the application of sanctions. Interested parties may present written documentation within 30 days from the date of when they receive this communication.

Warning

1. The giving of a warning constitutes a formal request to correctly observe the regulations.
2. The giving of a warning is for taxi-drivers who:
 - effect a longer, and therefore, more costly journey for the passenger, thereby breaching Article 30, paragraph 1, lett.b)
 - omit on request to apply a percentage reduction in the fare, as provided for
 - omit to provide a receipt on request or provides an invalid receipt
 - do not provide necessary assistance to passengers, except in those cases provided for by the regulations

Suspension

1. The driver's licence will be suspended for a minimum of 15 days and a maximum of 30 when:
 - a further breach breached is committed, for which notice has already been given
 - service is refused
2. A taxi-driver's licence will be suspended for a minimum of 30 days and a maximum of 60 when:
 - a higher fare is charged to the passenger
 - the taxi is in motion with the meter switched off, modified, devoid of the lead seals or with unapproved seals
 - the taxi-driver is under the influence of alcohol or abuses legal or illegal substances
3. Within 10 days of the notification, the taxi-driver will have displayed the period of suspension on their permit, as detailed in paragraph 1 of Article 35.

6. The Relationship between Travel Agencies and Tour Operators

Package Holidays

The organisation of a journey can depend on the organising capabilities of a single tourist or a travel agency. Regarding the latter, there are two types of organisation: one in which services are offered separately, in accordance with the Law 29 December 1977, no. 1,084 which acknowledges the International Convention of Bruxelles (CCV) of 23 April 1970, and package holidays (Legislative Decree 111/95). The term 'package holidays' is taken to mean a pre-determined combination of at least two of the following:

- Transport
- Accommodation
- Supplementary services
- Itineraries, visits and excursions
- The services of a guide and/or accompanying persons
- Specific agreements regarding the type of journey made

Regarding package holidays, the provisions of Legislative Decree 17 March 1995, no. 111 are applied, thereby putting into effect Directive no. 314/90/CEE. All-inclusive trips are sold on an all-inclusive basis, that is, the seller (travel agent or tour operator) does not fix the cost of every service but proposes an all-inclusive price. A valid package holiday must:

- be approved by a public body, which is accountable
- be drawn up in a written form with a copy of the contract, containing essential data about the organisation, delivered, stamped and signed by the consumer
- be covered by insurance (civil responsibility), as regards the organiser and seller
- have a deposit paid that does not exceed 25%, ie. the deposit paid when confirming a booking, Article 1,385 of the Civil Code

The law stipulates that a travel contract must include the following in clear and precise terms:

- a description of the trip
- name and address of the organiser and/or seller
- amount of deposit
- information about how the balance is to be paid
- information about the type of transport and hotel
- insurance
- information about how to make a complaint

Procedures for implementing the following must be clear:

- possible ceding of the contract to third parties
- possible revision of the price, which can be effected only if provided for by the contract. This cannot exceed 10% of that agreed upon and communicated within 20 days preceding the departure date
- possible modifications to the contract can be accepted only with the consent of the consumer who, within 2 days, will communicate their choice to the seller prior to the departure; should there be problems regarding the departure, alternatives proposed by the organiser cannot be charged for at a higher price

In cases of withdrawal or cancellation, the consumer has the right to another package holiday of the same or superior quality, without any supplement; if the holiday proposed is inferior in quality, the difference in price or deposit will be refunded within 7 days of the request.

This type of compensation is not available where the number of participants in a group has not been reached and it must be communicated to the holiday-maker at least 20 days prior to the departure date.

Compensation for damage to persons are recognised within the limits of the 1929 Warsaw Convention; regarding air transport, the 1981 Bern Convention applies and, for railway transport, the Bruselles Convention of 23 April 1970, brought executive by Law no. 1,084, 27 December 1977.

Advice to tourists

Carefully read the contract

Only accept modifications to the contract in writing; verbal agreements are not binding
Do not pay large sums of money until and when a definite commitment has been made by the organising parties.

7. At the Restaurant

- Check that the menu and prices are displayed outside the restaurant
- Should you wish to pay by credit/debit card, ask if cards are accepted before ordering
- The menu should be presented together with the wine list
- Nowadays there is no justification for cover charge and service. Many restaurants already include them in the price, alluding to a transparent relationship with the customer. Any exceptions to this rule must be specified on the menu
- The customer is not obliged to order a minimum order of dishes, except on particular days or with a fixed-price menu
- Certain expressions on the menu (for example, according to quantity) mean that the price will vary in proportion to the quantity of food
- The menu must specify if the foodstuffs are fresh or frozen
- Take care if you suffer from food allergies
- Side plates of vegetables/salads and beverages can disproportionately increase the cost of a meal
- Remember that restaurants not including service in the total price will add a fixed percentage to all the items on the bill (including drinks and cover), as specified on the menu
- You can ask that beverages be opened in front of you
- Tell the head waiter if a waiter brings you an unordered dish or if you have particular requests
- The bill must be detailed and clear; if the restaurant owner charges more than the displayed prices and they cannot be justified, go immediately to the local police
- Once the customer has paid the bill, the restaurant-owner has a duty to provide you with an official receipt; keep it as it may be checked outside the restaurant
- The restaurant-owner is responsible for the customer's personal objects (such as coats and/or umbrellas) but not for those items which are in the customer's care
- If you are not happy with the level of hygiene or you and your companions feel ill after eating out, report this to the local health authority (ASL) or NAS (the hygiene department of the Carabinieri)
- It is customary but not obligatory to leave a tip if you are satisfied with the service
- You can only smoke in smoking areas (where available)

8. The Tourist profession

In accordance with Article no. 7, which reformed national tourism legislation, of 29 March 2001, no. 135, the tourist professions are those which organise and provide services with the aim of promoting tourist activity, as well as providing assistance, accompanying and tourist guides and welcoming tourists. Tourist guides possess a special permit, which is issued by the Regional government and which is valid throughout the country.

Members of the tourist profession include:

- tourist guides
- persons accompanying tourists
- country guides
- winter sports instructors
- sea sports instructors

It is advisable to contact only professionals who work legally as their services are more reliable. In accordance with Article 2,222 of the Civil Code, the relationship between the tourist and the professional figure constitutes a contract of employment, in which the latter is obliged to supply the service requested and be paid for it. It is forbidden to charge more than the published price and, where breaches occur, the tourist can contact the local police.

Those working professionally in the field of tourism are responsible for any damage done to the tourist, should their conduct be less than professional.

9. What to do in an emergency

Unfortunately, a doctor, hospital stay and contact with the police may also be necessary on holiday. Below are some telephone numbers and advice, for use during an emergency:

- Carabinieri tel. 112
- Police emergency tel. 113
- Fire Brigade tel. 115
- Financial Police tel. 117
- Ambulance (+ helicopter) tel. 118
for the whole of Sicily
- CIRM (Radio Doctor, International Centre) offers free, long-distance medical assistance for pleasure boats and sail boats in conjunction with the General Command of the Captain of the Port: tel. 06-5923331/2 or 348.3984229
e-mail: telesoccorso@cirm.it
- Coast Guard, emergency tel. 1530
- You can easily find information about public services and the nearest First Aid Station in the telephone directory (Guardia medica) or visit the www.paginebianche.it website
- If you should need a vet, look in the telephone directory under 'veterinario'
- The Forestry Commission, fire alert tel. 1515
- CCISS for information about traffic hotspots tel. 1518
- ACI provides motorway assistance and free information about traffic hotspots 24 hours a day tel. 803116

It is important to remember that Italian citizens who go abroad on holiday have the right to free medical care in the Member States of the European Union and those countries which have signed bilateral agreements with Italy. Regarding the former, Italian citizens must be in possession of a valid E111 form from their ASL office in order to obtain free medical assistance.

Modello A

Richiesta di indennizzo per mancato imbarco sul volo aereo (*overbooking*).

Luogo e data
raccomandata A.R.

Mittente:

cognome nome
via n. cap città

Destinatario:

nome e indirizzo della compagnia aerea

Oggetto:

Richiesta di indennizzo per mancato imbarco

sul volo
del giorno

Spett.le compagnia
in data,
con regolare biglietto per un volo di linea in
partenza da,
con destinazione,
delle ore,
mi sono presentato all'aeroporto con largo
anticipino rispetto all'orario di partenza per
effettuare quanto necessario per l'imbarco. Non mi
è stato però permesso, di salire sul volo prenotato,
poichè 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 per il viaggio a causa del mancato
imbarco).

Per questi casi, gli artt. 7 - 8 del Regolamento
comunitario n. 261/2004, prevedono l'obbligo
della compagnia aerea di indennizzare subito per i
disagi sopportati.

Pertanto, richiedo il pagamento dell'indennizzo
dovuto e Vi invito a provvedere con la massima
sollecitudine.

Allegati:

- fotocopia del biglietto;
- fotocopia della carta di imbarco (eventuale).

Form A

Request for compensation for overbooking

Date:
Letter to be sent by confirmed delivery post

Sender's address:

To:
name and address of airline company

Re:
Request for compensation for overbooking

Dear Sir/Madam
on flight no
on (date)
Further to checking in for the above flight
in good time, I was unable to board this flight
due to overbooking.
I was only able to leave on the next flight
at (time).....
on (date).....,
arriving at my destination with a delay
of (hours). Given these circumstances,
I decided not to travel on that date.
Articles 7 – 8 of European Community
Regulations no. 261/2004 make provision for
compensation to be paid by the airline
for the inconvenience incurred.

I, herein, make this request for compensation.

Yours faithfully

(signature)

Enclosed:

- photocopy of ticket
- photocopy of boarding pass (if possible)

Modello B

Invito a corrispondere un risarcimento danni per smarrimento valigia durante il volo aereo.

Luogo e data
raccomandata A.R.

