

LE DIMORE STORICHE

PERIODICO DELL'ASSOCIAZIONE DIMORE STORICHE ITALIANE

3° Supplemento al n. 1 del 2001

Spedizione in A. P., comma 20, Lett. B, Art. 2, L. 23.12.96 N. 662 Roma/Romanina (o Ferrovia)

SUPPLEMENTO

RESIDENZE D'EPOCA DI TOSCANA

Legislazione, norme e indicazioni pratiche

A cura di Claudio Tangocci

Docente di Legislazione turistica nell'Istituto per il turismo *Marco Polo* di
Firenze

Supplemento realizzato con il contributo
di



**Banca
C. Steinhauslin & C.**

GRUPPO BANCARIO
MPS
MONTE DEI PASCHI DI SIENA

PRESENTAZIONE

Il Testo Unico delle leggi regionali in materia di turismo (legge regionale n. 42 del 23 marzo 2000) ha introdotto in Toscana la nuova fattispecie RESIDENZA D'EPOCA.

Si tratta della possibilità che, in edifici soggetti a vincolo di tutela per interesse storico o artistico, siano realizzate strutture ricettive a capienza ridotta e con obblighi amministrativi limitati. Inoltre è consentito agli esercizi alberghieri, situati in detti edifici storici, fregiarsi dell'appellativo RESIDENZA D'EPOCA.

Il testo, redatto dal professor Claudio Tangocci per la Sezione Toscana di A.D.S.I., affronta numerosi temi di diritto amministrativo e privato. Esso rappresenta una guida per tutti coloro che intendono intraprendere la realizzazione di una Residenza d'epoca, sulla base della nuova regolamentazione regionale toscana.

L'attività, che consiste essenzialmente nel gestire strutture destinate ad offrire ospitalità ai turisti, è impresa di natura prevalentemente privata, quindi rivolta ad ottenere un profitto.

Come altre attività imprenditoriali, è sottoposta a norme specifiche ed a controlli da parte delle autorità amministrative, allo scopo di affermare e proteggere interessi pubblici ritenuti importanti (la salute e l'incolumità degli ospiti). La prima parte del manuale esamina proprio questi aspetti, che si esprimono in una serie di obblighi imposti ai singoli esercizi.

Alle residenze d'epoca è riferita anche una disciplina di diritto privato, soprattutto quella relativa al rapporto fra i singoli esercizi e i loro clienti. Di questo si occupa la seconda parte.

Riteniamo che il manuale, oltre che comoda guida per chi tra i nostri soci si accinga a divenire gestore di una RESIDENZA D'EPOCA, potrà rappresentare un utile documento da opporre agli Uffici pubblici, laddove essi non conoscono a fondo l'ordinamento specifico.

Per questo motivo il manuale, oltre che a tutti i soci della Sezione Toscana, viene inviato agli Uffici Licenze Commerciali e Turistiche dei Comuni toscani in cui vi siano edifici vincolati di proprietà privata.

Niccolò Rosselli Del Turco
Presidente della Sezione Toscana di A.D.S.I.

INDICE

Parte prima - La disciplina amministrativa

1 Quali sono gli alloggi turistici	<i>pag</i>	5
1.1 La legislazione sulle residenze d'epoca	"	6
1.2 Cosa prevede la nuova legge quadro sul turismo (L. n. 135/2001)	"	8
1.3 La definizione delle residenze d'epoca contenuta nella legge della Regione Toscana 23 marzo 2000, n. 42 e nel relativo regolamento di attuazione (decreto del presidente della Giunta Regionale n.18/R del 23 aprile 2001)	"	10
1.4 Regime amministrativo delle residenze d'epoca	"	13
1.4.a Denuncia di inizio dell'attività	"	13
1.4.b Cosa deve contenere la denuncia di inizio dell'attività	"	14
1.4.c L'autorizzazione	"	17
1.4.d I prezzi	"	19
1.4.e La comunicazione degli ospiti	"	19
1.5 Requisiti obbligatori	"	20

Parte seconda - La disciplina di diritto privato

2.1 Il contratto con i turisti	"	22
2.1.a I contraenti	"	23
2.1.b La formazione del contratto	"	23
2.1.c Diritti e obblighi delle parti	"	24
2.2 La prenotazione	"	25
2.3 La diretta stipulazione del contratto	"	29
2.3.a Caparra confirmatoria	"	30
2.3.b Caparra penitenziale	"	31
2.3.c Il pagamento integrale del prezzo	"	31
2.4 Chiarezza negli accordi	"	33
2.5 Topi d'albergo	"	36
2.5.a Responsabilità limitata	"	37
2.5.b Responsabilità illimitata	"	38
2.5.c La responsabilità non si estende alle automobili	"	39
2.5.d Attività assimilabili	"	40
2.6 Il privilegio sulle cose dei clienti	"	41
2.7 La prescrizione dei crediti	"	41

Allegati

Estratto dalla Legge Regionale Toscana 23 marzo 2000, n. 42 *Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo* (B.U.R.T. n. 15 del 3 aprile 2000)

pag 42

Estratto dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale 23 aprile 2001, n. 18/R *Regolamento di attuazione del Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di Turismo* (B.U.R.T. n. 14 del 3 maggio 2001, parte prima)

“ 46

Parte prima La disciplina amministrativa

1 Quali sono gli alloggi turistici

Nel nostro tempo, le motivazioni che inducono a viaggiare sono le più varie. Si possono configurare anche diverse forme di turismo, diversi modi di soggiornare in località note e meno note.

Si può osservare, fra l'altro, che il turismo non è più connesso solo al tempo libero. E' sempre più frequente un turismo collegato al lavoro, alla professione, che si configura per lo più come "turismo congressuale".

Di recente, è stato oggetto di riflessione giuridica il turismo di tipo religioso. Del resto, è innegabile che il Giubileo dell'anno 2000 sia stato anche uno straordinario evento turistico.

Le proposte turistiche sono sempre più ricche e articolate: ci può essere un turismo specificamente dedicato ai bambini, un turismo gastronomico, un turismo folcloristico, un turismo collegato allo sport.

Ad ogni modo, si può convenire che, qualunque siano i motivi che inducono a viaggiare, le strutture destinate a fornire ospitalità ai turisti costituiscono un aspetto centrale. Anzi, si può dire che non c'è turismo senza alloggio. La stessa Organizzazione Mondiale del Turismo definisce turista un viaggiatore solo se per notte fuori casa almeno una notte.

L'intero viaggio può essere condizionato pesantemente dal ricordo di un alloggio scomodo, non adatto al turista. Proprio sull'inadeguatezza delle strutture ricettive si sviluppa il più ampio contenzioso in campo turistico. Per questa ragione, l'attività di gestione di tali strutture è sempre stata oggetto di specifica regolamentazione e assoggettata a controlli da parte delle autorità amministrative.

Le strutture ricettive sono gli edifici e gli spazi destinati al pernottamento e al soggiorno dei turisti e possono assumere le forme più diverse.

La vecchia legge quadro sul turismo, L. n. 217/83, all'art. 6, ne elenca ben dodici tipi, corrispondenti a quelli che si sono imposti sul mercato a livello nazionale: alberghi, campeggi, villaggi turistici, ostelli, rifugi alpini, ecc.

La L. n. 730/85 (Disciplina dell'agriturismo), che si occupa in modo specifico della ricettività agrituristica esercitata da imprenditori agricoli, individua e regola gli alloggi agrituristici.

Inoltre, le leggi regionali hanno spesso previsto (autonomamente) ulteriori tipologie di ricettività: rifugi per escursionisti, parchi vacanza, miniaree di sosta, residence, ecc.

Tra le strutture individuate dalle Regioni vi sono anche le **residenze d'epoca** (in alcune Regioni definite **dimore storiche**), che si caratterizzano per la loro collocazione in immobili di particolare pregio storico ed architettonico.

Un punto va chiarito subito: le residenze d'epoca non sono strutture ricettive presenti a livello nazionale, come ad esempio gli alberghi o i campeggi, perché sono previste solo da alcune Regioni. Più esattamente, le Regioni che hanno disciplinato questo tipo di struttura ricettiva sono:

- Regione Veneto, legge 27 giugno 1997, n. 26;
- Regione Umbria, legge 4 aprile 1990, n. 13;
- Regione Lombardia, legge 28 aprile 1997, n. 12;
- Regione Toscana, legge 23 marzo 2000, n. 42 (questa legge regionale è denominata Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo, perché riassume l'intera normativa regionale riguardante il settore turistico).

1.1 La legislazione sulle residenze d'epoca

Le residenze d'epoca rientrano nella categoria delle strutture ricettive, a carattere privatistico, ed hanno lo scopo di fornire una serie di servizi turistici (vedremo dopo quali) dietro corrispettivo.

La relativa legislazione è, in certa misura, di **diritto privato**, riguarda cioè il rapporto fra le residenze d'epoca e i loro clienti. Spicca, in particolare, la disciplina relativa alla prenotazione da parte dei clienti, alla conclusione del contratto con i clienti, all'eventuale anticipo pagato dai clienti, alla responsabilità per le cose che i clienti portano nella struttura, ecc.

Alle residenze d'epoca è però riferita anche una specifica disciplina di diritto pubblico e precisamente di diritto amministrativo, in merito alle condizioni per esercitare l'attività ricettiva: la denuncia di inizio attività al Comune, l'obbligo di pubblicazione dei prezzi, la comunicazione delle presenze, gli spazi per l'ospitalità, i requisiti previsti dalle norme sanitarie, ecc.

Un punto va subito chiarito: la disciplina di diritto amministrativo non deve essere interpretata solo in termini di "seccature burocratiche", perché dovrebbe (ma il condizionale è d'obbligo) assicurare la capacità e la correttezza degli operatori nei confronti dei turisti/consumatori.

Il legislatore statale ha esclusiva competenza per quanto concerne il diritto privato. Questo significa che in materia di residenze d'epoca, e più in generale in materia turistica (è evidente che le residenze d'epoca sono un tassello di questo settore), alle Regioni è impedito di legiferare sugli aspetti che coinvolgono il diritto privato.

Il limite del diritto privato

Sull'impossibilità delle Regioni di legiferare nell'ambito del diritto privato, è famosa la sentenza 27 luglio 1972, n. 154, della Corte Costituzionale, in cui si legge, fra l'altro, che *"la regolamentazione dei rapporti privatistici appartiene alla competenza dello Stato, giacché ad essa sottostanno esigenze di unità e uguaglianza che possono essere salvaguardate solo se all'ente esponenziale (rappresentativo) dell'intera collettività nazionale è riconosciuto il potere di emanare norme in proposito"*. Quindi, il limite del diritto privato si collega ad esigenze di carattere nazionale.

Per il diritto amministrativo, fino alla recente revisione del Titolo V della seconda parte della Costituzione, la competenza legislativa era ripartita tra Stato e Regioni. Più precisamente:

- Allo Stato spettava stabilire i principi fondamentali della materia a cui tutte le Regioni dovevano attenersi. Le leggi statali che definiscono i principi fondamentali sono anche chiamate leggi quadro (o leggi cornice). Recentemente, il Parlamento italiano ha approvato una legge che può essere sostanzialmente intesa come **nuova legge quadro per il settore turistico**: si tratta della L. n. 135/2001.
- Alle singole Regioni spettava emanare leggi regionali per sviluppare i principi stabiliti dalla legge quadro dello Stato. In altri termini, dovevano dettare, con legge, disposizioni più particolareggiate, tenendo conto delle proprie specifiche esigenze locali. La legislazione regionale sul turismo, incluse le residenze d'epoca, è stata essenzialmente legislazione di diritto amministrativo.

Con la riforma del Titolo V della parte seconda della Costituzione, portata a compimento al termine della precedente legislatura, la ripartizione delle competenze legislative fra Stato e Regioni in materia turistica è cambiata.

Gli aspetti rilevanti della riforma sono diversi. Qui interessa ricordare la totale rivisitazione delle competenze legislative regionali. Viene riservata alla legislazione esclusiva dello Stato una serie di materie indicate nel nuovo articolo 117 (al 2° comma), mentre le Regioni ordinarie conservano una competenza legislativa *concorrente* per un'altra ampia serie di materie, anche queste elencate nell'articolo (al 3° comma). In tutti gli altri campi, diversi da quelli indicati nell'articolo, è assegnata alle Regioni una competenza *esclusiva*.

Secondo queste nuove disposizioni, le Regioni ordinarie ottengono l'"esclusiva"

per legiferare anche in materia turistica, e pertanto non sono più soggette al limite dei principi fondamentali della materia stabiliti dalle leggi quadro dello Stato. Restano però vincolate ad altri limiti, quelli comuni a tutti i tipi di potestà legislativa regionale, fra cui il limite del diritto privato (quindi la disciplina privatistica del turismo rimane statale).