Mittente:

cognome nome
via n. cap città

Destinatario:

nome e indirizzo della compagnia aerea

Oggetto:

richiesta risarcimento per smarrimento bagagli

durante il volo
del giorno

Spett.le compagnia

in data,

ho effettuato il volo aereo

(specificare tutti i dati) dopo aver regolarmente
imbarcato anche i miei imbarchi, 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 un
modulo (che allego copia) in cui ho indicato tutti i
dati relativi al bagaglio e agli oggetti che conteneva.
La perdita che ho sopportato ammonta
complessivamente a Euro

Pertanto, Vi invito a corrispondere, con la massima
sollecitudine, il risarcimento previsto ai sensi di
legge.

Allegati:

- fotocopia
del biglietto e dello scontrino del bagaglio;
- fotocopia modulo con dati relativi al bagaglio.

Form B

Request for Compensation for Lost Luggage

Letter to be sent
by confirmed delivery post

Sender's address:

Date:

To:

name and address of airline company

Re:

Request for compensation for lost luggage

during flight no.
on (date)

Dear Sir/Madam

Prior to taking a flight between

and,

I previously checked in

(number)

pieces of luggage and obtained a receipt.

Upon arrival at my destination, I discovered that
my luggage was missing and duly reported this to
the relevant authorities, filling in a Lost Luggage
form.

The cost of replacing the suitcase and its contents
is approximately Euro

I, therefore, wish to request compensation
for that amount.

Yours faithfully

(signature)

Enclosed:

- photocopy
of the ticket and luggage check
- photocopy of the Lost Luggage form

Modello C

Invito a corrispondere un indennizzo per furto del bagaglio durante il viaggio in treno.

Luogo e data
raccomandata A.R.

Mittente:

cognome nome
via n. cap città

Destinatario:

Trenitalia S.p.A.
Divisione passeggeri - Rapporti con i clienti
00161 Roma
Piazza della Croce Rossa, 1

Oggetto:

Richiesta di indennizzo
per furto bagagli in treno

Spett.le Trenitalia S.p.A.
in data,
in possesso di regolare biglietto, che allego,
sono partito con il treno
(indicare i dati relativi al treno,
il numero della vettura e del posto occupato)
da
con destinazione
Durante il tragitto, mi sono state rubate i seguenti
oggetti,
per un valore complessivo di Euro,
Ho immediatamente segnalato il furto al personale
del treno (specificare generalità di chi ha accolto la
segnalazione) e ho provveduto, entro 24 ore, a
sporgere denuncia alla Polizia (allego copia
denuncia).
Pertanto, Vi invito a corrispondere l'indennizzo
previsto dalla polizza assicurativa a favore dei
passeggeri.

Allegati:

- fotocopia del biglietto;
- fotocopia della prenotazione (eventuale);
- fotocopia della denuncia alla Polizia.

Form C

Request for compensation for theft of luggage whilst travelling by journey

Date:
Letter to be sent by confirmed delivery post

Sender's address:

To:
Customer Relations, Passengers Division
Trenitalia S.p.A.
00161 Roma
Piazza della Croce Rossa, 1

Re:
Request for compensation
for theft of luggage whilst travelling on the train

Dear Sir/Madam
On ..(date),
I travelled from to on the ...(time)...
train in carriage no....., seat no.....
During the journey, the following items
were stolen:,
with a total cost of Euro
I immediately reported the theft to the guard and
the police, the latter within 24 hours of the loss
(enclosed a copy of the police report).
As permitted by the insurance policy regarding
passengers, I, therefore, wish to claim
compensation for the theft of my luggage.

Yours faithfully

(signature)

Enclosed:

- photocopy of ticket
- photocopy of booking (if possible)
- photocopy of police report



Qualità dei servizi turistici nella provincia di Palermo



arch. Attilio Torre

Enti ed associazioni turistiche di categoria
Trade Bodies and Tourist Associations

Organizzazione turistica della Sicilia Tourist Organisations in Sicily:

- per eventuali reclami rivolgersi agli Enti competenti nel territorio
To make a complaint, contact the relevant authority



Regione Siciliana, Sicilian Region

Assessorato del turismo, delle comunicazioni e dei trasporti, *Council Office for Tourism, Communication and Transport*

Assessore, *Councillor*: on. Fabio Granata
Dirigente generale dipartimento turismo, sport e spettacolo, General Manager, *Department for Tourism, Sport and Entertainment*
dott. Agostino Porretto

90141 Palermo - Via Emanuele Notarbartolo, 9
Tel. ++39.91.7078201 (centralino, *switchboard*)
Fax ++39.91.7078135 ++39.91.7078123
E-mail: turismo@regione.sicilia.it
Web: <http://www.regione.sicilia.it/turismo>

- URP - Ufficio relazioni con il pubblico
Tel. 091.7078230
E-mail: urp.dipturismo@regione.sicilia.it
- Osservatorio turistico:
Coordinatore: dott. Orazio Sciacca
E-mail: osciacca@regione.sicilia.it
Tel. 091.7078243 - 7078199 Fax 091.7078234
E-mail: oss_turistico@regione.sicilia.it
- Ufficio di promozione turistica: 00187 Roma
Via Vittorio Veneto, 96 Tel. 06.4814803
Fax 06.4744988 E-mail: roma@promosicilia.com

Aziende autonome provinciali per l'incremento turistico Provincial Tourism Boards



A.A.P.I.T. Agrigento

Presidente: dott. Vincenzo Fontana
Direttore f.f.: dott. G. B. Petruzzella
92100 Agrigento - Viale della Vittoria, 255
Tel. 0922.401352 - 401353
Fax 0922.25185 E-mail: aapitag@libero.it

- Ufficio strutture ricettive*:
Dirigente: dott. Tommaso Meli
Tel. 0922.201495 Fax 0922.20149



A.A.P.I.T. Caltanissetta

Commissario straordinario: prof. Filippo Collura
Direttore regg.: dott.ssa Donata Giunta
93100 Caltanissetta
Corso Vittorio Emanuele, 109 Tel. 0934.530411
Fax 0934.21239 E-mail: sedecentrale@aapit.cl.it
Web: <http://www.aapit.cl.it>

- Uffici informazioni*: E-mail: info@aapit.cl.it
93100 Caltanissetta - Viale Conte Testasecca, 20
Tel. 0934.530440 - 24001
93012 Gela - Via Filippo Morello, 31-33
Tel. 0933.911509 Fax 0933.911488
93013 Mazzarino
Corso Vittorio Emanuele, 410 Tel. 0934.381940
- Ufficio strutture ricettive e Pro loco*:
Dirigente: dott. Pietro Lonobile
Tel. 0934.530457 - 530406



A.A.P.I.T. Catania

Presidente: on. Raffaele Lombardo
Direttore: dott. Angelo Cavallaro
95124 Catania - Via Domenico Cimarosa, 10
Tel. 095.7306211 (centralino) Fax 095.316407
E-mail: apt@apt.catania.it
Web: <http://www.apt.catania.it>

- Uffici informazioni*:
95124 Catania - Via Domenico Cimarosa, 10
Tel. 095.7306222 - 7306279 - 7306233
95100 Catania - Via Etnea, 63 Tel. 095.311768
95129 Catania - Stazione Centrale FS
Tel. 095.7306255
95121 Catania - Aeroporto civile Fontanarossa
Tel. 095.7306266 - 7306277 - 7306288
95121 Catania
Stazione Marittima Tel. 095.7306209
- Ufficio strutture ricettive*:
Dirigente: dott.ssa Margherita Incastrone
Tel. 095.7306235 - 7306239
E-mail: incastronemar@apt.catania.it



A.A.P.I.T. Enna

Presidente: prof. Cataldo Salerno
Direttore f.f.: dott. Valerio Caltagirone
94100 Enna - Via Roma, 411



Tel. 0935.528288 Fax 0935.528229
Tel. Numero Verde 800.221188
E-mail: aziendaprovturismoenna@tin.it
E-mail: apt-enna@apt-enna.com
Web: <http://www.apt-enna.com>

- **Ufficio informazioni:**
94100 Enna - Via Roma, 413 Tel. 0935.528228
94100 Aidone Morgantina
Tel. 0935.867777 (stagionale, *season*)
Autostrada A19 Palermo-Catania
Casello Sacchitello Tel. 339.6338849
- **Ufficio strutture ricettive:**
Dirigente: signor Francesco Palermo



A.A.P.I.T. Messina

- Presidente:* dott. Salvatore Leonardi
Direttore: dott. Giampiero Mannino
98122 Messina - Via Calabria, is. 301 bis
Tel. 090.640221 Fax 090.6411047
E-mail: aptme@tiscalinet.it
- **Ufficio informazioni:**
98122 Messina - Tel. 090.674236 - 674271
Via Calabria, is. 301 bis (ang. via Capra)
E-mail: aptmeinfoturismo@virgilio.it
 - **Ufficio editoria:**
Dirigente: dott.ssa Annamaria Abbadessa
E-mail: aptme.editoria@tiscalinet.it
 - **Ufficio strutture ricettive:** Tel. 090.6402242
Dirigente: dott. Carmelo Pintabona
E-mail: aptmehotels@tiscalinet.it
 - Provincia Regionale di Messina
Ufficio informazioni: Numero Verde 800.291014



A.A.P.I.T. Ragusa

- Presidente:* dott. Nino Minardo
Direttore: dott. Francesco Ferrara
97100 Ragusa - Via Cap. Bocchieri, 33
Tel. 0932.221511 Numero Verde 800.015477
Fax 0932.623476 E-mail: info@ragusaturismo.it
Web: <http://www.ragusaturismo.it>
- **Ufficio informazioni:**
Funzionario direttivo: dott. Glauco Bisazza
Fax 0932.663094
E-mail: informazioni@ragusaturismo.it
 - **Ufficio stampa:**
E-mail: ufficiostampa@ragusaturismo.it

- **Ufficio strutture ricettive:**
Funzionario direttivo: signor Daniele Leone
Tel. 0932.221526 - 221527
E-mail: strutturericettive@ragusaturismo.it
- **Ufficio promozione ed editoria:**
Funzionario direttivo: signor Giuseppe Previtera
Tel. 0932.221518
E-mail: ufficiopromozione@ragusaturismo.it



A.A.P.I.T. Palermo

- Presidente:* dott. Salvatore Sammartano
Direttore: arch. Vincenzo Sortino
90141 Palermo - Piazza Castelnuovo, 35
Tel. 091.6058111 Fax 091.582788
E-mail: mail@palermotourism.com
Web: <http://www.palermotourism.com>
- **Uffici informazioni:**
90141 Palermo - Piazza Castelnuovo, 34
Tel. 091.583847 - 6058351 Fax 091.586338
90127 Palermo - Stazione Centrale FS
Piazza Giulio Cesare Tel. 091.6165914
90045 Ciniis - Punta Raisi Tel. 091.591698
Aeroporto civile "Falcone Borsellino"
E-mail: info@palermotourism.com
 - **UOP Riqualficazione del sistema turistico provinciale:** *Dirigente:* dott. Saverio Panzica
Tel. 091.6058236 - 6058357 - 6058340
E-mail: s.panzica@palermotourism.com
E-mail: progettoq@palermotourism.com
 - **Ufficio strutture ricettive:**
Dirigente: dott.ssa Angela Scaduto
Tel. 091.6058355 - 6058247
E-mail: strutture.ricettive@palermotourism.com
 - **Ufficio editoria:**
Dirigente: dott.ssa Lucia Di Fatta
Tel. 091.6058215 - 6058415
E-mail: editoria@palermotourism.com
 - **Ufficio documentazione territoriale:**
Dirigente: dott. Girolamo Lombardo
Tel. 091.6058353 - 6058321
E-mail: serviziocartografico.aapit@virgilio.it
E-mail: sviluppo.territorio@palermotourism.com
 - **Servizio prenotazioni guide e corrieri:**
Dirigente: dott. Vincenzo Romano
E-mail: serviziuristici@palermotourism.com
 - **UOB statistica e gestione del portale:**
Dirigente: dott.ssa Patrizia Contino
Tel. 091.6058229
E-mail: statistica@palermotourism.com

- *Altri indirizzi di posta elettronica:*
E-mail: manifestazioni@palermtourism.com
E-mail: valorizzazione@palermtourism.com
E-mail: marketing@palermtourism.com



A.A.P.I.T. Siracusa

Presidente: dott. Sebastiano Butera
Direttore: dott. Silvio Di Miceli
96100 Siracusa - Via San Sebastiano, 43
Tel. 0931.481200 E-mail: info@apt-siracusa.it
Fax 0931.67803 Web: <http://www.apt-siracusa.it>

- *Uffici informazioni:*
96100 Siracusa - Via San Sebastiano, 45
Tel. 0931.481232 Fax 0931.468287
E-mail: informazioni-siracusa@apt-siracusa.it

96017 Noto - Piazzale XVI Maggio
Tel. 0931.573779 Fax 0931.836744
E-mail: informazioni-noto@apt-siracusa.it

- *Ufficio strutture ricettive:*
Dirigente: dott. Corrado Occhipinti
Tel. 0931.481214
E-mail: occhipinti@apt-siracusa.it

- *Ufficio editoria:*
Dirigente: dott. Giuseppe Aliffi
E-mail: aliffi@apt-siracusa.it

- *Biblioteca di documentazione turistica*
96100 Siracusa - Via San Sebastiano, 43



A.A.P.I.T. Trapani

Commissario straordinario: Preside Giulia Adamo
Direttore: dott. Giuseppe Butera
91100 Trapani - Via S. Francesco d'Assisi, 27
Tel. 0923.545511 Fax 0923.29430 - 545517
E-mail: apttp@apt.trapani.it
Web: <http://www.apt.trapani.it>

- *Uffici informazioni:*
91100 Trapani - Piazza Alessandro Scarlatti
Tel. 0923.29000 Fax 0923.24004

91022 Castelvetro - Tel. 0924.904932
Via Giuseppe Garibaldi c/ Museo Civico

91022 Castelvetro - Selinunte
Ingresso Parco archeologico
Tel. 0924.46251 Fax 0924.46251

91024 Gibellina - Piazza XVI/LXVIII
Tel. 0924.67877 Fax 0924.67877

91025 Marsala - Via XI Maggio, 100
Tel. 0923.714097 Fax 0923.714097

91026 Mazara del Vallo - Tel. 0923.941727
Piazza Santa Veneranda, 2 Fax 0923.941727
E-mail: apmazara@micso.net

91010 San Vito Lo Capo
Via Savoia Tel. 0923.972464

- *UOB strutture ricettive:*
Dirigente: arch. Pietro Fodale
Tel. 0923.545539
E-mail: pfodale@apt.trapani.it

Aziende autonome di soggiorno e turismo *Local Holiday and Tourism Boards*



A.A.S.T. Acireale

Commissario: ing. Mario La Rocca
Direttore: dott. Egidio Cacciola
95024 Acireale (CT) - Via Oreste Scionti, 15
Tel. 095.892129 - 891999 Fax 095.893134
E-mail: info@acirealeturismo.it
Web: <http://www.acirealeturismo.it>



A.A.S.T. Acireale Terme

Responsabile: dott.ssa Nerina Patanè
95024 Acireale (Catania) - Via delle Terme, 47
Tel. 095.601508 - 601250 Fax 095.606468



A.A.S.T. Agrigento

Commissario: geom. Antonino Lauretta
Direttore: dott.ssa Grazia Incorvaia
92100 Agrigento - Via Empedocle, 73
Tel. 0922.20391 Fax 0922.20246
E-mail: aast_ag@virgilio.it

- *Uffici informazioni:*
92100 Agrigento
Via Cesare Battisti, 15 Tel. 0922.20454



A.A.S.T. Caltagirone

Commissario: dott. Paolo Trovato
Direttore: dott.ssa Dorotea Piazza
95041 Caltagirone (Catania)
Via Volta Libertini, 3 (Palazzo Libertini)
Tel. 0933.53809 Fax 0933.54610





A.A.S.T. Capo d'Orlando

Commissario: dott. Romano Alaimo
Direttore f. f.: dott. Cono Antonio Catrini
 98071 Capo d'Orlando (Messina)
 Via Amendola (angolo via Alessandro Volta)
 Tel. 0941.912784 - 903329 Fax 0941.912517
 E-mail: info@aastcapodorlando.it
 Web: <http://www.aastcapodorlando.it>



A.A.S.T. Catania - Aci Castello

Commissario: dott. Camillo La Rosa
Direttore: arch. Anna Maria Li Destri
 95129 Catania - Via Alberto Mario, 32
 Tel. 095.7477415 - 373084 Fax 095.7470254
 Fax 095.373072 E-mail: aastcta@tin.it



A.A.S.T. Cefalù

Presidente: dott. Franco Scancarello
Direttore: dott.ssa Luciana Giammanco
 90015 Cefalù (Palermo) - Corso Ruggero, 77
 Tel. 0921.921990 - 423048 (Presidenza)
 E-mail: info@cefulu-tour.pa.it
 Web: <http://www.cefulu-tour.pa.it>

- *Ufficio informazioni:*
 90015 Cefalù - Corso Ruggero, 77
 Tel. 0921.421050 Fax 0921.422386



A.A.S.T. Enna

Commissario: dott. Massimo Greco
Direttore: dott.ssa Serafina Petralia
 94100 Enna - Piazza Napoleone Colajanni, 6
 Tel. 0935.26119 - 500875
 Fax 0935.26119 E-mail: aasten@tin.it



A.A.S.T. Gela

Commissario: arch. Salvatore Morana
Direttore regg.: dott. Gaspare Sinatra
 93012 Gela (Caltanissetta)
 Via Giacomo Navarra Bresmes, 48
 Tel. 0933.913788 - 911423 Fax 0933.923268
 E-mail: aastgela@tiscalinet.it
 Web: <http://www.comune.gela.cl.it>



A.A.S.T. Erice

Commissario: dott. Aurelio Pes
Direttore regg.: dott. Pietro Di Miceli
 91016 Erice (Trapani) - Via Tommaso Guarrasi, 1
 Tel. 0923.869388 Fax 0923.869544



A.A.S.T. Giardini Naxos

Commissario: dott.ssa Dorotea Ferro
Direttore: dott.ssa Antonia Puzzolo
 98030 Giardini Naxos - Tel. 0942.51010
 Lungomare Tysandros, 54 Fax 0942.52848
 E-mail: info@aastgiardininaxos.it
 Web: <http://www.aastgiardininaxos.it>

- *Uffici informazioni:*
 98035 Giardini Naxos - Tel. 0942.51010
 Lungomare Tysandros, 54 Fax 0942.52848
 98035 Giardini Naxos (Messina)
 Casello autostradale A18
 98035 Giardini Naxos (Messina)
 Stazione FS Tel. 0942.52189



A.A.S.T. Isole Eolie

Commissario: arch. Michele Benfari
Direttore: dott. Luciano Siracusa
 98055 Lipari (Messina)
 Corso Vittorio Emanuele, 202
 Tel. 090.9880095 pbx Fax 090.9811190
 E-mail: aasteolie@netnet.it

- *Uffici informazioni:*
 98055 Lipari - Corso Vittorio Emanuele, 202
 Tel. 090.9880095 E-mail: infoaast@netnet.it
 Web: <http://www.aasteolie.info>
 98050 Vulcano - Porto di Levante
 Via Provinciale Tel. 090.9852028
 (da luglio a settembre, *from july to september*)