1.2 Cosa prevede la nuova legge quadro sul turismo (L. n. 135/2001)

La L. n. 135/2001 non si occupa direttamente delle residenze d'epoca, né di altre strutture ricettive. Propone, però, una nuova definizione di impresa turistica e prevede l'emanazione di alcuni provvedimenti di inquadramento generale delle imprese turistiche.

All'Art. 7, 1° comma, vengono definite imprese turistiche tutte quelle che svolgono *"attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi"*. Si tratta di una formulazione sensibilmente ampia, da comprendere qualunque attività imprenditoriale che abbia a che fare con il turismo e il turista. Sicuramente sono considerate imprese turistiche quelle che gestiscono gli alloggi turistici, le agenzie di viaggio, gli stabilimenti balneari, ma probabilmente anche i ristoranti, i locali di intrattenimento e svago, le imprese che offrono servizi turistici collegati alla sosta e all'assistenza di unità da diporto (porti, approdi turistici, punti d'ormeggio, noleggio delle unità da diporto, ecc), le imprese che esercitano attività di crociere turistiche, i parchi permanenti di divertimento, ecc.

La **domanda** che possiamo porci è la seguente: la gestione di residenze d'epoca è impresa turistica?

Una risposta pacifica è questa: dovrebbe essere il Governo, mediante un documento che contiene le **linee guida** per tutto il settore turistico, ad individuare le tipologie di imprese turistiche, quindi anche quali tipi di strutture ricettive devono essere considerati imprese. Questo documento dovrebbe essere approvato con decreto del Presidente del Consiglio, con un atto amministrativo dunque, d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni (lo prevede il 4° comma dell'art. 2 della nuova legge quadro).

Abbiamo usato il condizionale perché l'articolo ora citato, che prevede l'obbligo per le Regioni di adeguare la propria legislazione ai contenuti del documento sulle linee guida, è stato ritenuto in seguito alla recente riforma della Costituzione fortemente lesivo della nuova potestà legislativa regionale.

La risposta diventa più articolata (forse più difficile e controversa) quando ci chie-

diamo quali rapporti in concreto vi sono tra la disciplina propria dell'impresa turistica, sopra richiamata, e le caratteristiche giuridiche previste dal codice civile per tutte le attività imprenditoriali.

Secondo l'art. 2082 del codice civile, nel turismo come in qualsiasi altro settore, un'attività può essere considerata di tipo imprenditoriale solo se presenta certi requisiti. In particolare, deve trattarsi di attività:

- intrapresa per produrre beni e servizi destinati al **mercato**, cioè allo scopo di riuscire a venderli ad un prezzo determinato;
- svolta con criteri di **economicità**, vale a dire che essa si ponga, quanto meno, l'obiettivo di recuperare con i ricavi gli investimenti effettuati;
- esercitata professionalmente, ossia in modo abituale, **non occasionale**. Non è necessaria la continuità, perché può svolgersi anche ad intervalli, purché siano regolari, imposti dalla natura dell'attività di impresa (ad esempio può essere un'attività stagionale, come nel caso di numerose iniziative turistiche in località balneari o di montagna);
- svolta in modo **organizzato**, ovvero con l'impiego di fattori di produzione, sia il lavoro di collaboratori e di prestatori subordinati, che i capitali e i beni (denaro investito, materie prime, macchinari, ecc.). E' dalla qualità dell'organizzazione che, in parte, dipende l'esito dell'impresa: se i fattori non sono efficacemente organizzati, cresce per l'imprenditore il rischio di non coprire con i ricavi i costi della gestione.

Tenendo conto di questi requisiti, possiamo giungere ad una prima conclusione: se è vero che, per la definizione contenuta nella legge quadro sul turismo, l'impresa turistica ha anche per oggetto l'attività ricettiva, non è altrettanto vero il contrario, ovvero che **la gestione di una struttura ricettiva dia sempre e comunque luogo ad un'attività imprenditoriale**.

Qualora non abbia gli essenziali requisiti della professionalità e della destinazione al mercato, oppure non sia svolta in modo organizzato, l'attività ricettiva non può essere considerata impresa. Questa osservazione vale per tutte le strutture ricettive, incluse le residenze d'epoca.

La Regione Toscana, però, per quanto riguarda le residenze d'epoca, non sembra voler tenere conto di queste considerazioni (è un punto sul quale ci soffermeremo descrivendo la normativa regionale). In risposta ad un nostro quesito, ha fatto sapere di considerare, sempre e comunque, **le residenze d'epoca una forma d'impresa turistica!**

La legge 135 prevede un regime amministrativo regionale per le attività ricettive, disciplinato cioè da leggi regionali. Fra l'altro, entro nove mesi dall'entrata in vigore del decreto governativo sulle linee guida del turismo, le Regioni dovranno con legge snellire i procedimenti per il rilascio di licenze, autorizzazioni e nulla osta riguardanti le attività ricettive. In breve dovranno semplificare al massimo l'azione amministrativa nei confronti degli operatori privati (art. 9, 6° comma, della legge 135).

Altra novità importante è introdotta dall'art. 7, 3° comma, che prevede, quale condizione indispensabile per l'esercizio dell'attività imprenditoriale nel settore turistico, l'obbligo d'iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di Commercio. Questo significa che chi vuole gestire in forma imprenditoriale un alloggio turistico deve in primo luogo iscriversi al registro delle imprese.

E' invece soppressa (art. 11, 4° comma) la sezione speciale del registro degli esercenti il commercio (REC) e, quindi, il relativo obbligo d'iscrizione che era stato introdotto per gli imprenditori ricettivi.

Ancora più significativa la novità contenuta nel 4° comma dell'art. 7, il quale parifica le imprese turistiche (di qualunque tipo) alle aziende degli altri comparti industriali per quanto riguarda la concessione di contributi, sgravi e benefici di qualsiasi genere. Questa pari dignità con l'industria è un esplicito riconoscimento del ruolo importante che ricoprono le imprese turistiche, in particolare del loro contributo allo sviluppo dell'economia e all'occupazione.

Naturalmente l'impresa attuata dal proprietario dell'immobile vincolato concorre a produrre "reddito d'impresa" secondo le specifiche regole di questa categoria. Perciò le attività economiche derivate dalla gestione di "residenze d'epoca" sono tassate in base alle attuali norme tributarie sulle imprese.

1.3 La definizione delle residenze d'epoca contenuta nella la legge della Regione Toscana 23 marzo 2000, n. 42 e nel relativo regolamento di attuazione (decreto del presidente della Giunta Regionale n. 18/R del 23 aprile 2001)

Le residenze d'epoca sono considerate dalla L. R. n. 42/2000 (nota anche, lo ripetiamo, come Testo Unico delle legge regionali in materia di turismo), assieme agli esercizi di affittacamere, alle case e appartamenti per vacanze (CAV) e ai residenze, **strutture ricettive extra-alberghiere con le caratteristiche della civile abitazione.**

Secondo l'art. 58 della legge regionale n. 42, le residenze d'epoca corrispondono all'attività ricettiva svolta in immobili sottoposti ai vincoli storico-architettonici

previsti dal decreto legislativo 23 ottobre 1999, n. 490 (Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali); l'alloggio può essere offerto in camere ed in unità abitative, con o senza servizio autonomo di cucina, con il limite complessivo di 25 posti letto.

Nelle residenze d'epoca possono essere anche somministrati alimenti e bevande alle persone alloggiate.

Anche se apparentemente chiara, questa disposizione necessita di alcune precisazioni.

Prima precisazione

La gestione di una residenza d'epoca non deve essere confusa con le **locazioni ad uso turistico**. Il mercato delle locazioni turistiche può riguardare le dimore "*di charme*", alle quali può essere dedicato anche l'affitto su catalogo (veterana del genere è la società Cuendet che ha un elenco di oltre un migliaio di offerte in Italia, soprattutto in Toscana e in Umbria). Le locazioni turistiche sono, però, totalmente escluse dall'ambito della disciplina che la L.R. n.42 rivolge alle strutture ricettive.

Seconda precisazione

In base all'art. 58, 4° comma, della legge regionale, gli alberghi, le residenze turistico-alberghiere e gli alloggi agrituristici, se ubicati in complessi di particolare pregio storico o architettonico, possono assumere la denominazione di "residenze d'epoca". Questo non significa, però, che diventano una nuova e diversa struttura ricettiva, perché continuano a rimanere soggetti al regime amministrativo previsto per gli alberghi, le residenze turistico-alberghiere e l'agriturismo. Per quanto riguarda quest'ultimo, in particolare, va rammentato che può essere esercitato soltanto dagli imprenditori agricoli e dai familiari, i quali possono utilizzare la propria azienda a questo scopo, osservando un rapporto di complementarità tra attività agrituristica e quella agricola, che in ogni caso deve rimanere principale: se l'attività agricola (coltivazione, allevamento, ecc.) è marginale o inesistente non c'è agriturismo, oppure non è in regola (almeno così dispongono: la legge 5 dicembre 1985, n. 730; il decreto legisl. 18 maggio 2001, n. 228; la legge regionale toscana 17 ottobre 1994, n. 76).

Terza precisazione

In base all'art. 58, 2° comma, della legge regionale 42 e, in modo ancora più chiaro, dell'art. 41 del regolamento di attuazione, la gestione delle residenze d'epoca può avvenire mediante:

- l'offerta di camere;
- l'offerta di unità abitative.

Nel primo caso, nelle residenze d'epoca devono essere assicurati i servizi essenziali ed i requisiti tecnici e igienico-sanitari previsti per l'affittacamere, ad eccezione del numero massimo dei posti letto; nel secondo caso, i servizi e i requisiti previsti per le case e appartamenti per vacanze, ad eccezione del numero minimo delle unità abitative.

A titolo di esempio si riportano le principali
Caratteristiche minime previste per civili abitazioni dal Comune di Firenze
(le caratteristiche minime per gli altri Comuni toscani risulterebbero simili)

- Le stanze di abitazione devono avere un'altezza minima utile di m. 2,70, riducibile a m. 2,40 per i corridoi, disimpegni, ripostigli, ecc.
- Tutti i locali abitabili devono fruire di illuminazione naturale e la superficie finestrata deve essere almeno 1/8 della superficie del pavimento. Per gli accessori e i servizi igienici è prevista la possibilità di areazione e di illuminazione artificiale tramite idonei accorgimenti.
- Le stanze da letto devono avere una superficie non inferiore a mq. 9, se per una persona, e a mq. 14, se per due persone.
- Tutti i locali degli alloggi devono essere dotati di mezzi idonei di riscaldamento (qualora l'attività ricettiva si svolga durante tutto l'anno).
- La dotazione minima di impianti igienici a servizio di un alloggio è costituita da: vaso, bidet, lavabo, vasca o doccia. I servizi igienici non possono avere accesso direttamente dalla cucina o dallo spazio di cottura. I locali adibiti a servizio igienico non possono avere superficie inferiore a mq. 2,50 e larghezza inferiore a m. 1,20. Nel caso di più servizi detti valori sono riferiti al solo servizio principale.
- Gli impianti elettrici devono essere realizzati nel rispetto della normativa C.E.I.
- La cucina, quando costituisce vano indipendente ed autonomo dal soggiorno, non deve avere superficie inferiore a mq. 9 ed essere dotata di propria finestratura.
- La stanza di soggiorno non deve avere superficie inferiore a mq. 14. Qualora lo spazio di cottura sia ricavato direttamente nella stanza di soggiorno la superficie minima della medesima dovrà essere incrementata di mq. 1,50.

1.4 Regime amministrativo delle residenze d'epoca

Alle residenze d'epoca è riferita una specifica disciplina di diritto amministrativo, contenuta soprattutto nella legge regionale 42 e nel suo regolamento di attuazione, che riguarda le condizioni per l'esercizio dell'attività ricettiva. Questa disciplina di diritto amministrativo è volta ad affermare il pubblico interesse alla adeguata capacità professionale e organizzativa degli operatori del settore. Si esprime in tutta una serie di obblighi imposti all'operatore che offre il servizio ricettivo e, per quanto riguarda la pubblica amministrazione, in una serie di attività di indirizzo e di controllo.

Obblighi amministrativi per lo svolgimento dell'attività

- Dichiarazione di inizio attività al Comune ove è ubicata la residenza d'epoca.
- Iscrizione al registro delle imprese.
- Comunicazione dei prezzi alla provincia.
- Comunicazione delle persone alloggiate.

Ecco, con una più dettagliata indicazione, il regime amministrativo introdotto autonomamente dalla normativa regionale.