A.A.S.T. Messina

Commissario: dott. Giovanni Petrunaro
Direttore: dott. Marcello Natoli
 98122 Messina - Piazza Cairoli, 45
 Tel. 090.2935292 Fax 090.694780
 E-mail: azienturismo@azienturismomessina.it
 Web: <http://www.azienturismomessina.it>



A.A.S.T. Piazza Armerina

Commissario: dott. Fabio Messina
Direttore: dott.ssa Ivana Taschetta
 94015 Piazza Armerina (Enna)
 Via Camillo Cavour, 15 Fax 0935.684565
 Tel. 0935.680201 - 681310



A.A.S.T. Nicolosi - Etna Sud

Commissario: dott. Giuseppe Costa
Direttore: dott. Salvatore Giuffrida
 95030 Nicolosi (Catania)
 Via Giuseppe Garibaldi, 63
 Tel. 095.911505 - 911784 Fax 095.7914575
 E-mail: aastnicolosi@ngweb.it



A.A.S.T. Palermo e Monreale

Commissario: dott. Marco Salerno
Direttore: dott. Elio Carreca
 90142 Palermo - Salita Belmonte, 1 Villa Igiea
 Tel. 091.6398011 Fax 091.6375400 - 6113939
 E-mail: aziendaautonomaditurismo@tin.it
 Web: www.aziendaturismopalermo.it



A.A.S.T. Patti

Commissario: arch. Giuseppe Aveni
Direttore f.f.: dott. Filippo Nasca
 98066 Patti (Messina) - Piazza G. Marconi, 11
 Tel. 0941.241136 Fax 0941.241154
 E-mail: aastpatti@katamail.com
 Web: <http://www.pattietindari.it>

- *Ufficio informazioni:*
 98060 Patti - Località Tindari
 Via Teatro Greco, 15 Tel. 0941.369184



A.A.S.T. Milazzo

Commissario: dott. Giovanni Camuglia
Direttore f.f.: dott.ssa Loredana Celebre
 • 98057 Milazzo (ME) - Piazza Caio Duilio, 20
 Tel. 090.9222865 - 9222866 Fax 090.9222790
 E-mail: info@aastmilazzo.it
 Web: <http://www.aastmilazzo.it>



A.A.S.T. Sciacca

Commissario: dott. Antonino Di Giacomo
Direttore: dott. Ignazio Catagnano

- *Sede:* 92019 Sciacca (Agrigento)
 Via Vittorio Emanuele, 84 Tel. 0925.21182
 Tel. 0925.82865 Fax 0925.84121 - 22744
 E-mail: info@aziendaturismosciacca.it
 Web: <http://www.aziendaturismosciacca.it>
- *Ufficio informazioni:* 92019 Sciacca
 Via Vittorio Emanuele, 84 Tel. 0925.22744



A.A.S.T. Terme di Sciacca

Commissario: dott. Giovanni Lupo
Direttore: dott. Alfredo Ambrosetti

- *Sede:* 92019 Sciacca (Agrigento)
 Via Agatocle, 2 Tel. 0925.961111 - 961211
 Num. Verde 800.881079 Fax 0925.83011
 E-mail: info@termesciacca.it
 Web: <http://www.termesciacca.it>
- *Ufficio informazioni:*
 92019 Sciacca - Via delle Nuove Terme
 c/o Grand Hotel delle Terme
 Tel. 0925.23133 Fax 0925.87002 - 23133



A.A.S.T. Siracusa

Commissario: dott. Giuseppe Bennardo
Direttore: dott. Domenico Mirabella

- *Sede:* 96100 Siracusa - Via Maestranza, 33
 Tel. 0931.65201 - 46255
 Fax 0931.60204 E-mail: aatsr@flashcom.it
 Web: <http://www.flashcom.it/aatsr>



A.A.S.T. Taormina

Commissario: dott. Agostino Porretto
Direttore: dott. Antonio Belcuore

- *Sede:* 98039 Taormina (Messina)
 Piazza Santa Caterina (Palazzo Corvaja)
 Tel. 0942.23243 pbx Fax 0942.24941
 E-mail: info@gate2taormina.com
 Web: <http://www.gate2taormina.com>



**Associazioni di categoria della ristorazione,
Restaurant Trade Associations:**



Unione Ristoranti del Buon Ricordo

27100 Pavia - Viale Libertà, 4 d
Tel. 0382.25180
Fax 0382.302611
E-mail: info@buonricordo.com
Web: <http://www.buonricordo.com>



Locali Storici d'Italia

Associazione culturale
Presidente:
Giuseppe Nardini (Grapperia Nardini - Bassano)
Vice presidenti:
Daniela Vedaldi (Caffè Florian, Venezia)
Giancarlo Guancioli (Ristorante Savini, Milano)
Segretario generale: Enrico Guagnini, Milano
Tesoriere:
Paolo Guarneri (*Hotel Principe di Savoia, Milano*)

- *Sede sociale:* 20121 Milano - Via Tarchetti, 3
Tel. 02.653109 Fax 02.6590044
E-mail: info@localistorici.it
Web: <http://www.localistorici.it>



O.R.P.I.

Ordine Ristoratori Professionisti Italiani
Segreteria generale: 16148 Genova
Via Quarto, 12
Tel. 010.387478 Fax 010.392684
E-mail: orpi@orpi.it
Web: <http://www.orpi.it>



A.P.C.P. (Federazione Italiana Cuochi)

Associazione Provinciale Cuochi e Pasticcieri
90146 Palermo
Piazza dei Quartieri, 2 (villa Niscemi)
Tel. 091.6888361 Fax 091.6884201
E-mail: associazionecuochiepasticcieri@virgilio.it
Web: <http://www.cuochipalermo.it>



Club degli Chefs "Francesco Paolo Cascino"

90146 Palermo
Piazza dei Quartieri, 2 (villa Niscemi)
Tel. 091.6888361 Fax 091.6884201



Slow Food®

Slow Food

Presidente Slow Food Editore:
Gigi Piumatti (g.piumatti@slowfood.it)
12042 Bra (Cuneo) - Via MendicITÀ Istruita, 14
Tel. 172.419611 Fax 172.421293
E-mail: info@slowfood.it
Web: <http://www.slowfood.it>

F.I.P.E.

Federazione Italiana Pubblici Esercizi
Presidente: prof. Giuseppe Anastasio
90139 Palermo - Via Emerico Amari, 11
Tel. 091.328315 Fax 091.328315



Associazione Strada del Vino Alcamo Doc

91011 Alcamo - Corso VI Aprile, 16
Tel. 0924.25008 Fax 0924.25008
E-mail: info@stradadelvinoalcamodoc.it
Web: <http://www.stradadelvinoalcamodoc.it>



A.I.S. - Associazione Italiana Sommeliers

20125 Milano - Viale Monza, 9
Tel. 02.2846238 Fax 02.26112328
E-mail: ais@sommeliersonline.it
Web: <http://www.sommeliersonline.it>

Altre organizzazioni

Other organisations:



A.G.T.

Associazione guide turistiche

Presidente:

Patti Roberta (roberta.patti@katamail.com)

V. presidente: Costanza Campisi (metodo@iol.it)

Segretario: Grazia Maggiolini

90143 Palermo - Via Giovanni Bonanno, 51

Tel. 091.7308922 Fax 091.7308922

E-mail: infoagt@palermoguide.it

Web: <http://www.palermoguide.it>



G.T.A.

Associazione guide turistiche associate

Presid.: Giovanni Masaniello (tel. 335.8111954)

90121 Palermo - Piazzale della Costellazione, 16

Tel. 091.6472125 Fax 091.6472125

E-mail: guideturistichepa@tiscalinet.it

Web: <http://www.palermoguidepalermo.it>

A.G.T.S.

Associazione Regionale Guide Turistiche

Presidente: Elisabetta Calandrino

Vice presidente: Carlo Castello

90133 Palermo - Via Vittorio Emanuele, 71

Tel. 091.581952 - 335.8195022

Fax 091.581952 E-mail: ecalandri@tin.it

ASAT

Associazione Corrieri

Presidente: Antonio Marretta

Segretario: Salvo Salamoni

90129 Palermo - Via Agostino Catalano, 88

Tel. 091.599614 E-mail: a.marretta@tin.it

AGCI Pesca

Associazione Pesca Turismo

90010 Santa Flavia - Località Porticello

Via Capitano Balistreri, 4

Tel. 091.947262 - 335.7411285

E-mail: zizzopesca@tiscali.it

Gruppo Guide Alpine Etna Sud

Muntain Guides Etna south side

95030 Nicolosi (Catania) - Via Etna, 49

Tel. 095.7914755 Fax 095.7914755

Gruppo Guide Alpine Etna Nord

Muntain Guides Etna north side

95015 Linguaglossa (Catania)

Piazza Santa Caterina, 24

Tel. 095.647833 - 647592

Fax 095.371333 - 647188 - 647877



Assonautica Palermo

Presidente: dott. Giovanni Ruggieri

Direttore: colon. Salvatore Gervasi

Segretario: Alessia Ardizzone

Responsabile: dott. Renato Coroneo

- *Sede sociale:* 90139 Palermo
Via Emerico Amari, 11 (c/o CCLAAPalermo)
E-mail: segreteria@assonauticapalermo.it
Web: <http://www.assonauticapalermo.it>
- *Base nautica:* 90133 Palermo
Porticciolo Cala - Porto di Palermo
Tel. 091.583131 Fax 091.6050375

Agriturist

Associazione nazionale

per l'agriturismo, l'ambiente, il territorio

- *Sede operativa nazionale:* 00186 Roma
Corso Vittorio Emanuele II, 87 - 89
Tel. 06.6852338 - 6852342 Fax 06.6852424
E-mail: agritur@confagricoltura.it
Web: <http://www.agriturist.it>
- *Sezione regionale della Sicilia:*
Presidente: dott. Giuseppe Gioia
Vice presidente: dott. Ettore Pottino
Segretario: Giuseppe Modica (tel. 335.8169267)
Responsabile: dott. Pottino (tel. 347.675406)
90144 Palermo - Via Alessio Di Giovanni, 14
Tel. 091.346046 Fax 091.323200
E-mail: fedsicil@libero.it - fedsicilia@virgilio.it
Web: <http://www.agriturismosicilia.com>

Amici della Terra

Friends of the Earth International

- 00186 Roma - Via Torre Argentina, 18
Tel. 06.6868289 - 6875308
Fax 06.68308610
E-mail: amiterr@amicidellaterra.it
Web: <http://www.amicidellaterra.it>

Assoturismo

90145 Palermo - Via Guido Cavalcanti, 5

Tel. 091.6811016 - 6811437 Fax 091.225182

Web: <http://www.confesercentipalermo.it>



Historic Center

Direttore: dott. Mauro Trieste

Segretario: Cantelli Giovanni

- *Sede:* 90139 Palermo - Fax: 091.585560
Via Mariano Stabile, 126 (*clo hotel Tonic*)
Tel. 091.6055308 - 328.0232730
E-mail: hoteltonic@hoteltonic.com
Web: <http://www.sicilytourist.com/hoteltonic>

URAS

Unione Regionale Albergatori Siciliani

Presidente: dott. Sebastiano De Luca

V. presidenti: dott. Giuseppe Neri (*Costa Verde*)

dott. Vincenzo Sole (*Gruppo GHS*)

dott. Gaetano Caltagirone (*Gruppo SGAS*)

Segret.: dott. Daniele Settineri (tel. 335.5279768)

Responsabile: dott. Lo Jacono

- 90139 Palermo - Via Libertà, 37 i
Tel. 091.586310 Fax 091.6110754 - 589143
E-mail: uraspa@libero.it
E-mail: uraset@tiscalinet.it

Associazione Albergatori della Provincia di Palermo

Presidente: avv. Giovanni Di Giovanni

Vice presidenti:

Giuseppe Neri (*Costa Verde*)

dott. Vincenzo Sole (*Gruppo GHS*)

dott. Gaetano Caltagirone (*Gruppo SGAS*)

Segret.: dott. Daniele Settineri (tel. 335.5279768)

Consiglieri: Nicola Farruggio (tel. 091.325657),

arch. Massimo Coraci (tel. 091.6842222),

Marco Di Benedetto, Dario Di Lorenzo,

Piero Mogavero, Vincenzo Puleo,

Francesco Randone

- 90139 Palermo - Via Libertà, 37 i
Tel. 091.6111948 E-mail: uraspa@libero.it
Fax 091.6110754

ASSOTEL

Presidente: avv. Nicolò Giovanni Genovese

- *Sede:* 90151 Palermo - Località Mondello
Viale Cloe, 9 (*clo hotel Conchiglia d'Oro*)
Tel. 091.450032 Fax 091.450359
E-mail: concoro@sicilia.com

Associazione Provinciale Albergatori Cefalù e Madonie

Presidente: dott. Giuseppe Neri

- 90015 Cefalù - SS 113
Contrada Santa Lucia (*clo hotel Costa Verde*)
Tel. 0921.931134 - 421565
Fax 0921.420108 - 422213

Codacons

Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori

- *Sede nazionale:* 00195 Roma
Viale Giuseppe Mazzini, 73
Tel. 06.37351738 - 3724718
Fax 06.3701709 - 3724731
E-mail: codacons.info@tiscalinet.it
Web: <http://www.codacons.it>

Confcommercio

Vice presidente: Mario Attinasi

- *Sede:* 90133 Palermo
Via Roma, 111 (*clo hotel Ambasciatori*)
Tel. 091.6166881 Fax 091.6100105
E-mail: azzurrolampedusa@tiscalinet.it
Web: <http://www.confcommercio.pa.it>



Fiavet Sicilia

Federazione italiana associazioni imprese viaggi e turismo, Associazione della provincia di Palermo

Vice Presidente nazionale: dott. Giuseppe Cassarà

Presidente Fiavet Sicilia: dott. Mogavero

Presidente Fiavet Palermo: dott. Filiberto Manno

Direttore: Smiriglia

90143 Palermo - Via Filippo Cordova, 89

Tel. 091.6253673 - 349829 Fax 091.6258749

E-mail: info@fiavetsicilia.com

E-mail: info@fsasicilia.com

Web: <http://www.fiavetsicilia.com>

Associazione Provinciale Agenzie Viaggi

Commisario: dott. Massimo Ruggieri

- *Sede:* 90139 Palermo
Via Emerico Amari, 11 (*clo Confcommercio*)
Tel. 091.589430 Fax 091.6110196
E-mail: palermo@confcommercio.it
E-mail: segreteria@confcommercio.pa.it
Web: <http://www.confcommercio.pa.it>

AMAVET

Associazione mutua volontaria di assistenza e assicurazione tra operatori ed agenti di viaggio e turismo

- *Sede nazionale:* 00198 Roma - Via Tevere, 15
Tel. 06.8548878 Fax 06.8411981
E-mail: amavet.mutua@touritel.com
E-mail: amavet.finanziaria@touritel.com
E-mail: amavet.brokers@touritel.com

FAITA

Federazione delle associazioni italiane dei complessi turistico ricettivi all'aria aperta

- *Sede nazionale:* 000192 Roma
Presidente: Vianello Maurizio
Via degli Scipioni, 153 Tel. 06.32111043
Fax 06.3200830 E-mail: nazionale@faita.it
Web: <http://www.faita.it>
- *Sede regionale della Sicilia:* 95126 Catania
Presidente: Giovanni Greco
Segretario: Giuseppe Zingale
Via Acque Casse, 38 Tel. 095.491139
Fax 095.492277 E-mail: sicilia@faita.it

Associazione Campeggiatori di Sicilia

95040 Catania - Via Mariani, 64
Tel. 095.394137 - 339.3225308 Fax 095.394137
E-mail: info@associazionecampeggiatoridisicilia.com
Web: www.associazionecampeggiatoridisicilia.com

TURASM

Associazione Albergatori Madoniti
Presidente: Mogavero Claudia

- 90010 Isnello
Località Piano Torre (*c/o Piano Torre Park Hotel*)
Tel. 0921.662671 - 662672 Fax 0921.662672
- 90010 Geraci Siculo
Via della Libertà, 15 (*c/o hotel Ventimiglia*)
Tel. 0921.643124 - 643240 Fax 0921.643240
E-mail: info@hotelventimiglia.it



ASTOI

Associazione tour operator italiani, Associazione aderente a Confindustria - Federturismo
Presidente: Giuseppe Boscoscuro
Direttore generale: Alberto Corti
20122 Milano - Via Conservatorio, 20
Tel. 02.76014497 E-mail: astoi@astoi.com
Fax 02.76015383 Web: <http://www.astoi.com>



ENIT

Ente Nazionale Italiano per il Turismo
Presidente: dott. Amedeo Ottaviani
Direttore: dott. Piergiorgio Togni

- *Ufficio centrale:* 00185 Roma - Via Marghera, 2 b
Tel. 06.49711 Fax 06.4463379 - 4469907
E-mail: sedecentrale@enit.it Web: www.enit.it



EBRTS

Ente Bilaterale Regionale Turismo Siciliano
Presidente: Pietro La Torre
Vice presidente: dott. Nicola Genovese
Direttore: Salvatore Scalisi (direttore@ebrts.it)
(Tel. 335.8159025 E-mail: scalisi@ebrts.it)
Centro servizi Palermo (centroservizi@ebrts.it):
Delegato: dott. Nicola Genovese
Vice delegato: Alessandro Fanzone
Operatore: Alessandro Caponetto

- 90139 Palermo - Via Libertà, 37 i
Tel. 091.332766 Fax 091.581549
E-mail: info@ebrts.it Web: <http://www.ebrts.it>



C.A.I.

Club Alpino Italiano, *Italian Alpine Club*

- *Sede naz.:* 20124 Milano - Via E. Petrella, 19
Tel. 02.2057231 E-mail: cai@cai.it
Fax 02.205723201 Web: <http://www.cai.it>
- *Presidente regionale della Sicilia:*
Mario Vaccarella
- *Sezione di Palermo "Conca d'Oro":*
Presidente: prof. Salvatore Sammaturo
90141 Palermo - Via Nicolò Garzilli, 59
Tel. 091.6254352 - 329407
Fax 090.6256587 E-mail: palermo@cai.it
E-mail: caipalermo@palermoweb.com
- *Sezione di Catania:*
95100 Catania - Piazza M. Scammacca, 1
Tel. 095.7153515 Fax 095.7221493



C.A.S.

Club Alpino Siciliano
Presidente: avv. Francesco Crispi

- 90141 Palermo - Via Paolo Paternostro, 43
Tel. 091.581323 Fax 091.581323
Web: <http://www.rifugioestano.com>

AS.CO.T.