1.4.a Denuncia di inizio dell'attività

L'art. 60, 1° comma, del Testo unico regionale afferma che per iniziare la gestione delle residenze d'epoca è sufficiente presentare al Comune, ovviamente quello in cui s'intende operare, una **denuncia di inizio dell'attività** (che dunque può essere immediatamente avviata, senza bisogno che l'interessato ottenga una preventiva autorizzazione).

La legge regionale, a nostro avviso in modo corretto, adotta un nuovo modello di regolazione e di controllo amministrativo, in sostituzione del precedente sistema autorizzatorio. Con la "denuncia di inizio" si realizza una vera e propria liberalizzazione, in quanto lo svolgimento dell'attività è subordinato alla sola presenza dei requisiti richiesti dalla legge regionale, mentre viene meno qualunque valutazione discrezionale da parte dell'amministrazione e qualunque contingentamento numerico. L'amministrazione competente potrà intervenire soltanto in via repressiva e successiva, imponendo la sospensione o la cessazione dell'attività, qualora riscontri che essa sia stata avviata in assenza dei prescritti requisiti.

In questo modo, il regime amministrativo, che mira a tutelare molteplici interessi

pubblici, non viene soppresso, ma semplicemente piegato all'esigenza di eliminare intralci alle iniziative produttive.

Per contro il medesimo articolo, al 3° comma, preveda che nelle residenze d'epoca con più di 12 posti letto e in cui s'intenda somministrare alimenti agli ospiti, l'attività è soggetta ad **autorizzazione** con le relative procedure.

Precisiamo che, se i posti sono più di 12 ma non c'è la somministrazione alimenti, il regime autorizzatorio non scatta: è sufficiente la dichiarazione di inizio attività. Ciò è in accordo con la nuova legge quadro sul turismo (art. 9, 6° comma) che stabilisce che i procedimenti amministrativi che riguardano le attività produttive, devono conformarsi *ai principi di speditezza, unicità e semplificazione, ivi compresa l'introduzione degli sportelli unici*.

Oltretutto, l'autorizzazione comunale in parola è un atto dovuto, dal momento che si deve solo accertare l'esistenza dei requisiti previsti dalla legge regionale, senza possibilità per il Comune di esercitare una valutazione discrezionale circa l'opportunità o meno di una nuova struttura ricettiva. Il Comune non può rifiutare di accogliere le richieste presentate da chi si conformi ai requisiti prescritti.

L'autorizzazione comunale avrebbe senso se vi fossero dei piani, elaborati e adottati a livello amministrativo, recanti l'indicazione del numero massimo delle nuove residenze d'epoca, con oltre 12 posti letto, ammesse ad aggiungersi a quelle esistenti.

Casi in cui il Comune può inibire la prosecuzione dell'attività

- Mancanza dei requisiti obbligatori individuati dalla legge regionale n. 42 e dal regolamento di attuazione.
- Il titolare o gestore della struttura ricettiva non consente agli enti competenti (Comune o Provincia) di compiere i necessari accertamenti.
- Viene meno uno dei requisiti soggettivi (che riguardano cioè la persona dell'imprenditore) previsti dalla legge.

1.4.b Cosa deve contenere la denuncia d'inizio dell'attività

Abbiamo detto che la comunicazione di inizio attività deve essere indirizzata al Comune in cui s'intende svolgere l'attività. Ad esempio, nel Comune di Firenze deve essere indirizzata alla Direzione Sviluppo Economico, Ufficio strutture ricettive e redatta su un apposito modello (che è simile a quello delle case appartamento

per vacanze se l'attività è svolta mediante unità abitative, oppure a quello degli esercizi di affittacamere), disponibile in rete civica, presso tutti gli URP (uffici relazioni con il pubblico) e presso la Direzione Sviluppo Economico, Sportello per il pubblico (Piazza Artom, 18).

Il pagamento dei diritti di istruttoria può essere effettuato tramite versamento sul c/c postale intestato al Comune, oppure all'atto della presentazione della domanda.

- Nel caso in cui il titolare della struttura ricettiva non sia persona fisica, è **obbligatoria** la designazione di un gestore. Il titolare o gestore possono sempre nominare loro rappresentanti, purché questi ultimi siano in possesso dei requisiti che la legge regionale richiede per il titolare o gestore.

Ovviamente anche per le residenze d'epoca è possibile l'apertura per subingresso, che si verifica a seguito della morte del titolare, di cessione o di affidamento in gestione dell'attività ad altro soggetto in possesso dei necessari requisiti. La domanda deve essere presentata, a pena di decadenza, entro un anno dalla morte del titolare o entro 60 giorni dalla stipula dell'atto di cessione o di affidamento in gestione.

La denuncia d'inizio attività rivolta al Comune deve indicare:

- generalità del denunciante;
- generalità dell'eventuale rappresentante legale;
- il possesso, da parte del titolare o del gestore, dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza. Di conseguenza, è escluso che l'attività ricettiva possa essere svolta da chi abbia riportato particolari condanne, o sia sottoposto a misure di sicurezza personale, o sia stato dichiarato delinquente abituale, professionale o per tendenza; l'art. 92 vieta inoltre l'attività a coloro che siano stati condannati per reati contro la moralità pubblica e il buon costume, o contro la sanità pubblica, o per giuochi d'azzardo, o per delitti commessi in stato di ubriachezza o per contravvenzioni riguardanti la prevenzione dell'alcolismo, o per infrazioni alla legge sul lotto, o per abuso di sostanze stupefacenti. In caso di nomina di un rappresentante, anche quest'ultimo deve dimostrare tali presupposti soggettivi;
- l'esistenza nelle strutture utilizzate per la ricettività dei requisiti previsti per le case di civile abitazione (anche per quanto attiene alle superfici delle camere e degli altri locali). **Non va richiesto alcun cambio d'uso dell'immobile;**
- possesso dell'iscrizione al registro delle imprese presso la Camera di commercio, industria e artigianato. L'iscrizione è un presupposto essenziale per svolgere l'attività, perché le residenze d'epoca sono considerate una forma

d'impresa turistica. Vale la pena di ricordare che alle residenze d'epoca, qualora l'offerta ricettiva riguardi camere, sono applicate tutte le disposizioni relative agli esercizi di affittacamere (lo prevede l'art. 58 della legge regionale). Per gli esercizi di affittacamere la normativa (art. 61 della legge regionale) consente di portare avanti l'attività ricettiva in forma non imprenditoriale, ossia di offrire ospitalità nell'immobile di famiglia senza per questo caricarsi sulle spalle la responsabilità di divenire impresa, con tutti gli oneri che ne seguono (partita IVA ecc.). Questa possibilità non si estende alle residenze d'epoca, che sono sempre considerate imprese turistiche, anche se la loro gestione è occasionale e senza personale dipendente: questa è almeno la posizione ufficiale della Regione Toscana, emersa come risposta ad un nostro quesito (lettera a A.D.S.I. del Dipartimento dello sviluppo economico-Servizio Turismo del 7 agosto 2001, protocollo 103/21508/10.13.4);

- **non è necessaria**, invece, l'iscrizione nella sezione speciale, riservata alle strutture ricettive, del REC. L'art. 11, 4° comma, della legge 135/2001 ha definitivamente soppresso tale sezione speciale, e questa disposizione deve considerarsi immediatamente applicabile.

La denuncia, inoltre, deve contenere le seguenti informazioni relative alla struttura e ai servizi offerti:

- ubicazione e caratteristiche
- servizi offerti
- numero di posti letto e delle unità abitative
- servizi igienici a disposizione degli ospiti
- periodi di apertura.

Ogni variazione successiva relativa alla struttura ricettiva, dovrà essere comunicata al Comune.

Chi gestisce la struttura senza aver provveduto alla denuncia d'inizio attività è soggetto a sanzioni che variano da 516,46 euro a 3098,74 euro. Anche il superamento della capacità ricettiva consentita comporta sanzioni che variano da 258,23 euro a 1549,37 euro.

Le funzioni di vigilanza e controllo sono esercitate dal Comune e dalla Provincia nell'ambito delle rispettive competenze

E' soggetto alle sanzioni amministrative chi

- gestisce la struttura senza aver provveduto alla denuncia di inizio attività;
- supera la capacità ricettiva consentita;
- non fornisce i servizi previsti dalla legge regionale n. 42 e dal regolamento di attuazione;
- somministra alimenti e bevande in violazione delle norme vigenti.

1.4.c L'autorizzazione

L'autorizzazione, prevista solamente per le residenze d'epoca con più di 12 posti letto ed in cui si intenda somministrare alimenti agli ospiti, è rilasciata seguendo il procedimento previsto dal DPR 20 ottobre 1998, n. 447. Si tratta di un regolamento di semplificazione dei procedimenti di autorizzazione, che ha per oggetto *"la localizzazione degli impianti produttivi di beni e servizi, la loro realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione dell'attività produttiva, nonché l'esecuzione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso d'impresa"* (art. 1, 1° comma).

Per queste attività, l'art. 3 prevede che i Comuni svolgano, anche in forma associata, le funzioni relative al rilascio dell'autorizzazione assicurando che l'intero procedimento sia affidato ad un'unica struttura. Il funzionario preposto alla struttura è il responsabile del procedimento.

Presso la struttura deve essere istituito lo sportello unico per le attività produttive, informatizzato, per consentire a chiunque abbia interesse di ottenere adeguate informazioni.

I requisiti per gli impianti di preparazione dei cibi (cucine) e per la somministrazione degli alimenti, ivi compresi quelli per la semplice prima colazione, sono assai complessi. Per assolvere alle relative norme è opportuno che l'imprenditore si avvalga dell'opera di un tecnico specializzato. In queste note non è possibile affrontare completamente questo tema.

Per il rilascio dell'autorizzazione è possibile seguire due strade.

I. Procedimento mediante conferenza dei servizi (art. 4).

Il procedimento ha inizio con la presentazione della domanda alla struttura, la quale invita ogni amministrazione competente a far pervenire gli atti di consenso, entro un termine non superiore a novanta giorni. Trascorso inutilmente tale termi-

ne, entro i successivi quindici giorni, il Sindaco, su richiesta del responsabile del procedimento presso la struttura, convoca una conferenza di servizi. La convocazione della conferenza è resa pubblica. Nella prima riunione della conferenza, le amministrazioni che vi partecipano, adottano tutte le iniziative ritenute necessarie (ad esempio, acquisizione di pareri tecnici) e fissano la data entro cui è possibile prendere una decisione. In ogni caso il procedimento si conclude nel termine di otto mesi.

II. Procedimento mediante autocertificazione (art. 6).

Ha inizio con la presentazione da parte dell'impresa di un'unica domanda corredata da autocertificazioni, attestanti la conformità dell'esercizio ricettivo alle norme vigenti.

Entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della domanda la struttura può richiedere, per una sola volta, l'integrazione dei documenti necessari ai fini istruttori. Qualora occorranza chiarimenti, ad esempio in ordine alle soluzioni tecniche o al rispetto della normativa di settore, il responsabile del procedimento può convocare il richiedente per una audizione in contraddittorio di cui viene redatto apposito verbale. In caso di accordo, la conclusione del procedimento resta sospesa fino alla presentazione delle modifiche concordate.

Se in sede di esame della domanda è riscontrata la falsità di alcuna delle autocertificazioni, il responsabile del procedimento trasmette immediatamente gli atti alla Procura della Repubblica, dandone comunicazione anche all'interessato: il procedimento è sospeso fino alla decisione relativa ai fatti denunciati.

Il procedimento, salvo quanto ora detto, si conclude entro novanta giorni dalla presentazione della domanda ovvero dalla sua integrazione per iniziativa dell'impresa ricettiva o su richiesta della struttura. Decorso inutilmente tale termine, l'attività imprenditoriale s'intende autorizzata.

L'autorizzazione può essere rilasciata a persone fisiche o a società. Nel caso in cui il richiedente non sia persona fisica, è obbligatoria la designazione di un gestore.

Il rilascio dell'autorizzazione è subordinato al possesso, da parte del titolare o del gestore, dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, dell'iscrizione al registro delle imprese e, infine, all'esistenza nella struttura ricettiva dei requisiti obbligatori previsti dal regolamento di attuazione della legge regionale toscana n. 42/2000.

Il Comune può sospendere l'autorizzazione se in seguito i requisiti obbligatori previsti dal regolamento di attuazione vengono a mancare. La sospensione si applica

anche quando il titolare o gestore non consenta agli enti competenti di svolgere gli accertamenti che ritengono necessari.

L'autorizzazione può essere revocata dal Comune qualora venga meno alcuno dei requisiti soggettivi previsti per il titolare o gestore della residenza d'epoca.