Assistenza e consulenza per lo sviluppo del turismo s.r.l.
95129 Catania - Viale Ionio, 105
Tel. 095.7226005 E-mail: info@ascotsrl.com
Fax 095.7226954 Web: <http://www.ascotsrl.com>





Legambiente

Comitato regionale siciliano

Presidente: arch. Domenico Fontana

Vicepresidenti: Angelo Di Marca, Enzo Parisi

Segretario: Giuseppe Messina

90133 Palermo - Via Agrigento, 67

Tel. 091.301663 - 6262697 Fax 091.6264139

E-mail: legaambiente.sicilia@libero.it

Web: <http://www.legaambiente.sicilia.it>



Terranostra

Associazione per l'agriturismo, l'ambiente e il territorio, Associazione aderente alla Confederazione Nazionale Coltivatori Diretti

Presidente regionale: Alessandro Chiarelli

Delegato della provincia di Palermo:

Pietro Mirto (tel. 091.419269 - 343161)

- Sede nazionale: 00187 Roma
Via XXIV Maggio, 43 Web: www.terranostra.it
E-mail: terranostra@coldiretti.it
- Sede regionale: 90144 Palermo
Via Simone Cuccia, 1 Tel. 091.280000
Web: <http://www.campagnamicasicilia.it>



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Federconsumatori Sicilia

Presidente nazionale: Rosario Trefiletti

Presidente regionale: Lillo Vizzini

Segretario: Nunzio Vasta

- 90133 Palermo - Via Roma, 72
Tel. 091.6173434 Fax 091.6162937
E-mail: federcons.pa@flashnet.it
E-mail: federconsumatori@federconsumatori.it
Web: <http://www.federconsumatori.it>



Lega Consumatori (Associazione consumatori)

Presidente: Angelo Caputummino

Vice presidente: Giovanni Giardi

Segretario: Emilio Scarpinato

- 90141 Palermo - Via Benedetto Castiglia, 8
Tel. 091.331900 E-mail: info@erripa.org
Fax 091.589143 Web: <http://www.erripa.org>

Adiconsum Sicilia (Associazione consumatori)

Presidente regionale: dott. Benedetto Romano

Segretario Palermo: Giovanna Agozzino

- 90143 Palermo - Via Tommaso Gargallo, 4
Tel. 091.307761 Fax 091.301979
E-mail: benedettoromano@tiscali.it

Coldiretti Sicilia

Delegato confederale: Gaspare Ciaccio

Direttore: Giuseppe Campione

- 90129 Palermo - Corso Calatafimi, 319
Tel. 091.421752 - 421854 Fax 091.484006
E-mail: palermo@coldiretti.it
Web: <http://www.coldiretti.it/sicilia>



Associazione per la Difesa del Mare e del Territorio

Presidente: dott. Mario Ajello (tel. 339.8656330)

Vice presidente: dott.ssa Luisa Di Giovanni

Segretario: Sara Pellegrino

- 90141 Palermo - Via Marchese Ugo, 52
Tel. 091.6251213 Fax 091.6251213
E-mail: marioajello@katamail.com



L.I.P.U. (Lega Italiana Protezione Uccelli)

Presidente nazionale: Giuliano Tallone

Responsabile regionale: Mauro Mannino

- Sede nazionale: 43100 Parma - Via Trento, 49
Tel. 0521.273043 Fax 0521.273419
E-mail: info@lipu.it Web: <http://www.lipu.it>
- Sede regionale: 90138 Palermo - Via Houel, 29
Tel. 091.320506 - 6117898 Fax 091.323804
E-mail: lipusic@tin.it - lipusicilia@oasi.net



W. W. F. (World Wildlife Fund - Italia)

Presidente: arch. Fulco Pratesi

Direttore: Michele Condotti

- Sede nazionale: 00198 Roma - Via Garigliano, 57
Tel. 06.844971 E-mail: n.mazzocco@wwf.it
Fax 06.85300612 Web: <http://www.wwf.it>
- Sede provinciale: 90139 Palermo
Via Enrico Albanese, 98 Tel. 091.583040
Fax 091.333468 E-mail: sicilia@wwf.it





Rangers d'Italia

Presidente: Cavalier Renzo Ruffo

Segretario: Italo Scattina

- *Sede nazionale:* 35135 Padova
Via Bernardi, 26 Tel. 049.8687032
- *Sede provinciale:* 90146 Palermo
Viale Diana Giusino Tel. 091.6716066
E-mail: ris.montepellegrino@tiscali.it
Web: www.riservamontepellegrino.palermo.it



CONI

Comitato Olimpico Nazionale Italiano

Presidente: Petrucci

Segretario: Raffaele Pagnozzi

Comitato provinciale

Presidente reggente: Vincenzo Costa

Segretario: Loredana Papia

- 90141 Palermo - Via Terrasanta, 93
Tel. 091.308788 Fax 091.346814
E-mail: palermo@coni.it
Web: http://www.conipalermo.com



Parco Regionale dell'Etna

Ente gestore: Ente Parco dell'Etna

- *Sede:* 95030 Nicolosi (Catania)
Via del Convento, 45
Tel. 095.8211111 - 914588
Fax 095.914738
E-mail: ufficiostampa@parcoetna.ct.it
Web: http://www.parcoetna.ct.it



Parco Regionale delle Madonie

Ente gestore: Ente Parco delle Madonie

Presidente: dott. Massimo Belli dell'Isca

Direttore: Francesca Grosso

Segretario: Giusi Abbate,

Marcella Bencivinni, Maurizio Ortoleva

- *Sede:* 90027 Petralia Sottana (Palermo)
Corso Agliata, 16 Tel. 0921.684011
Fax 0921.680478 E-mail: epm@abies.it
Web: http://www.parcodelmadonie.it



Parco Regionale dei Nebrodi

Ente gestore: Ente Parco dei Nebrodi

Direttore: Salvatore Giarratana

- *Sede legale:* 98072 Caronia (Messina)
Contrada Pietragrossa - SS 113 Km 140+650
Tel. 0921.333211 Fax 0921.333230
E-mail: info@parcodeinebrodi.it
E-mail: parconebrodi@legacy.it
Web: http://www.parcodeinebrodi.it
- *Sedi distaccate:* 98070 Alcara Li Fusi (Messina)
Via Ugo Foscolo, 1
Tel. 0941.793904 Fax 0941.793240
98033 Cesarò (Messina) - Strada Nazionale, 68
Tel. 095.7732061 Fax 095.696008



Azienda FEED.R.S.

Azienda Foreste demaniali della Regione Siciliana

Direttore generale: ispet. Antonino Colletti

- *Coordinamento:* Gruppo V - 90143 Palermo
Via Libertà, 97 Tel. 091.7906811
Fax 091.7906201 E-mail: azforsr@tin.it
E-mail: assessoratoagricolturaeforeste@
regione.sicilia.it



Patto territoriale per l'occupazione "Alto Belice Corleonese"

Presidente: dott. Luigi Vallone

90037 Piana degli Albanesi (Palermo)

Corso Giorgio Kastrioti, 213 Tel. 091.8561016

Fax 091.8561111 E-mail: belice@infcom.it

Web: http://www.pattoaltobelice.com



Artemisia

Società cooperativa a r.l. per il turismo sostenibile e l'educazione ambientale

Associato: Club di Prodotto "Enogastronomia" della provincia di Palermo

Responsabile: dott. Giuseppe Ippolito

90145 Palermo - Via Serradifalco, 119

Tel. 091.6824488 - 340.3380245

E-mail: artemisianet@tin.it

Web: http://www.artemisianet.it





Cinisi, Torre Pozzillo

(ph Vincenzo Cuttitta - arch. AAPIT Palermo)

Ringraziamenti

Thanks

Questa pubblicazione è stata realizzata dai funzionari del Progetto «Riqualficazione del sistema turistico provinciale» dell'Azienda Autonoma Provinciale per l'Incremento Turistico di Palermo, che ringraziano per la preziosa collaborazione alla stesura del testo e per la realizzazione del progetto:

This publication has been compiled by the participants of the Project:

"A Re-appraisal of the Tourist Services in the Province of Palermo", AAPIT, all of whom wish to thank the following for their invaluable:

- **Università degli Studi di Palermo,**
The University of Palermo:
Facoltà di Economia, prof. Francesco Andria;
Facoltà di Lettere - Cefalù,
prof. Girolamo Cusimano,
prof. Antonino Velez;
Facoltà di Ingegneria, prof. Mario Enea
- **ASL, Azienda unità sanitaria locale, Palermo,**
Local Health Authority, Palermo:
dott. Vito De Blasi (direttore generale),
dott.ssa Panvini, dott.ssa Tarantino,
dott. Salvatore Siciliano, dott. Ernesto Bugio.
- **Assessorato regionale agricoltura e foreste,**
Regional Councillor for Agriculture and Forestry:
dott. Stefano Pillitteri.
- **Comune di Cefalù,**
The Town Hall, Cefalù:
on. arch. Simona Vicari (sindaco),
dott. Cesare Augusto (assessore all'ambiente).
- **Associazioni di categoria del settore turistico ricettivo,**
Tourist Accommodation Associations:
avv. Giovanni Di Giovanni, dott. Vicio Sole,
dott. Daniele Settineri, arch. Massimo Coraci,
signor Mauro Trieste, ing. Michele Alberti,
dott. Ettore Pottino, dott. Giuseppe Modica.
- **Associazioni di categoria del settore turistico guide e corrieri,**
Tourist Guide Associations:
dott.ssa Elisabetta Calandrino,
dott.ssa Cetti Genovese;
signor Giovanni Masaniello,
dott. Antonio Marretta.
- **Associazioni di categoria del settore turistico agenti di viaggio Fiavet,**
Fiavet Travel Agent Tourist Association:
dott. Giuseppe Cassarà (presidente),
dott. Santo Mogavero,
dott. Liborio Smiriglio,
dott. Ferdinando Milella.
- **Associazioni di categoria del settore turistico nolo con autista,**
Car-hire Associations (with driver):
dott. Eugenio Labisi; dott. Vincenzo Inzerillo,
dott. Maurizio Giordano.
- **Turismo del mare, Marine Tourism:**
dott. Renato Coroneo, comandante Gervasi,
signor Francesco Zizzo (A.G.C.I. Pesca).
- **Associazioni ambientaliste,**
Environmental Associations:
dott. Giuseppe Messina (presidente regionale Legambiente), signor Giuseppe Zaso,
dott. Mario Aiello (presidente associazione Difesa del mare).
- **Associazioni consumatori,**
Consumer Associations:
prof. Calogero Vizzini, dott. Benedetto Romano, signor Giovanni Giardi.
- **Ristorazione, Restaurants:**
prof. Maurizio Cascino,
signor Francesco Pensovecchio.
- **Consulenza statistica,**
Statistical Consultant:
dott. Sergio Mazzola.
- **Ente Bilaterale regionale per il turismo siciliano,**
Regional Bilateral body for Sicilian Tourism:
dott. Pietro La Torre (presidente),
signor Salvatore Scalisi (direttore),
signor Alessandro Caponetto
- **Tutela dei turisti,**
Safeguarding Tourists:
prof.ssa Elvira La Loggia e la laureanda Lucia Calì dell'Università degli Studi di Palermo,
Facoltà di Economia, corso di laurea "Economia e gestione dei servizi turistici";
dott.ssa Maria Sabrina Leone, per la stesura dei Codici e delle regole della qualità.



• **Ringraziamenti per contributi specifici,**
With thanks for specific contributions:

Ancona Deborah (*grafico, Palermo*); Ardenti Andrea (*TMK, Catania*); Baglioni Vincenza (*Albaria, Palermo*); Balistreri Claudia (*Baglio Conca d'Oro*); Barcia Nino (*Antica Staz. Ficuzza, Monreale*); Buda Carla (*AAST Giardini Naxos*); Buscemi Antonello (*Grand Hotel Federico II*); Buttitta Francesca (*Apple Tour, Palermo*); Cascino Pietro (*Centrale Palace Hotel, Palermo*); Catanzaro Gisella (*Florio Park Hotel, Cinisi*); Ciccone Simona (*Media Relations & Corporate Image Turin Hotels International, Torino*); Contino Franco (*grafico, Palermo*); Coraci Massimo (*Addaura Hotel, Palermo*); Corallo Dario (*grafico, Palermo*); Cortina Fabio (*Fiesta Garden Beach, Campofelice di Roccella*); D'Acquisto Pietro (*Mizar psrl, Santa Flàvia*); D'Alessandro Leonardo (*Aread, Palermo*); D'Amato Maria Rita (*Villa D'Amato, Palermo*); D'Anna Carmelo (*grafico, Palermo*); D'India D. (*fotografo, Palermo*); Dara Alessandro (*Masseria Rossella, Piana degli Albanesi*); Di Fiore Nino (*Yacht C. Mediterraneo, Palermo*); Fasola Anna (*Cantieri del Sud, Palermo*); Ferla (*Maser Studio, Palermo*); Ferrera Francesco (*Star Sail psrl, Palermo*); Ferrito (*Excalibur srl, Palermo*); Gambino Ninfa (*Servizi Integrati snc, Palermo*); Genduso Marika (*Gardenia, Palermo*); Grafiche Montaina (*tipografia, Palermo*); Gristina Antonio (*Marbella, Palermo*); Hoffmann Cristina (*grafico, Palermo*); La Rosa Gianni (*Clic Art, Palermo*); Lindiner Tiziana (*Salpancore, Palermo*); Lo Meo Valentina (*Antica Focacceria San Francesco, Palermo*); Lo Presti Jessica (*Addaura Hotel, Palermo*); Lo Verde Massimo (*fotografo, Palermo*); Lupo Sara (*Palermo*); Mannino Girolamo (*Torre Alta, Capaci*); Massara Ettore (*grafico, Palermo*); Mirto Pietro (*Villa Mirto, Monreale*); Mistretta Vincenzo (*grafico, Palermo*); Molica Giuseppe (*Gruppo Giordano, Monreale*); Nicotra Lucia (*Gorgo del Drago, Godrano*); Orlando Calogero (*Mizar psrl, Santa Flàvia*); Pane Giuseppe (*grafico, Palermo*); Pannizzo Giovanni (*Astro, Cefalù*); Petruso Vittorio (*Villa Esperia, Palermo*); Piscopo Toti (*Logos srl, Palermo*); Ramo Carlo (*Strategica snc, Palermo*); Ribaudò Vito (*La Rocca, Roccapalumba*); Riina Anna (*Palermo*); Riina Carmen (*Palermo*); Romito Franco (*RC&C psrl, Palermo*); Rubicondo Enrico (*fotografo, Palermo*); Santamaria Nunzio (*fotografo, Palermo*); Sausa L. (*fotografo, Polizzi Generosa*); Scafidi Nicola (*fotografo, Palermo*); Scianna Ivan (*grafico, Palermo*); Vitellaro (*tipografia, Palermo*).

Segni convenzionali

Symbols

Ristorazione

Restaurants

- Per i ristoranti, l'anno posto in alto a destra, indica l'inizio dell'attuale Gestione, *The year on the top right-hand side of the entry refers to current management*
- Gestione dell'Esercizio, *Management*
- Titolare dell'Esercizio, *Owner*
- Direttore dell'Esercizio, *Person in charge*



Ristorante con “coperto” e “servizio” inclusi nei prezzi del menu (non costituiscono voci a parte), *Restaurant where cover charge and service are included in the menu (you pay only the prices listed in the menu without additional charges)*



Giorno di chiusura, *Day/s when closed*
Periodo di apertura, *Period when open*



Ospiti ristorante, *Total seating available:*

- sala ristorante n. coperti, *Seating inside*
- altre sale n. coperti, *Additional seating inside*
- spazi esterni n. coperti, *Seating outside*



- Conto (pasto medio, 4 portate escluso bevande), *Average bill (4-course meal excluding drinks)*
- Carte di credito accettate (l'Esercizio accetta le maggiori carte di credito), *Credit cards accepted (major credit cards)*



Attività collaterali del ristorante, *Additional restaurant activities*



Associazioni ed organizzazioni di categoria, *Trade Associations and Organizations*



Giardino privato, *Private garden*



Parcheggio privato, *Private parking*

Strutture ricettive

Hotels



Ospiti n., camere n., suite n., appartamenti n.
No. of guests, no. of rooms, suites and flats

Attrezzature presenti in almeno

1/3 delle camere:

Facilities in at least 1/3 of the rooms:

- Riscaldamento centrale,
Central heating
- Telefono abilitato, *Telephone*
- Televisione, *Television*
- Radio o filodiffusione, *Radio*
- Frigoriferi, *Minibar*
- Aria condizionata, *Air-conditioning*
- Ventilazione a pale, *Fan*
- Servizio in camera,
Room service
- Insonorizzazione ambiente,
Soundproofed environment
- Angolo cottura, *Reduced cooking facilities*
- Asciugacapelli, *Hairdryer*
- Cassetta di sicurezza, *Safe*

Attrezzature dell'Esercizio:

Hotel Facilities:

- Ascensore, *Lift*
- Bar - Somministrazione bevande,
Bar
- Ristorante - somministrazione pasti,
Restaurant
- Cucina vegetariana, *Vegetarian food*
- Cucina uso comune,
Use of shared kitchen
- Self service - tavola calda,
Self service - snack bar
- Proprio parco o giardino,
Own park or garden

- Parcheggio custodito,
Car parking with attendant
- Parcheggio incustodito,
Car parking without attendant
- Accessibile ai portatori di handicap,
Facilities for those with special mobility needs
- Carta di credito,
Credit Cards accepted here
- Accettazione gruppi,
Groups welcome
- Trasporto clienti,
Transport available for guests
- Accettazione animali domestici,
Pets welcome
- Autorimessa, *Garage*
- Custodia valori in cassaforte,
Safe available for guests
- Lavanderia - stireria,
Laundry services including ironing
- Pulizia calzature,
Shoe shining service
- Parco giochi bambini,
Children's playground
- Kinderheim, *Crèche*
- Sala lettura separata, *Reading room*
- Sala televisione separata,
Television room
- Pay-tv - tv satellitare, *Satellite pay TV*
- Sala e servizio congressi,
Conference facilities
- Servizio baby sitting, *Baby-sitting service*
- Navigazione su internet, *Internet point*
- Discoteca, *Disco*
- Piano bar, *Piano bar*
- Night club, *Night club*
- Pub, *Pub*
- Bazar - spaccio alimentare,
Hotel shop and mini-market
- Cappella - luogo di culto,
Place of worship

Sport e salute *Sport and Health*

-  Spiaggia privata,
Private beach
-  Campo da tennis,
Tennis court
-  Piscina,
Swimming pool
-  Piscina coperta,
Indoor swimming pool
-  Piscina termale,
Thermal spa
-  Beach volley,
Beach volley
-  Bicicletta - agriturismo,
Cycling + mountaintbike
-  Biliardo, *Billiards*
-  Bocce, *Bowls*
-  Bowling, *Bowling*
-  Calciotto,
5-aside Football
-  Calcio, *Football*
-  Canoa,
Canoeing
-  Equitazione - maneggio,
Horsriding
-  Golf, *Golf*
-  Minigolf,
Miniature golf
-  Pallacanestro,
Basketball
-  Pallavolo,
Volleyball
-  Pesca sportiva,
Fishing
-  Tennis da tavolo,
Table-tennis
-  Sala giochi,
Games rooms
-  Scherma, *Fencing*

-  Sci montano - sport invernali,
Downhill ski-ing and winter sports
-  Sci nautico, *Water ski-ing*
-  Sub - ricarica bombole,
Scuba-diving + O2 refill
-  Trekking, *Trekking*
-  Vela, *Sailing*
-  Windsurf,
Windsurfing
-  Tiro con l'arco,
Archery
-  Fitness - centro salute,
Fitness centre
-  Idromassaggio (Jacuzzi),
Jacuzzi
-  Palestra, *Gym*
-  Sauna, *Sauna*
-  Solarium,
Sun beds
-  Impianti termali propri,
Spa

Guide, corrieri e interpreti *Guides and Interpreters*

Lingue autorizzate, *Languages Spoken:*

-  inglese, *English*
-  francese, *French*
-  tedesco, *German*
-  spagnolo, *Spanish*
-  olandese, *Dutch*
-  russo, *Russian*



PROVINCIA REGIONALE DI PALERMO *Regional Province of Palermo*

- **Presidente, President:**
on., *the Honourable* Francesco Musotto
- **Assessore al turismo, Councillor for Tourism:**
dott. Salvatore Sammartano