1.4.d I prezzi

I titolari o gestori delle residenze d'epoca devono **comunicare alla Provincia i prezzi** che intendono far pagare ai clienti. Anche queste strutture sono sottoposte al regime dei prezzi introdotto con la legge 284 del 1991 e possono quindi applicare le tariffe che ritengono più opportune, purché ne diano comunicazione alla Provincia e le rendano note mediante esposizione dove si ricevono gli ospiti. Le tariffe devono essere esposte anche in ogni camera o unità abitativa.

Per la comunicazione si deve utilizzare il modello approvato dalla Giunta regionale, contenente la descrizione delle caratteristiche della struttura, l'elencazione delle attrezzature, dei servizi e i relativi prezzi. L'obbligo è di comunicare entro il 1° ottobre di ogni anno i prezzi **massimi** che s'intendono praticare dal 1° gennaio dell'anno successivo. Per le strutture con apertura stagionale invernale, la decorrenza dei prezzi comunicati è anticipata al 1° dicembre dell'anno in corso (art. 76, 1° comma, legge regionale n. 42). Ovviamente, i prezzi comunicati vanno rispettati: chi applica prezzi superiori a quelli comunicati è soggetto ad una sanzione che va da 516,46 euro a 3098,74 euro. E' soggetto ad una sanzione anche chi espone prezzi superiori a quelli comunicati (art. 80, 3° comma, legge regionale). Inoltre, la pubblicizzazione, con qualsiasi mezzo, di offerte che promettono prezzi inferiori a quelli comunicati deve riportare chiaramente il periodo di validità. I compiti di vigilanza e l'applicazione dell'eventuale sanzione spettano alla Provincia.

1.4.e La comunicazione degli ospiti

L'art. 8 della nuova legge quadro sul turismo, conferma l'obbligo (derivante dall'art. 109 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) per i gestori delle strutture ricettive, incluse le residenze d'epoca, della **identificazione e registrazione degli ospiti**.

I gestori di strutture ricettive possono dare alloggio esclusivamente a persone munite della carta d'identità o di altro documento idoneo. Per gli stranieri extracomunitari è sufficiente l'esibizione del passaporto o di altro documento che sia considerato equivalente da accordi internazionali, purché abbia la fotografia del titolare.

Gli operatori, anche tramite i propri collaboratori, devono consegnare ai clienti una scheda di dichiarazione delle generalità. Tale scheda, che può essere compilata

anche dall'operatore o da un suo collaboratore, deve essere sottoscritta dal cliente. Per i nuclei familiari la sottoscrizione può essere effettuata da uno dei coniugi; per i gruppi guidati può essere effettuata dal capogruppo. Copia della scheda deve essere consegnata, entro le 24 ore successive all'arrivo delle persone alloggiate, all'autorità locale di pubblica sicurezza (nel caso manchi la Questura o il Commissariato di polizia, al Sindaco). L'imprenditore può anche scegliere di effettuare tale comunicazione inviando, entro lo stesso termine, alle questure competenti le generalità riportate nelle schede con mezzi informatici o telematici o mediante fax.

1.5 Requisiti obbligatori

Non esiste una classificazione ufficiale delle residenze d'epoca. Occorre, però, che alcuni requisiti e servizi minimi siano garantiti: se mancano, per l'art. 67 della legge regionale n. 42, il Comune può impedire la prosecuzione dell'attività ricettiva.

A) Le residenze d'epoca che offrono alloggio in **camere**, devono possedere gli stessi requisiti igienico-edilizi degli esercizi di affittacamere, che sono quelli previsti per le case di civile abitazione dai regolamenti comunali. Nella tabella inserita nel capitolo 1.3 sono riportati i principali requisiti previsti nel Regolamento edilizio del Comune di Firenze. I requisiti previsti dagli altri Comuni toscani non dovrebbero discostarsi in modo sensibile da questi.

Nel caso si debba procedere ad un restauro della struttura da adibire a residenza d'epoca, è opportuno chiedere un sopralluogo preventivo della ASL locale competente sull'idoneità dei locali, per avere le indicazioni esatte sugli interventi che è obbligatorio realizzare. Ovviamente, questo consente di aumentare le probabilità di ottenere dalla ASL parere favorevole sull'idoneità degli ambienti, senza dover ricorrere a nuove e ulteriori spese.

Alcuni requisiti tecnici sono imposti dallo stesso regolamento di attuazione della legge regionale n. 42. Infatti, all'art 39, tale regolamento dispone che:

- quando nelle camere si vogliono mettere più di due letti, la superficie e la cubatura devono essere aumentate seguendo dei criteri precisi;
- alle camere destinate agli ospiti, si deve poter accedere comodamente e senza dover attraversare altre camere o servizi;
- nelle stanze di uso comune non è consentito installare letti;
- gli appartamenti devono avere almeno un servizio igienico sanitario completo ogni dieci persone, incluse le persone appartenenti al nucleo familiare e conviventi;
- l'arredamento minimo delle camere da letto deve comprendere letto, sedia,

armadio, tavolo e cestino rifiuti.

Inoltre, le residenze d'epoca devono assicurare i seguenti servizi essenziali compresi nel prezzo:

- pulizia dei locali ad ogni cambio di cliente ed almeno una volta la settimana;
- cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana;
- fornitura di energia elettrica, acqua calda e fredda e riscaldamento.

B) Le residenze d'epoca che offrono alloggio mediante **unità abitative**, devono possedere gli stessi requisiti igienico-edilizi delle case e appartamenti per vacanze, ovvero quelli previsti per le case di civile abitazione, anche per quanto attiene alle superfici delle camere e degli altri locali. Valgono, dunque, le osservazioni svolte al punto precedente.

I servizi essenziali per il soggiorno degli ospiti che devono essere assicurati sono i seguenti:

- pulizia delle unità abitative ad ogni cambio di cliente e almeno una volta la settimana;
- fornitura di biancheria pulita ad ogni cambio di cliente;
- cambio di biancheria a richiesta;
- fornitura di stoviglie e corredi per la cucina;
- manutenzione delle unità abitative, riparazione e sostituzione di arredi e dotazioni rovinate;
- recapito e ricevimento ospiti.

Parte seconda

La disciplina di diritto privato

2.1 Il contratto con gli ospiti

Quando si può considerare concluso il contratto tra l'imprenditore che gestisce una residenza d'epoca e l'ospite? Cosa succede quando gli ospiti, giunti a destinazione magari dopo un lungo viaggio, si sentono dire che la stanza prenotata non è disponibile? L'imprenditore risponde per eventuali furti di oggetti lasciati nelle camere? Come fa l'imprenditore a cautelarsi contro le rinunce improvvise dei clienti? Ecco alcuni degli argomenti che dobbiamo affrontare. La nostra attenzione dovrà spostarsi dal versante della disciplina amministrativa delle residenze d'epoca al versante del **diritto privato**.

Inizieremo parlando del contratto concluso con gli ospiti.

Quando andiamo in un negozio a comprare una bicicletta concludiamo un contratto di compravendita. In quel momento non stiamo certo a pensarci, ma se insorgesse qualche problema (ad esempio, la bicicletta ha dei difetti) non ci sono dubbi fra la ragione e il torto: possiamo ricorrere al codice civile per risolvere la questione. Anche quando ci accordiamo con un turista, che desidera trascorrere un periodo di vacanza nella nostra struttura ricettiva, stiamo concludendo un contratto. Ma qui è tutto più vago: non esiste una legge che disciplini questo tipo di contratto, che viene infatti definito contratto "atipico".

Il risultato è che il suo contenuto è lasciato, essenzialmente, agli accordi fra le parti (pur nell'ambito di tariffe già definite e trasparenti).

I contratti atipici

Si può definire il contratto (art. 1321 e seguenti del codice civile) come un accordo fra più soggetti che riguarda lo scambio di beni o prestazioni valutabili da un punto di vista economico. Ad esempio: quando scambiamo oggetti con un amico, realizziamo un contratto di permuta; cedendo il proprio denaro contro una rivista, si stipula un contratto di compravendita; scambiando la nostra capacità di lavoro contro un salario, si conclude un contratto di lavoro subordinato; e così via. Non tutti i contratti sono mossi da ragioni di scambio: si pensi ai contratti associativi, mediante i quali più soggetti danno origine ad organizzazioni (società commerciali, associazioni, ecc.) per perseguire uno scopo comune, oppure ai contratti unilaterali, come la donazione, ecc.

Per il contratto, l'art. 1322 cod. civ. introduce un principio della massima importanza: *"Le parti possono liberamente determinare il contenuto del contratto nei limiti imposti dalla legge"*. Possono, cioè, accordarsi nel modo che meglio risponde ai loro interessi, stabilire il contenuto dell'accordo (ad esempio le condizioni di pagamento, come eseguire le prestazioni.....), il termine di scadenza, e così via.

Un aspetto di questa libertà (o autonomia) contrattuale è la possibilità che le parti hanno di avvalersi sia di contratti **tipici**, che sono quelli già regolati dal codice o da altre leggi, sia di contratti **atipici**, ossia di *"contratti che non appartengono ai tipi aventi una disciplina particolare, purché siano diretti a realizzare interessi meritevoli di tutela secondo l'ordinamento giuridico"* (art. 1322, 2° comma).

In altri termini, le parti possono dar vita a nuove figure contrattuali, elaborare nuovi accordi più adeguati alle loro esigenze economiche. L'unico limite che incontrano è la necessità che gli interessi perseguiti, mediante il contratto atipico, siano meritevoli di tutela.

2.1.a I contraenti

Le parti del contratto sono l'imprenditore turistico e l'ospite (turista).

Le cose non cambiano quando il contratto, invece che direttamente dall'imprenditore, viene stipulato dai suoi dipendenti. Alcuni addetti della struttura ricettiva possono entrare in contatto con i clienti e trattare affari in nome e per conto dell'imprenditore, hanno cioè la rappresentanza, ovviamente in rapporto all'ampiezza delle mansioni loro affidate.

Le cose non cambiano neanche quando il tramite fra il turista e la residenza d'epoca è un'agenzia di viaggio. L'agenzia assicura un servizio di intermediazione e, generalmente, agisce in nome e per conto del turista, sul quale ricadono gli effetti del contratto concluso in suo nome.

2.1.b La formazione del contratto

Il contratto si realizza (si perfeziona) quando l'imprenditore fa sapere all'ospite (o all'agenzia di viaggio di cui egli si avvale) che le sue richieste sono state accettate: ad esempio, conferma la disponibilità delle camere per il periodo preteso dal turista, oppure che è possibile accordare una riduzione di prezzo per l'alloggio o i pasti dei bambini, ecc.

Il contratto è dunque **consensuale**: è sufficiente per la sua conclusione il solo accordo (consenso) delle parti. Non serve altro. Non occorre che venga assegnata la stanza al turista o, più semplicemente, gli sia consegnata la chiave. Né occorre che il consenso sia manifestato in una forma particolare. Si tratta di un contratto a **forma libera**: può essere stipulato per fatti concludenti, per iscritto (fax, lettera.....) o verbalmente (di persona o mediante il telefono).

Non appena le parti hanno espresso, in un modo o nell'altro, il loro consenso, il contratto inizia a produrre i propri effetti. Per scelta delle parti può accadere che la sua concreta esecuzione non si abbia al momento della stipulazione, ma sia rinviata a una data futura. Ad esempio, nel mese di marzo un turista conclude un contratto in base al quale si procura la disponibilità dell'alloggio in una residenza d'epoca per il mese di luglio: l'attuazione concreta del contratto si avrà, dunque, in un momento successivo rispetto alla stipulazione.

Il contratto con i turisti si configura come

- consensuale, in quanto si perfeziona con il semplice consenso delle parti;
- non formale, perché non è richiesta la forma scritta per la sua validità;
- a titolo oneroso;
- a prestazioni corrispettive;
- di durata, perché si protrae nel tempo con prestazioni continuative.

2.1.c Diritti e obblighi delle parti

L'esecuzione del contratto, non importa se immediata o differita nel tempo, dà luogo ad una serie di prestazioni da parte dell'imprenditore e del turista.

In particolare, l'imprenditore deve fornire l'alloggio, che costituisce certamente la prestazione principale: tutte le altre (pulizia, riassetto dell'alloggio, uso del telefono, riscaldamento, televisione, servizio bar, ecc.) si pongono come accessorie e strumentali per realizzare nel modo migliore la prestazione principale.

La pluralità delle prestazioni non esclude l'unicità del contratto, dato il nesso d'inscindibile interdipendenza tra le varie prestazioni.