AAPIT PALERMO

Azienda autonoma provinciale
per l'incremento turistico di Palermo
Tourist Office of Palermo

© I edizione, aprile 2005, *1st edition, April 2005*

- **Presidente, President:**
dott. Salvatore Sammartano
- **Direttore, Manager:**
arch., architect Vincenzo Sortino

90141 Palermo
Piazza Castelnuovo, 34
Tel. 091.6058111
Fax 091.582788
E-mail: mail@palermtourism.com
Web: <http://www.palermtourism.com>



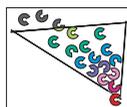
PROGETTO SPECIALE

Riquilificazione del sistema turistico provinciale

*SPECIAL PROJECT - Re-appraisal
of Tourist Services in the Province of Palermo*

- **Responsabile del progetto, Project Manager:**
dott. Saverio Panzica
E-mail: s.panzica@palermtourism.com
- **Gruppo di lavoro, Working Party:**
dott. Saverio Panzica, dott. Giuseppe Amantea,
dott.ssa Anna Di Bartolo, dott.ssa Lia Verdina
E-mail: progettoq@palermtourism.com
- **Ufficio reclami, Complaints Office:**
90141 Palermo - Piazza Castelnuovo, 34
Tel. 091.6058236 Fax 091.582788
E-mail: s.panzica@palermtourism.com
- **Consulenti per la ristorazione, Restaurant Consultant:**
prof. Maurizio Cascino
E-mail: mauriziocascino@libero.it
Web: <http://www.mauriziocascino.it>

dott. Francesco Pensovecchio
E-mail: francesco@pensovecchio.it
Web: <http://www.pensovecchio.it>



ENOGASTRONOMIA

- Progetto AAPIT Palermo
Club di Prodotto "Enogastronomia"
della provincia di Palermo;
AAPIT Project, Palermo
Fine Food Club of the Province of Palermo
- **Progetto e realizzazione grafica,**
Printer:
Studio grafico Pietro Lupo - 90145 Palermo
Via Serradifalco, 14 E-mail: mail@quicksicily.it
Tel. 091.6819356 - 347.7793831
Web: <http://www.quicksicily.it> (*guide hotels*)



- **Realizzazione del logo,**
Logo production:
Alias s.r.l. - 90139 Palermo
Via Salvatore Vigo, 5 Tel. 091.6090867
Fax 091.6090862 E-mail: info@aliasadv.com
Web: http://www.aliasadv.com
- **Illustrazioni, Illustrations:**
arch. Attilio Torre - Palermo - Tel. 329.3669679
- **Fotografie, Photographs:**
Le fotografie sono generalmente quelle ufficiali fornite dagli Esercizi che in questa sede ringraziamo per la collaborazione.
Lo Studio Lupo di Palermo, su incarico dell'Aapit ha realizzato tra il 2004 e il 2005 nuove immagini a completamento della documentazione. Si è anche ricorso all'archivio fotografico dell'Aapit Palermo, responsabile dott. Ciro Grillo.
In general the photographs used have been provided by those mentioned in this project. AAPIT would like to thank them, together with Ciro Grillo who manages the photographic archive. On AAPIT'S request, The Lupo Studio of Palermo produced new images in 2004 and 2005 for this project.
- **Traduzioni, Translation:**
J O. Davies - Palermo
Tel. 091.414090
E-mail: jane.o.davies@usa.net

Stampa, Printing:

- Publicicula s.r.l. - Via Pietro Nenni, 3
90146 Palermo - Tel. 091.6883791 - 6883828
Fax 091.6883829 E-mail: publicicula@libero.it

- **Altre fonti di documentazione,**
Other sources of documentation:
"Guida dell'ospitalità Palermo e provincia"
edita dall'AAPIT di Palermo, 2005;
"Trasporto pubblico di linea in Sicilia"
edizione Regione siciliana,
Assessorato al turismo, Palermo, 2003;
"Annuario Generale dei Comuni
e delle Frazioni d'Italia"
edizione Touring Club Italiano, Milano, 1993;
"Agriturismo in Sicilia",
edizione Regione siciliana,
Assessorato agricoltura e foreste, Palermo, 2001;
Sito internet della "Provincia Regionale di Palermo";
"A spasso per Palermo" di Gaetano Nicolò
D'Antoni, Istituto A. Mongitore, 2003;
"Turismo congressuale nella provincia di Palermo", edita dall'AAPIT di Palermo, 2003.

- **Altre pubblicazioni del Progetto,**
Other publications in the Project:

La normativa turistica in Sicilia

Vademecum del quadro normativo del comparto turistico.

Raccolta della legislazione nazionale e regionale.

I edizione, giugno 1999 (volume e cd-r)

II edizione, maggio 2003 (volume e cd-r)

Tourist Regulations in Sicily

Handbook of Tourist Regulations

Body of national and regional legislation

1st edition, June 1999 (Volumes and Cd-rom)

2nd edition, May 2003 (Volumes and Cd-rom)



Nella prossima edizione

In the next edition:

Alberghi / Hotels

Massimo Plaza Hotel***

90133 Palermo
Via Maqueda, 437
Tel. 091.325657 Fax 091.325711
E-mail: booking@massimoplazahotel.com
Web: <http://www.massimoplazahotel.com>

Posta**

90133 Palermo
Via Antonio Gagini, 77
Tel. 091.587338 Fax 091.587347
E-mail: info@hotelpostapalermo.it
Web: <http://www.hotelpostapalermo.it>

Albergo Giulia**

di Castelli Giulia
90010 Ùstica
Isola Ùstica - Via San Francesco, 16
Tel. 091.8449007
Web: <http://www.giuliahotel.com>

Patrice**

90010 Ùstica
Isola Ùstica - Via Refugio, 23
Tel. 091.8449053 Fax 091.8449663

Diana*

90010 Ùstica
Isola Ùstica - Contrada San Paolo
Tel. 091.8449109 Fax 091.8449109

Aziende agrituristiche / Farmhouses

Gorgo del Drago**

di Fiorini Gaspare
90030 Godrano - Contrada Cannitello
Tel. 091.8208303 Fax 091.8208521

Bed and breakfast

Piccola Sicilia**

di Ragolia Daniele
90138 Palermo
Via Ten. Giovanni Ingraio, 2
Tel. 091.320335
Tel. cell. 349.0508658
E-mail: daniele@piccolasicilia.it
Web: <http://www.piccolasicilia.it>

Ma & Mi***

di Spena Serafina
90015 Cefalù - SP Cefalù/Gibilmanna, 97
Tel. 0921.424964 - cell. 348.0071720
E-mail: info@maemi.it
Web: <http://www.maemi.it>

Case Ruggero***

di Provenza Rosa
90015 Cefalù - Corso Ruggero, 54
Tel. 0921.446203 - 424622
Tel. cell. 329.2137359 - 338.9796132
E-mail: info@caseruggerobeb.it
Web: <http://www.caseruggerobeb.it>

La Finestra sul Parco

di D'Alba Sergio
90015 Cefalù
Tel. 0921.421054 cell. 389.0803447

Ristoranti / Restaurants

La Staffa

90142 Palermo
Salita Belmonte, 2 a Tel. 091.544003

Trattoria Mario

di Pompeiano Giovanni
90010 Ùstica
Isola Ùstica - Piazza Umberto I, 20
Tel. 091.8449905

Itria

di Giuseppina David
90028 Polizzi Generosa
Via Beato Guglielmo Gnoffi, 8
Tel. 0921.688790

Giulia

di Castelli Giulia
90010 Ùstica
Isola Ùstica - Via San Francesco, 16
Tel. 091.8449007
Web: <http://www.giuliahotel.com>

Orto dei Cappuccini

di Lipani Santo Giovanni
90028 Polizzi Generosa
Vicolo Cappuccini, 3
Tel. 0921.688535

Fresco Biologico

90139 Palermo - Via Enrico Albanese, 24 - 26
Tel. 091.7828249 Fax 091.7828249
E-mail: info@frescobologico.com
Web: <http://www.frescobologico.com>



P.C.O.

Sole Blu Sicilia

Servizi assistenza turistica

90139 Palermo - Via Mariano Stabile, 10

Tel. 091.323064

Coretur Viaggi e Turismo

Ragione sociale: Co.Re.Tur., Consorzio Regionale per la cooperazione Turistica s.r.l. (head office)

di Cassarà Giuseppe

90141 Palermo - Piazza Castelnuovo, 35

(scala A - II piano ammezzato)

Tel. 091.333955 Fax 091.321695

E-mail: cassara@gestelnet.it

E-mail: info@coretur.it

Web: <http://www.coretur.it>

PRCR - Repubbliche

di Lo Mauro Maria Vittoria

90139 Palermo

Via Nicolò Gallo, 3

Agenzie di viaggi / Travel Agencies

Medilisa Tour

Ragione sociale: Me.Di. Viaggi s.r.l.

di Di Paola Laura & Di Paola Daniele

90145 Palermo - Via Principe di Palagonia, 16 c

Tel. 091.6812756 Fax 091.6834324

E-mail: medilisatour@virgilio.it

Web: <http://www.medilisatour.it>

Tagliavia

Ragione sociale: S. Tagliavia & C.

di Tagliavia Paul Jolin & L. s.n.c.

90133 Palermo

Via Camillo Cavour, 117 - 121 - 123

Tel. 091.582533 Fax 091.584240

E-mail: mail@tagliavia.it - info@tagliavia.it

Web: <http://www.tagliavia.it>

Charter nautico / Charter Companies

CYC

di Corvisieri Mauro & Corvisieri Fabrizio

90144 Palermo

Via Ausonia, 33



*Michelangelo Merisi detto il Caravaggio "Natività con i santi Francesco e Lorenzo"
Dipinto olio su tela, dimensioni cm 268 x 197
rubato a Palermo il 17 ottobre 1969 dall'Oratorio di San Lorenzo.*