L'imprenditore, contro il corrispettivo del prezzo, ha l'obbligo:

- di ricevere il cliente e attribuirgli l'uso esclusivo di una camera per il periodo richiesto (a meno che non vi sia disponibilità di stanze o il cliente rifiuti di identificarsi);

- fornire i servizi accessori richiesti, se disponibili;
- fornire la ricevuta fiscale per i servizi offerti;
- assumersi la responsabilità per le cose che il cliente porta nella struttura ricettiva;
- prevenire o evitare che il cliente subisca danni alla propria persona durante il soggiorno nella struttura ricettiva.

Il contratto impone all'imprenditore il **dovere di protezione del cliente**. Su questo punto è bene essere chiari. Non si tratta propriamente di una specifica prestazione che si aggiunge alle altre, né coincide col dovere di esecuzione del contratto secondo correttezza, cui fra l'altro sono tenute entrambe le parti. E' un obbligo rivolto ad allontanare danni dalla sfera di interessi del cliente che, durante il periodo in cui dimora nei locali della residenza d'epoca, affida la sua persona all'imprenditore, mentre dall'organizzazione della ricettività dipende la vita che vi svolge: quanto a condizioni di sanità ambientale, di igiene, di sicurezza di libertà di movimento e di quant'altro possa incidere sulla salute, sull'incolumità personale, sul riposo e sulla quiete. Il fatto che questo obbligo non corrisponda ad una specifica prestazione, esclude che il cliente possa avanzare pretese particolari, ad esempio la riparazione di un pavimento sdruciolevole, l'apposizione di un segnale di pericolo, la sostituzione di una serratura insicura, ecc. Va aggiunto però che, se la violazione del dovere di protezione causa una lesione al cliente, il danneggiato avrà diritto al risarcimento. Pertanto: è opportuno per chi gestisce una residenza d'epoca, stipulare una **polizza di assicurazione a garanzia dei danni sofferti dall'ospite durante e a causa del soggiorno nella struttura ricettiva**.

Gli obblighi dell'ospite alloggiato sono:

- pagare il prezzo del pernottamento e degli altri servizi richiesti. Il prezzo dovuto dal cliente è commisurato ai servizi prestati, ed è liberamente stabilito dall'imprenditore;
- arrivare e lasciare la stanza all'orario convenuto;
- esibire il documento d'identità, compilare e firmare la scheda;
- non abusare dei locali messi a disposizione: non danneggiarli, evitare di svolgere attività considerate pericolose (ad esempio, cucinare in camera) o che disturbano gli altri (ad esempio, provocare schiamazzi o rumori molesti), ecc.

2.2 La prenotazione

Il turista che intende assicurarsi una camera per una certa data futura, ha la possibilità di ricorrere alla **prenotazione**. Può prenotare direttamente, senza interme-

diari, presso la residenza d'epoca dove desidera andare; oppure seguire altre strade: in particolare, rivolgersi ad un centro prenotazioni o prenotare tramite un'agenzia di viaggio, la quale per la scelta dei soggiorni si avvale per lo più dei cataloghi pubblicati dai tour operator.

La prenotazione, di per sé, non basta a perfezionare il contratto; più esattamente, precede la conclusione del contratto: svolge la funzione di "fermare" un affare pur rimandandone ad un momento successivo l'assetto definitivo.

I soli obblighi che sorgono a seguito della prenotazione sono a carico dell'imprenditore turistico, il quale deve impegnarsi a tenere disponibile l'alloggio per il turista. Al momento di prenotare, il turista non è tenuto a pagare alcuna somma di denaro. Inoltre, resta libero di utilizzare o meno la prenotazione. Ovviamente se, per qualsiasi ragione, anche di forza maggiore, non sarà più in grado di andare nella struttura ricettiva, deve fare quanto possibile per informare l'imprenditore della sua rinuncia, deve cioè secondo un'espressione errata, ma ormai entrata nell'uso, annullare la prenotazione. Ma se non lo fa, non risponde dei danni derivanti dall'inadempimento. Potrebbe risponderne solo per dolo (ad esempio, al momento di prenotare non ha alcun intento serio di obbligarsi) o colpa grave (ad esempio, prenota per lo stesso periodo con più strutture ricettive).

Per questi motivi sarebbe opportuno, per chi gestisce una residenza d'epoca, indicare espressamente al momento di accettare una prenotazione un termine essenziale per la sua validità. Ad esempio, indicare che si obbliga a tenere a disposizione l'alloggio solo entro una determinata ora del giorno prefissato.

Per converso, l'imprenditore ha l'obbligo, una volta accettata la prenotazione, di predisporre quanto necessario per consentire la stipulazione del contratto definitivo. E in caso di inadempimento risponde dei danni.

E' il caso del così detto "overbooking". Può accadere che l'imprenditore, per non rischiare di lasciare stanze vuote nel caso qualche cliente non si presenti, accetti più prenotazioni di quante dovrebbe, cioè più di quante sono le stanze disponibili. Così, il turista potrebbe avere l'amara sorpresa di non trovare al suo arrivo la stanza fissata con largo anticipo. Questo non si verifica solo quando l'imprenditore accetta prenotazioni in eccesso.

L'imprenditore, effettuando "overbooking", non rispetta gli impegni presi nel contratto, vale a dire non esegue la prestazione dovuta, pertanto è tenuto a risarcire il danno che provoca al cliente (si parla anche di *responsabilità contrattuale*).

Nella migliore delle ipotesi, l'imprenditore si darà da fare e riuscirà a trovare un'altra sistemazione al cliente (in tal caso si può anche dire, in termini tecnici, che

il risarcimento consiste nella *reintegrazione in forma specifica*). Se la camera assegnata come ripiego è di categoria superiore, il turista non deve pagare supplementi, nel caso sia inferiore, ha diritto ad un rimborso per ciò che non ha avuto.

Il cliente ha comunque la possibilità di chiedere un ulteriore risarcimento dei danni e dei disagi subiti (ad esempio, spese extra sostenute a causa del cambiamento di sistemazione), ma li deve provare.

Qualora il servizio ricettivo faccia parte di un pacchetto turistico tutto compreso, di un viaggio organizzato, per tali danni il turista può rivolgersi all'organizzatore, che a sua volta potrà rivalersi sull'imprenditore ricettivo. Nella peggiore delle ipotesi, il turista sarà costretto a cercarsi da solo ospitalità altrove. Di questa mancata accoglienza risponde, in termini patrimoniali, l'imprenditore che gestisce la residenza d'epoca (o l'organizzatore se si tratta di un pacchetto turistico): il turista non deve sopportare le conseguenze negative e i disagi di una cattiva organizzazione imprenditoriale.

D'altra parte, l'imprenditore ha l'esigenza di cautelarsi contro improvvise rinunce dei clienti, contro il rischio di prenotazioni annullate. La prenotazione annullata può non essere facilmente sostituita e, in certe condizioni (numero limitato di camere, periodo turistico stagionale e ristretto, collegamento con ulteriori servizi, che a loro volta devono essere confermati, e così via), può comportare conseguenze gravi sul piano economico.

Per ridurre il rischio di disdetta l'imprenditore può ricorrere alla soluzione opposta di non accettare prenotazioni, che oltre tutto fanno nascere obblighi solo a suo carico, e di accettare solo turisti fisicamente presenti, via via che arrivano, fino all'esaurimento delle stanze. Questa soluzione, però, è seguita da pochi, perché di solito riduce la domanda di alloggio.

Ancora meno percorribile è la strada di ripartire il danno collegato alla disdetta di alcuni clienti sugli altri prenotanti, attraverso un aumento dei prezzi, che comporterebbe una netta flessione del giro d'affari.

Scartate queste soluzioni radicali, resta la scelta di **stipulare subito il contratto definitivo d'alloggio**.

La responsabilità contrattuale

Provate a pensare di aver subito un danno per via del fatto che un contratto è stato eseguito male o non è stato eseguito per niente. Per restare nel settore, immaginate di aver ordinato, per il mese di maggio, ad un'impresa di impianti sportivi, versando un cospicuo anticipo, la pavimentazione in terra rossa dei campi da tennis della vostra struttura ricettiva. Purtroppo l'impresa, a causa di numerose richieste per quel periodo, non è in grado di provvedere all'impegno assunto. Col risultato che nella vostra struttura non è stato possibile praticare sport per l'intera stagione turistica e, per questa ragione, diversi clienti si sono rivolti altrove. Indubbiamente il comportamento dell'impresa di impianti sportivi vi ha danneggiato, e quindi avete diritto ad un risarcimento. Questa responsabilità dell'impresa per il mancato rispetto degli impegni assunti, per l'inadempimento, è detta anche **responsabilità contrattuale**.

Ma come determinare l'ammontare del danno? La legge detta regole precise, ma la materia è così vasta che dovremo limitarci ad alcuni aspetti fondamentali.

Il risarcimento del danno da parte di chi non esegue (o non esegue esattamente) la prestazione dovuta, può avvenire, qualora sia possibile, in **forma specifica** (art. 2058 cod. civ.), che consiste nel ripristinare la situazione che si sarebbe realizzata se le prestazioni previste fossero state eseguite. Altrimenti, come avviene nella maggior parte dei casi, si ha il risarcimento per equivalente, attraverso cioè il pagamento di una somma di denaro. La cifra da corrispondere, in conseguenza dell'inadempimento, deve comprendere sia la perdita effettivamente subita, il c.d. danno emergente, sia il mancato guadagno, il c.d. lucro cessante. Per riprendere l'esempio di prima, dall'impresa di impianti sportivi potete pretendere la restituzione degli anticipi versati e in più il corrispettivo dei ricavi che sarebbero maturati durante la stagione turistica, se le attrezzature fossero state tempestivamente consegnate.

L'uno e l'altro elemento del danno, però, devono essere conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento (art. 1223). Vale a dire che deve sussistere un rapporto di causa ed effetto tra inadempimento e danno. Così, potete pretendere dall'impresa i soldi sfumati per la perdita dei clienti, provocata dalla provvisoria difficoltà di procurarvi altrove le attrezzature sportive, non certo quelli di una prolungata chiusura degli impianti sportivi, che evidentemente è

riconducibile ad altri motivi. E' opportuno ricordare quanto dispone l'art. 1227, 2° comma: *"Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"*. Vuol dire che all'impresa non potreste domandare l'integrale risarcimento dei danni se avevate la possibilità, senza eccessivi sacrifici o rischi, di contenere le conseguenze dell'inadempimento. Ad esempio, se potevate rivolgervi ad un altro fornitore di attrezzature sportive, riducendo o, addirittura, evitando l'inattività dei vostri impianti sportivi.

Ovviamente, prima di lanciarsi in una controversia con l'impresa di impianti sportivi, che potrebbe anche durare a lungo e comportare costi non indifferenti, dovete essere certi dei vostri diritti, ma soprattutto occorre che siate in grado di provarli. Chi afferma qualcosa, chi vuole che un suo diritto sia riconosciuto, deve dimostrare i fatti a sostegno della propria pretesa.

Ci sono delle eccezioni a questa regola. Non sempre chi ha subito un danno deve provare chi lo ha provocato. In certi casi la legge individua già un presunto responsabile, e sarà lui a dover fornire giustificazioni per essere esonerato da tale responsabilità.

La somma destinata a risarcire il danno che avete subito può essere fissata di comune accordo con l'impresa. Se però non riuscite a trovare un accordo, sarà il giudice a decidere.

Talvolta, per evitare ogni lite sulla misura del risarcimento, nei contratti viene inserita una clausola penale, che ha la funzione di fissare in anticipo quanto dovrà essere pagato in caso di inadempimento. Un ruolo molto simile è svolto anche dalla caparra confirmatoria.

2.3. La diretta stipulazione del contratto

Per cautelarsi contro le rinunce improvvise dei clienti, gli imprenditori generalmente preferiscono non limitarsi ad accettare prenotazioni, ma stipulare direttamente il contratto con i turisti.

Per la validità del contratto, lo sappiamo, non è richiesta alcuna forma particolare. Va da sé che accordi scritti, che indicano per esteso le condizioni del contratto, comportano maggiore chiarezza e rendono più facile far valere le proprie pretese. Al momento della stipulazione del contratto, se la sua esecuzione non avviene subito ma è rinviata nel tempo, l'imprenditore il più delle volte non chiede il paga-

mento dell'intero prezzo, ma si accontenta di un **anticipo**, a conferma della serietà degli impegni assunti. Inoltre, la somma anticipata diventa prova della realizzazione dell'accordo.

Dal punto di vista giuridico, questo anticipo può assumere vari aspetti e comportare, qualora il contratto non venga rispettato come previsto, conseguenze diverse. Di solito la somma parziale anticipata viene considerata come **caparra confirmatoria**, ma le parti possono esplicitamente attribuirle il significato di caparra penitenziale.

2.3.a Caparra confirmatoria

La caparra confirmatoria (art. 1385 cod. civ.) corrisponde ad una somma di denaro che, al momento della conclusione del contratto, il turista consegna all'imprenditore come risarcimento anticipato del danno se non si presenterà nella struttura ricettiva come previsto.

La caparra può essere inviata mediante un vaglia postale o mediante un bonifico bancario. L'importo di solito equivale al prezzo di un pernottamento.

Se il turista rispetta il contratto, la caparra viene scalata dal prezzo complessivo per il soggiorno.

In caso di mancato arrivo del turista (quindi il turista si rende inadempiente), invece, l'imprenditore può tenersi la caparra a titolo di risarcimento, senza bisogno di fornire la prova di aver effettivamente subito un danno di ammontare equivalente. Naturalmente si tratta di una scelta che compie l'imprenditore, il quale può anche agire in altri modi. Ad esempio, insistere per l'esecuzione del contratto, quindi provare a pretendere dal turista il rispetto degli obblighi assunti; oppure, qualora ritenga che i danni subiti per effetto dell'inadempimento del turista siano superiori alla caparra (ad esempio, perché non riesce a sostituire il turista), intraprendere la strada della risoluzione del contratto, ossia sciogliere ogni vincolo che lo lega al turista, per poi chiedere il pieno risarcimento dei danni: ovviamente li deve provare e questo non è semplice, se non altro perché comporta tempo e spese.

In quest'ultimo caso, la caparra resta in mano all'imprenditore, come garanzia del credito per il risarcimento degli eventuali danni.

Se invece è inadempiente l'imprenditore, la parte che ha ricevuto la caparra, ad esempio per via del così detto "overbooking", il turista può scegliere fra:

- pretendere il doppio di quanto aveva anticipato come caparra: quindi l'imprenditore deve restituire la caparra anticipata dal turista e in più pagare un importo equivalente a titolo di indennizzo;

- insistere per l'esecuzione del contratto, ossia pretendere che l'imprenditore rispetti gli impegni che si è assunto;
- decidere per la risoluzione del contratto e avanzare la richiesta di risarcimento per ulteriori danni: naturalmente ha l'onere di provarli.

2.3.b Caparra penitenziale

Diverso il discorso per la caparra penitenziale (art. 1386 cod. civ.). In tal caso il turista paga in anticipo una somma per avvalersi, se lo desidera, del diritto di recesso, ossia della possibilità di tirarsi indietro dal contratto prima che abbia inizio.

Secondo l'art. 1372 cod. civ., la regola per sciogliere un contratto è il mutuo consenso, cioè con un nuovo accordo tra le parti rivolto a porre fine agli effetti del contratto stesso. Il recesso costituisce un'eccezione a questa regola generale. Perché rappresenta la facoltà concessa ad una o ad entrambe le parti di far venir meno i vincoli contrattuali per scelta unilaterale, di chiamarsi fuori del contratto. Il recesso può essere ammesso dalla legge, oppure concordato dalle parti e stabilito nel contratto. In quest'ultimo caso si dice *convenzionale* (art. 1373) e può essere esercitato fino a che il contratto non abbia avuto inizio.

Come nel caso del contratto d'alloggio, di solito il recesso *convenzionale* ha un prezzo: chi recede deve versare all'altra parte un importo, come compenso per aver ottenuto tale facoltà. L'importo corrisponde alla caparra penitenziale, versata al momento della conclusione del contratto.

Se il turista non si presenta all'esercizio, ovvero utilizza la facoltà di recesso, perde la caparra data e l'imprenditore non potrà chiedergli altro: in altri termini, il contratto si scioglie per volontà unilaterale del turista.

Se invece è l'imprenditore che recede, deve restituire il doppio della caparra che ha ricevuto e, ancora una volta, tutto finisce qui.

2.3.c Il pagamento integrale del prezzo

Al momento della stipulazione del contratto, l'imprenditore potrebbe non accontentarsi di un anticipo, ma richiedere il pagamento integrale del prezzo. E' una scelta effettuata da pochi, anche perché il turista se può non l'accetta.

Ovviamente, anche in questo caso, valgono le disposizioni generali sul contratto. Per conseguenza, in merito alla tutela del turista, è sempre possibile un annullamento totale del soggiorno per cause imprevedibili (in termini tecnici si parla di *risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta*), come ad esempio malattia, infortunio, calamità naturali o altri gravi impedimenti che possono accadere al turista.

Inoltre, ricordiamo che il turista può uscire dal contratto in caso di gravi inadempienze a quanto pattuito, nei costi, nell'oggetto, nelle prestazioni.

La vacanza rovinata

E' difficile ignorare che ogni anno, soprattutto al termine delle vacanze estive, sono numerosi i turisti che hanno qualche motivo di lagnanza. La varietà dei casi è estesa: programmi di viaggio non rispettati, alloggi diversi da quelli previsti, cambiamento dell'itinerario delle escursioni senza preavviso alcuno, villaggi descritti come super attrezzati non ancora ultimati, smarrimento bagagli, overbooking aereo, infiltrazioni d'acqua negli appartamenti affittati, treni che non rispettano i tempi, e così via. Ovviamente, per questi e altri disagi **materiali**, il turista può pretendere di essere indennizzato. Ad esempio, se è stato alloggiato in un albergo a tre stelle e aveva pagato per un quattro stelle, egli chiederà il rimborso della differenza di costo delle camere.

Ma i suoi diritti si fermano qui o vanno ben oltre? Questa domanda intende introdurre il tema noto con la definizione, ormai largamente usata, di **danno da vacanza rovinata**.

Quando ci si iscrive ad un viaggio organizzato o si fanno dei contratti per ottenere singoli servizi turistici, il desiderio è di godere di un periodo di vacanza, magari in località piacevoli e possibilmente salubri, per riposarsi, svagarsi o quant'altro programmato. Se le condizioni contrattuali non vengono rispettate come previsto, si può anche essere costretti in certi casi a rinunciare alla vacanza o a sopportarne una che non va per il verso giusto. Ad esempio, supponete di acquistare un pacchetto turistico per una località di mare. Purtroppo non potete partire il giorno previsto, perché il volo è stato soppresso. L'agenzia dimentica di avvisare l'albergatore che arriverete con un giorno di ritardo. Nel frattempo l'albergatore, non vedendovi arrivare, ha dato la stanza ad altri turisti. Così, quando finalmente raggiungete la località prescelta, vi ritrovate per strada, senza possibilità di ottenere il soggiorno in albergo, che fra l'altro prevedeva camera doppia, con vista mare, spiaggia privata e un buon programma di attività sportiva. In alternativa vi propongono una sistemazione in una stanza d'affitto, senza servizi, vista mare con il cannocchiale!

Ebbene, in aggiunta al rimborso di parte del denaro pagato o delle spese extra

sostenute per far fronte alla nuova situazione, è possibile pretendere un risarcimento anche per i disagi sopportati per via della inadeguatezza della sistemazione alternativa e per il mancato godimento di un periodo di vacanza all'altezza delle aspettative o, se preferite, per i disagi psicologici derivanti da una vacanza andata male.

Così inteso, il danno da vacanza rovinata è parte integrante della responsabilità contrattuale sopra esposta. Si tratta di un danno difficile da tradurre in termini monetari. Per giunta un tempo raramente veniva riconosciuto. La giurisprudenza italiana, infatti, tendeva a qualificarlo come danno **morale**, e come tale non risarcibile per quanto dispone l'art. 2059 cod. civ. Questo articolo attribuisce il diritto ad un risarcimento per il danno morale (quello che riguarda la sfera psichica di una persona: turbamento, dolore, sofferenze, offesa alla reputazione, ecc.) soltanto a chi è vittima di un reato, cioè di un fatto che riguarda il codice penale (come l'uccisione di una persona).

Solo negli ultimi anni qualche giudice ha concesso un risarcimento per il disagio subito a seguito di una vacanza andata male, sottraendolo alla limitazione prevista dall'articolo prima citato.

Questo cambiamento di rotta non deve stupire. I giudici nell'esercitare il loro ruolo, sono vincolati a quanto previsto dalle leggi: ma le leggi devono essere interpretate.

E' importante il contenuto delle sentenze, vale a dire ciò che i giudici decidono nei processi tenuti nei diversi gradi di giudizio e infine in Corte di Cassazione. Ogni sentenza rappresenta un precedente, di cui i giudici, se vogliono, possono successivamente tenere conto.

2.4 Chiarezza negli accordi

Servizi o strutture che non corrispondono a quelle pubblicizzate; giornate non consumate dal cliente che va via in anticipo o arriva in ritardo alla struttura ricettiva; caparre trattenute; mancato risarcimento dei furti nelle camere. Sono solo alcuni dei casi più classici del contenzioso tra imprenditori turistici e clienti che d'estate tocca il suo massimo. Come è possibile evitarlo?

Su una delle possibili soluzioni, magari con diversa intensità, possiamo essere tutti d'accordo: **mettere per iscritto gli accordi stabiliti.**

E' buona norma, dopo aver concordato tutte le condizioni (tariffe da pagare, servizi accessori, ecc.), scrivere quanto pattuito nel modo più dettagliato possibile, per-

ché consente di individuare con precisione il momento in cui il contratto è formato e ne facilita la prova. Una lettera spedita via fax, un telegramma, la stessa caparra inviata dal cliente con vaglia postale o per bonifico bancario, può recare per iscritto gli accordi raggiunti. Questo testo, se non contestato da una delle parti prima che il servizio ricettivo sia effettuato, **ha valenza di contratto e obbliga entrambe le parti.**

Sarebbe importante definire chiaramente almeno i seguenti punti:

- l'ubicazione e il tipo di struttura ricettiva;
- i servizi accessori;
- il prezzo;
- il periodo. Le date esatte dell'arrivo e della partenza;
- il tipo di caparra da inviare (penitenziale o confirmatoria);
- la predeterminazione dell'eventuale danno in caso di inadempimento.

In merito a quest'ultimo punto, va aggiunto che il cliente ha sempre la possibilità di uscire dal contratto (**automaticamente, senza rispondere dei danni, ottenendo indietro l'eventuale anticipo versato**) con la risoluzione dello stesso per impossibilità sopravvenuta: malattia, infortunio, calamità naturali o altro grave impedimento del viaggiatore. Queste stesse cause imprevedibili potrebbero anche costringerlo ad una modifica delle date (arrivo in ritardo o partenza anticipata).

Le clausole vessatorie

Talvolta, nelle strutture alberghiere di livello più elevato e più organizzate, le relazioni con i clienti sono formalizzate da un contratto che regola gli obblighi delle parti. In altri termini, si fa ricorso alla forma scritta, intesa come scrittura privata con sottoscrizione delle parti coinvolte.

Di solito, tali contratti si stipulano mediante moduli prestampati che richiamano **condizioni generali di contratto** predisposte dalle imprese alberghiere. In altri termini, si tratta dei c.d. **contratti per adesione**, predisposti in modo uniforme dagli operatori e rispetto ai quali il turista/consumatore ha un potere d'intervento molto scarso: essenzialmente, può solo firmare il contratto o respingerlo, ma se ci sta, di fatto non può che accettarlo integralmente, senza possibilità di replica sulle singole parti che lo compongono. Non vi è, dunque, equilibrio tra le parti che stipulano il contratto: il cliente, privato dell'opportunità di

intraprendere una vera e propria trattativa in difesa dei suoi interessi, risulta sacrificato nella sua libertà contrattuale.

Proprio per questa ragione, sulla materia sono state poste, con obiettivi di tutela e garanzia, importanti regole giuridiche.

Il codice civile, all'art. 1341, 1° comma, stabilisce che le condizioni generali del contratto predisposte dall'impresa sono efficaci soltanto se, al momento di concludere il contratto, il cliente *"le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza"*. Non occorre insomma l'effettiva conoscenza del contratto da parte del cliente; è sufficiente che abbia avuto la possibilità di leggerlo.

E' probabile, però, che nei contratti per adesione siano presenti clausole vessatorie, condizioni cioè particolarmente sfavorevoli per il cliente, che producono a suo carico un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. L'art. 1341, 2° comma, elenca le clausole che debbono ritenersi vessatorie e dispone che esse sono efficaci soltanto se approvate specificamente per iscritto dal cliente (quindi occorre l'effettiva conoscenza di tali clausole). Con tale precauzione, il codice ha voluto richiamare l'attenzione del cliente sul rischio contrattuale cui va incontro.

A questa disciplina generale, per effetto della legge n. 52/1996, si sono aggiunti nuovi articoli del codice (artt. 1469 bis-1469 sexies) che prevedono garanzie più estese per il consumatore rispetto ai contratti che stipula con le imprese per procurarsi i beni o i servizi offerti da queste ultime. Vediamone gli aspetti più importanti.

A titolo di esempio, l'art. 1469 bis elenca venti casi in cui si presume che le condizioni poste siano vessatorie: prevedere un impegno contrattuale definitivo solo per il cliente; alzare il prezzo di un bene al momento della consegna; riconoscere solo all'impresa, e non anche al cliente, la facoltà di recedere dal contratto; prevedere in caso di controversia, la competenza esclusiva di un giudice di una località diversa dalla residenza del consumatore; prevedere penali solo a carico del cliente, ecc.

Queste condizioni sono inefficaci nei confronti del cliente, cioè non sono vincolanti nei suoi confronti, a meno che non siano state concordate a seguito di una vera trattativa tra le parti. Il fatto che ci sia stata una trattativa tra il cliente e l'impresa, dunque con aggiustamenti e negoziati per mediare tra opposti interessi, è di per sé sufficiente a eliminare il contenuto vessatorio delle clausole. Nel caso di contratti conclusi mediante sottoscrizione di moduli o formulari, spetterà

comunque all'impresa l'onere di provare che le clausole sono stati oggetto di specifica trattativa con il cliente (art. 1469 ter, ultimo comma).

Tuttavia, alcune di queste clausole, le più gravi, devono essere considerate sempre inefficaci nei confronti del consumatore, a prescindere dal fatto che ci sia stata o meno una trattativa individuale. Si tratta delle clausole elencate dall'art. 1469 quinquies: escludere o limitare la responsabilità dell'impresa in caso di morte o lesione personale del cliente; escludere o limitare le azioni del cliente nei confronti dell'impresa in caso di inadempimento o adempimento difettoso di quest'ultima; prevedere l'adesione del cliente a condizioni che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

E' sempre e automaticamente inefficace anche ogni clausola che prevede l'applicabilità di norme di un Paese non appartenente all'UE, più sfavorevoli al cliente.

Un ulteriore, importante aspetto è previsto dall'art. 1469 sexies: le associazioni dei consumatori, delle imprese e le camere di commercio possono chiamare in giudizio le imprese, chiedendo che dai contratti già predisposti siano tolte le clausole di cui sia accertata la vessatorietà.

Da ultimo rammentiamo che l'art. 1469 ter, 3° comma, esclude la vessatorietà per *"le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero che siano riproducenti di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione Europea o l'Unione Europea"*.

2.5 Topi d'albergo

Potrebbe essere il titolo di un film divertente, in realtà vuole introdurre un argomento molto serio: il furto degli effetti personali portati in una struttura ricettiva o in altri luoghi aperti al pubblico come i ristoranti, i bar e così via.

Parleremo inizialmente di alberghi, ma le regole che saranno esposte non riguardano solo gli esercizi alberghieri, perché si estendono a buona parte delle altre strutture ricettive, ivi comprese le residenze d'epoca, e, più in generale, a tutti i luoghi nel quale il cliente si trova nell'impossibilità pratica di provvedere alla custodia delle proprie cose.

Capita, entrando in un albergo, di leggere cartelli del tipo: "La direzione non rispon-

de per eventuali furti di oggetti lasciati nelle stanze". Ebbene, cartelli simili non hanno alcun valore; anzi, si tratta di avvisi ingannevoli nei confronti degli ospiti.

La responsabilità dell'albergatore è espressamente prevista dal codice civile (art. 1763 e seguenti) e si estende ad ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose introdotte dal cliente nella struttura ricettiva. Si tratta di una forma di responsabilità oggettiva: discende direttamente dalla stipulazione del contratto d'albergo e sussiste anche in assenza di colpa da parte dell'imprenditore.

Il codice, in particolare, prevede due casi distinti di responsabilità: una limitata ad un certo valore, l'altra illimitata, ossia commisurata all'integrale risarcimento del danno. Qualsiasi patto rivolto ad escludere preventivamente queste due forme di responsabilità è da considerarsi privo di efficacia (art. 1785 quater).

Ma procediamo con ordine.

2.5.a Responsabilità limitata

Secondo l'art. 1783 cod. civ., il primo tipo di responsabilità riguarda le cose che il cliente ha con sé nella struttura ricettiva. Sono considerate tali:

- le cose che si trovano in albergo, cioè in camera o in altri locali comuni, durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio;
- le cose di cui l'albergatore (o un membro della sua famiglia o un suo dipendente) assume la custodia al di fuori dell'albergo (ad esempio, tiene la bicicletta o il gommone del cliente in un garage vicino) per il periodo del soggiorno del cliente;
- le cose di cui l'albergatore assume la custodia, nell'albergo o al di fuori, per un periodo ragionevole precedente o successivo al soggiorno del cliente (ad esempio, il cliente spedisce i bagagli prima di arrivare).

In caso di furto, distruzione o danneggiamento di queste cose portate in albergo, la direzione deve rimborsare il cliente fino a 100 volte il prezzo dell'alloggio per giornata.

Ad esempio, se al cliente vengono rubati beni per un valore di 7 milioni (la macchina fotografica, la borsa di viaggio.....) e la stanza gli costa 50 mila lire al giorno, al massimo potrà ottenere un risarcimento pari a 5 milioni.

Questo limite viene escluso, e quindi il danno dovrà essere risarcito integralmente (nell'esempio precedente, 7 milioni), soltanto quando il furto o il deterioramento delle cose che appartengono al cliente si verificano per colpa dell'albergatore (o dei suoi dipendenti: 1785 bis). La colpa può consistere in un comportamento negligente, imprudente, comunque tale da determinare il danno, oppure in una gestione

dell'attività imprenditoriale così carente da non garantire la sicurezza degli ospiti. Naturalmente, va valutata con metro professionale, vale a dire tenendo conto come comunemente agiscono coloro che esercitano un'impresa di tipo ricettivo. Così, per fare un esempio, è stato ritenuto responsabile l'albergatore del furto di oggetti di valore da una camera, per via del fatto che i dipendenti lasciavano incustodito il quadro delle chiavi (Cass. 27 aprile 1984, n. 2633).

Considerazioni simili possono essere fatte per le cose del cliente custodite nelle cassette di sicurezza messe a disposizione dall'albergo. Anche in questa ipotesi le cose non sono consegnate direttamente all'albergatore e l'eventuale risarcimento non potrà superare 100 volte il prezzo giornaliero della stanza. Se però le cassette risultano poco sicure, inadeguate, il cliente avrà la possibilità di chiedere una somma superiore.

Il cliente che vuole ottenere il risarcimento del danno ha l'obbligo, non appena si accorge del furto o dopo aver constatato la distruzione delle sue cose, di comunicarlo immediatamente (art. 1785 ter). La denuncia del fatto con ingiustificato ritardo fa perdere al cliente il diritto al rimborso. Il motivo è semplice: l'imprenditore deve avere la possibilità di avviare subito delle indagini e tutte quelle iniziative utili a contenere il danno, oppure di denunciare a sua volta il danno, qualora abbia un'assicurazione.

Tocca, ovviamente, al cliente fornire la prova che le cose, sottratte o distrutte, si trovavano in camera o in altri locali dell'albergo e dell'entità del danno subito.

Secondo l'art. 1785, l'albergatore non è tenuto al risarcimento solo nel caso in cui riesca a dimostrare che il danno è avvenuto:

- per un motivo attribuibile al cliente (o di chi lo accompagna o gli fa visita). Ad esempio, il cliente si è comportato in modo imprudente: ha dimenticato il portafoglio al bar dell'albergo o su un tavolino, ha lasciato le chiavi alla porta o le ha perse, non ha chiuso la finestra della camera prima di uscire, ecc;
- per forza maggiore, ossia per eventi ai quali l'albergatore non ha potuto opporsi, nonostante la più accurata professionalità: si pensi ad eventi naturali come il terremoto, l'alluvione, oppure una rapina (l'albergatore è stato minacciato fisicamente da ladro);
- per fatti ricollegabili alla natura delle cose che appartengono al cliente: si trattava di beni difettosi o deteriorabili.

2.5.b Responsabilità illimitata

Il secondo tipo di responsabilità, previsto dall'art. 1784, riguarda le cose (valori,

gioielli) che il cliente lascia in custodia all'albergatore. In questo caso, la responsabilità dell'albergatore è illimitata e il risarcimento deve essere pari all'intero valore dei beni eventualmente rubati o distrutti.

L'albergatore ha l'obbligo di accettare in custodia le carte di credito, il denaro contante e gli oggetti di valore. Pertanto, risponde senza limiti d'importo anche nel caso in cui si rifiuti di ricevere in custodia tali cose. Può rifiutare solo oggetti pericolosi (materiale esplosivo, infiammabili) o che abbiano, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, un valore eccessivo oppure natura ingombrante.

Spetta, ancora una volta, al cliente fornire la prova di aver affidato all'albergatore le proprie cose e la misura del danno subito, nell'ipotesi che tali beni siano sottratti o distrutti. Per questo motivo è importante che si faccia rilasciare una ricevuta che contenga una descrizione, più dettagliata possibile, delle cose consegnate in custodia.

I casi di esonero della responsabilità dell'albergatore sono quelli previsti dall'art. 1785, già esaminati nel punto precedente.

2.5.c La responsabilità non si estende alle automobili

Secondo l'art. 1785 quinquies, le disposizioni sulla responsabilità dell'albergatore sopra richiamate, non si applicano alle automobili, alle cose lasciate nelle macchine, né agli animali vivi. Si tratta di un'esclusione di non poco conto, giacché buona parte dei turisti utilizza la propria automobile.

Per eventuali danni alle macchine di proprietà dei clienti, allora, quali regole si applicano? In alcuni casi sarà possibile fare riferimento alle regole di un normale contratto di deposito (art. 1766 e seguenti del codice civile). Così, per fare qualche esempio, se il cliente lascia l'auto nel garage dell'albergo, s'intende stipulato un contratto di deposito (a se stante, certo, ma pur sempre connesso al contratto d'albergo). Per cui, l'albergatore dovrà assicurare la custodia dell'auto e garantire contro i danni e i furti che potranno coinvolgere la vettura. Non sarà, però, ritenuto responsabile delle cose (borsa, giacca.....) lasciate dentro la vettura.

In altre situazioni, le cose cambieranno. Ad esempio, se l'auto è lasciata in uno spazio riservato ai clienti, l'albergatore ne risponderà solo se ha preso in consegna le chiavi, altrimenti il rischio dei danni ricadrà solo sul cliente.

Tuttavia, se lo spazio per il parcheggio è chiuso da un cancello che può essere aperto solo dall'albergatore o dai suoi dipendenti, il cliente potrà chiedere un risarcimento, ma deve essere in grado di provare che il cancello è stato dimenticato aperto e la sua auto è stata sottratta o danneggiata per questo motivo.

2.5.d Attività assimilabili

Le regole sopra esposte sulla responsabilità per gli oggetti di proprietà dei clienti, non riguardano solo gli alberghi, ma anche altri esercizi nei quali i turisti spesso incontrano difficoltà a provvedere direttamente alla custodia delle proprie cose.

L'art. 1786, dispone che queste regole *"si applicano anche agli imprenditori di case di cura, stabilimenti di pubblici spettacoli, stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, carrozze letto e simili"*. Ovviamente, il problema sta nel chiarire cosa si deve intendere per attività "simili". Secondo un contributo, che pensiamo sia da condividere (si legga Alfredo Antonini, *I soggetti assimilati all'albergatore ai fini della responsabilità per danni alle cose del cliente*, in, a cura di Cesare Vaccà, *I contratti di viaggio e turismo*, Egea, 1995, pagina 145 e seguenti: la parte che segue è una citazione, parziale, di tale contributo), l'individuazione delle attività simili va compiuta in conformità a due requisiti:

- il carattere imprenditoriale dell'attività esercitata;
- la necessità o l'abitudine dei clienti di affidare gli oggetti di loro proprietà alla custodia dell'imprenditore, ovviamente nei locali dove l'attività d'impresa viene esercitata.

Tali requisiti consentono di estendere la responsabilità dell'albergatore a chi gestisce una residenza d'epoca?

Pensiamo che la risposta debba essere affermativa quando la gestione delle residenze d'epoca è assimilabile agli esercizi di affittacamere. Anche in considerazione del fatto che l'art. 1786 cod. civ. richiama esplicitamente le pensioni.

Quando invece la gestione delle residenze d'epoca è assimilabile alle case e appartamenti per vacanze, la dottrina sembra indirizzata ad escludere la responsabilità per i beni della clientela. Il motivo è il seguente: pur essendo le residenze d'epoca, anche in tal caso, gestite in forma imprenditoriale, non si ravvisano né l'impossibilità, né l'inusualità della custodia diretta delle proprie cose da parte del turista.

La responsabilità per le cose dei clienti

Per gli effetti personali non dati in custodia:

- responsabilità in tutti i locali della struttura ricettiva;
- risarcimento fino a 100 volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata.

Per le cose date in custodia:

- obbligo di accettare in custodia carte di credito, denaro, oggetti di valore;
- responsabilità illimitata.

2.6 Il privilegio sulle cose dei clienti

Il prezzo al quale il gestore di residenza d'epoca ha diritto deve, di solito, essergli corrisposto dal cliente al compimento della prestazione, cioè quando il cliente lascia la struttura ricettiva. Questo credito dell'imprenditore è assistito da un particolare privilegio (art. 2760 cod. civ.) sulle cose che il cliente porta con sé: il bagaglio, ma anche i mezzi di trasporto e le attrezzature di qualsiasi tipo lasciati nei locali di pertinenza della struttura ricettiva (garage, rimesse, ecc.).

Privilegio significa che l'imprenditore ha un diritto di soddisfarsi dalla vendita di tali beni prima degli altri eventuali creditori. Il privilegio rimane finché le cose del cliente continuano a trovarsi nella struttura ricettiva. L'imprenditore che teme possano essere portate via, può richiederne il sequestro conservativo.

2.7 La prescrizione dei crediti

I crediti di un imprenditore che gestisce una residenza d'epoca nei confronti dei clienti si prescrivono nel termine di sei mesi (art. 2954), termine che decorre dal giorno in cui il cliente cessa di utilizzare l'alloggio. Si tratta di una prescrizione presuntiva: passato quel termine senza che l'imprenditore abbia chiesto il pagamento, si presume che il debito sia già stato pagato.

In altri termini, la prescrizione presuntiva non comporta di per sé l'estinzione del diritto, ma fa supporre che il debito sia stato saldato dal cliente. In pratica, questa presunzione può essere vinta solo se il cliente ammette di non aver eseguito il pagamento o contesta di doverlo eseguire. Il fondamento di questa prescrizione risiede nella constatazione che determinati rapporti economici vengono definiti dalle parti, abitualmente, con sollecitudine, per cui il codice ha tenuto conto dell'uso di pagare immediatamente il prezzo per l'alloggio senza conservare a lungo la quietanza.

ALLEGATI**ESTRATTO DALLA****LEGGE REGIONALE TOSCANA 23 MARZO 2000, N. 42****TESTO UNICO DELLE LEGGI REGIONALI IN MATERIA DI TURISMO****(B.U.R.T. n. 15 del 3 aprile 2000)***...omissis...***Titolo II****Imprese turistiche***...omissis...***Capo II****Altre strutture****Sezione I****Disposizioni generali****Art. 45 - Oggetto**

1. Il presente capo disciplina le seguenti strutture ricettive gestite per la produzione e l'offerta al pubblico dei servizi di ospitalità:

a) strutture ricettive extra-alberghiere per l'ospitalità collettiva:

...omissis...

b) strutture ricettive extra-alberghiere con le caratteristiche della civile abitazione:

- 1) esercizi di affittacamere;
 - 2) case e appartamenti per vacanze;
 - 3) residenze d'epoca.
- c) residence.

2. Con il regolamento di attuazione, la Regione stabilisce i requisiti delle strutture ricettive di cui al comma 1.

...omissis...

Sezione III

Definizione e caratteristiche delle strutture ricettive extra-alberghiere con le caratteristiche della civile abitazione.

Art. 54 - Requisiti

1. I locali destinati alle attività ricettive di cui alla presente sezione devono possedere i requisiti strutturali ed igienico-edilizi previsti per le case di civile abitazione, nonché quelli previsti dal regolamento di attuazione del presente capo.
2. L'utilizzo delle abitazioni per le attività di cui alla presente sezione non comporta modifica di destinazione d'uso degli edifici ai fini urbanistici.

Art. 55 - Affittacamere

1. Sono esercizi di affittacamere le strutture composte da non più di sei camere per clienti, con una capacità ricettiva non superiore a dodici posti letto, ubicate in non più di due appartamenti ammobiliati in uno stesso stabile, nelle quali sono forniti alloggio e, eventualmente, servizi complementari.
2. Gli affittacamere possono somministrare, limitatamente a persone alloggiate, alimenti e bevande.

Art. 56 - Case e appartamenti per vacanze

1. Sono case e appartamenti per vacanze le unità abitative composte da uno o più locali arredati e dotate di servizi igienici e di cucina autonoma gestite unitariamente in forma imprenditoriale per l'affitto ai turisti, senza offerta di servizi centralizzati, nel corso di una o più stagioni con contratti aventi validità non superiore a tre mesi consecutivi.
2. Nella gestione delle case e appartamenti per vacanze devono essere assicurati i servizi essenziali per il soggiorno degli ospiti come definiti nel regolamento di attuazione.
3. La gestione di case e appartamenti per vacanze non può comunque comprendere la somministrazione di cibi e bevande e l'offerta di altri servizi centralizzati caratteristici delle aziende alberghiere.
4. Agli effetti del presente testo unico si considera gestione di case e appartamenti per vacanze la gestione non occasionale e organizzata di tre o più case o appartamenti ad uso turistico.

Art. 57 - Locazioni ad uso turistico

Non sono soggette alle disposizioni della presente legge le locazioni concluse ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettera c) della legge 9 dicembre 1998, n. 431 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili ad uso abitativo".

Art. 58 - Residenze d'epoca

1. Sono residenze d'epoca le strutture ricettive ubicate in complessi immobiliari di particolare pregio storico-architettonico assoggettati ai vincoli previsti dal decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490 Testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali, a norma dell'articolo 1 della legge 8 ottobre 1997, n. 352, che offrono alloggio in camere e unità abitative, con o senza servizio autonomo di cucina, con il limite di 25 posti letto.
2. Nelle residenze d'epoca possono essere somministrati alimenti e bevande nel rispetto delle normative vigenti.
3. I servizi minimi offerti dalle residenze d'epoca sono quelli degli affittacamere e delle case e appartamenti per vacanze.
4. Gli alberghi e le residenze turistico-alberghiere di cui agli articoli 26 e 27, nonché gli alloggi agrituristici di cui alla legge regionale 17 Ottobre 1994, n. 76 "Disciplina delle attività agrituristiche", che rispondono ai requisiti di cui al comma 1 relativamente al pregio storico-architettonico, possono assumere le denominazioni di "residenze d'epoca", mantenendo gli obblighi amministrativi previsti per gli alberghi, le residenze turistico-alberghiere e gli alloggi turistici.

Art. 59 - Disposizioni concernenti i soggetti gestori

1. E' obbligatoria la designazione di un gestore nel caso in cui il titolare della struttura non sia persona fisica. Il titolare o il gestore possono nominare loro rappresentanti purché in possesso degli stessi requisiti personali richiesti al titolare o gestore.
2. L'esercizio in forma di impresa di attività di gestione delle strutture ricettive di cui alla presente sezione è soggetto al possesso dell'iscrizione nella sezione speciale del Registro esercenti il commercio (R.E.C.).

Art. 60 - Obblighi amministrativi per lo svolgimento delle attività previste nella sezione terza

1. L'esercizio delle attività ricettive di cui alla presente sezione è subordinato alla presentazione al Comune in cui si intende svolgere l'attività di una denuncia di ini-

zio della stessa ai sensi degli articoli 58 e seguenti della legge regionale 20 gennaio 1995, n. 9 "Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti" attestante l'esistenza dei requisiti soggettivi e della struttura previsti dalla presente legge.

2. A tal fine il denunciante deve indicare:

- a) generalità e denominazione del denunciante;
- b) generalità dell'eventuale rappresentante legale;
- c) il possesso dei requisiti previsti dagli articoli 11 e 92 del t.u.l.p.s. approvato con R.D. 773/1931 e successive modificazioni; in caso di nomina di un rappresentante legale i requisiti devono essere posseduti anche da quest'ultimo;
- d) possesso di iscrizione alla sezione speciale del Registro esercenti il commercio (R.E.C.);
- e) l'esistenza nelle strutture dei requisiti previsti per le case di civile abitazione.

3. Nelle residenze d'epoca con un numero di posti letto superiore a dodici e in cui si intenda somministrare pasti agli ospiti, l'attività è soggetta ad autorizzazione con il procedimento di cui al D.P.R. 447/1998.

4. La denuncia deve contenere le seguenti informazioni relative alla struttura e ai servizi offerti:

- a) ubicazione e caratteristiche;
- b) servizi offerti;
- c) numero dei posti letto e delle unità abitative;
- d) servizi igienici a disposizione degli ospiti;
- e) periodi di apertura.

5. Chi gestisce una delle strutture ricettive di cui alla presente sezione è inoltre tenuto a comunicare al Comune ogni variazione del numero e delle caratteristiche delle case e degli appartamenti di cui dispone per la gestione.

...omissis...

ESTRATTO DAL
DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE 23 APRILE
2001, N. 18/R
*REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DEL TESTO UNICO DELLE LEGGI
REGIONALI IN MATERIA DI TURISMO*
(B.U.R.T. n. 14 del 3 maggio 2001, parte prima)

...omissis...

Art. 39

Affittacamere

1. I locali destinati all'esercizio di affittacamere devono possedere i requisiti strutturali e igienico-edilizi previsti per le case di civile abitazione anche per quanto attiene alle superfici delle camere e degli altri locali.
2. Per le camere a più di due letti la cubatura e la superficie minima sono quelle risultanti dalle misure stabilite per le camere a due letti aumentate, per ogni letto in più, di un numero rispettivamente di metri cubi o quadrati pari alla differenza di cubatura e superficie tra le camere ad uno e quelle a due letti.
3. Alle camere da letto destinate agli ospiti, si deve poter accedere comodamente e senza dover attraversare le camere da letto o i servizi destinati alla famiglia o ad altro ospite. Nelle stanze di soggiorno adibite all'uso comune non è consentito installare letti aggiunti.
4. Gli appartamenti utilizzati devono essere dotati di un servizio igienico sanitario (completo di wc con cacciata d'acqua, lavabo, vasca da bagno o doccia, bidet o soluzione equivalente, specchio) ogni dieci persone o frazione di dieci superiore a due, comprese le persone appartenenti al nucleo familiare o conviventi.
5. Per le camere da letto, l'arredamento minimo deve essere costituito da letto, sedia o sgabello per persona, armadio, cestino rifiuti ed un tavolo.
6. Gli affittacamere devono assicurare i seguenti servizi minimi compresi nel prezzo della camera:
 - a) pulizia dei locali ad ogni cambio di cliente e almeno una volta alla settimana;
 - b) cambio della biancheria ad ogni cambio di cliente e almeno una volta alla settimana;
 - c) fornitura di energia elettrica, acqua calda e fredda e riscaldamento.
7. Presso la struttura ricettiva deve essere esposta in modo ben visibile all'esterno l'insegna con la denominazione nonché l'indicazione della tipologia.

Art. 40

Case e appartamenti per vacanze

1. Le case e appartamenti per vacanze devono possedere i requisiti strutturali e igienico-edilizi previsti per le case di civile abitazione anche per quanto attiene alle superfici delle camere e degli altri locali.
2. Nelle case e appartamenti per vacanze devono essere assicurati i seguenti servizi essenziali per il soggiorno degli ospiti:
 - a) pulizia delle unità abitative ad ogni cambio di cliente e almeno una volta alla settimana;
 - b) fornitura di biancheria pulita ad ogni cambio di cliente, cambio di biancheria a richiesta, di stoviglie e corredi della cucina;
 - c) fornitura di energia elettrica, acqua calda e fredda, gas, riscaldamento;
 - d) manutenzione delle unità abitative, riparazione e sostituzione di arredi, corredi e dotazioni deteriorate;
 - e) recapito e ricevimento ospiti.
3. Presso la struttura ricettiva deve essere sposta in modo ben visibile all'esterno l'insegna con la denominazione nonché l'indicazione della tipologia.

Art. 41

Residenze d'epoca

1. Nella gestione delle residenze d'epoca di cui all'articolo 58 del testo unico devono essere assicurati i servizi essenziali ed i requisiti tecnici e igienico-sanitari:
 - a) previsti per gli esercizi di affittacamere, qualora l'offerta riguardi camere;
 - b) previsti per le case e appartamenti per vacanze, qualora l'offerta riguardi unità abitative.
2. Alle residenze d'epoca si applicano tutte le disposizioni relative agli esercizi di affittacamere e case appartamenti vacanza ad eccezione rispettivamente del numero massimo dei posti letto e minimo delle unità abitative.

...omissis...