

ABSTRACT

La normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, applicata al moderno mercato turistico, vede la introduzione di un nuovo protagonista: il **turista**.

Le prescrizioni antinfortunistiche, infatti, pur dettate principalmente per il lavoratore ed il datore, vanno concretamente ad interessare anche il consumatore finale che accede alle strutture turistiche. La recente normativa nazionale del settore ha ampliato la tutela del fruitore di tali strutture, con notevoli conseguenze -in caso di sinistri- in materia di responsabilità e risarcimento danni.

LA SICUREZZA NEL TURISMO MODERNO

E' noto che il Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (*infra* T.U.) sia incentrato sulla figura del **lavoratore**: basta infatti soffermarsi sul Titolo I- Capo I art.1 del D.lgs 81/08 per avere conferma di questo, unitamente alla figura del datore di lavoro. Ma è altrettanto importante sottolineare che le norme antinfortunistiche non sono dettate solo per la tutela dei lavoratori, ossia per eliminare il rischio che i lavoratori - e solo i lavoratori - possano subire danni nell'esercizio della loro attività, ma bensì sono dettate anche per coloro che, per una qualsiasi legittima ragione, accedono in qualsiasi luogo di lavoro. Pertanto - come ribadito dalla Corte di Cassazione con la sentenza N° 23147/2012 - queste sono emanate nell'interesse di tutti, anche degli estranei al rapporto di lavoro, occasionalmente presenti nel medesimo ambiente lavorativo, a prescindere da un rapporto di dipendenza diretta con il titolare dell'impresa.

Tale principio assume una particolare rilevanza in uno dei settori trainanti della nostra economia nazionale: il turismo.

Il rispetto puntuale delle prescrizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, da parte delle strutture ricettive - oltre a tutelare l'incolumità dei lavoratori addetti alle varie mansioni dell'albergo - permette infatti di prevenire gli infortuni e di gestire al meglio le emergenze che si possono verificare accidentalmente a danno dei turisti.

Il nostro Paese è notoriamente una delle mete turistiche più gettonate al mondo ed il **cliente** della struttura alberghiera può configurarsi come ulteriore protagonista, capace di modificare la tradizionale dicotomia lavoratore-datore di lavoro del Testo Unico. Mentre, infatti, i rapporti tra lavoratore e datore sono compiutamente esplicitati nel T.U., tale normativa va indirettamente ad interessare anche il fruitore dei servizi turistici, in quanto potenzialmente esposto ad eventuali carenze strutturali, impiantistiche ed organizzative dell'hotel in cui risiede.

Partiamo da un semplice esempio: il turista, mentre alloggia nella propria camera d'albergo, rimane folgorato a causa di un malfunzionamento dell'impianto elettrico, dovuto ad una non corretta manutenzione ordinaria e/o straordinaria dell'impianto stesso. A questo punto il turista (o un suo erede!) potrebbe rivolgersi all'autorità giudiziaria per vedersi risarciti tutti i danni patiti ingiustamente; si aprirebbero quindi differenti scenari, a seguito delle novità legislative degli ultimi anni.

La disciplina giuridica dei contratti turistici è stata infatti aggiornata e riorganizzata in un *corpus* più completo nel 2011, attraverso il decreto legislativo n. 79 del 23/05/2011 ed il relativo allegato, che ha introdotto il cosiddetto "Codice del Turismo".

Il Codice del Turismo si inserisce nel solco già aperto qualche anno prima dal Codice del consumo (d.lgs. 206/05), al fine di garantire una maggior tutela al fruitore di servizi turistici, ormai divenuti un vero fenomeno di massa. L'acquirente tipico di un servizio turistico, già garantito attraverso la qualifica di "consumatore", viene ora qualificato come "consumatore particolare", meritevole di una tutela giuridica ancora maggiore. La *ratio* di tale scelta del legislatore è chiaramente intuibile: chi acquista un servizio turistico – ed in particolar modo un pacchetto di viaggio – compra quasi "a scatola chiusa", senza poter materialmente controllare prima la qualità dei servizi offerti, e per questo va tutelato in misura più marcata.

Ovviamente, a questa incisiva tutela del fruitore finale fa da contraltare un notevole aggravio delle responsabilità sull'erogatore dei servizi turistici, così come su chi organizza e rivende pacchetti "all-inclusive", un "tutto compreso" che include il trasporto alla località prescelta, la fruizione di servizi alberghieri e altre attività connesse (escursioni, etc.).

La precisa definizione di pacchetto di viaggio viene fornita dall'art. 34 del Codice del turismo: *"I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 36, che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico. La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo."*

Già tale articolo permette di delineare il quadro dei soggetti interessati: praticamente tutti gli operatori turistici, dal villaggio-vacanze alle crociere, dall'agenzia di viaggi al grande Tour operator che assembla i singoli servizi turistici creando un pacchetto completo.

Le conseguenze derivanti dall'inclusione di tali soggetti nell'alveo della normativa in questione sono piuttosto pesanti: viene infatti rovesciato il tradizionale assetto giuridico di responsabilità per danni, per introdurre una ipotesi di responsabilità oggettiva dell'organizzatore di pacchetti turistici, chiamato a rispondere per eventuali danni patiti dal consumatore finale. E tale responsabilità viene estesa anche qualora i danni siano conseguenti ad azioni od omissioni dei materiali fornitori dei servizi turistici, selezionati dall'organizzatore e riproposti al cliente finale: ciò anche sulla base del fatto che il turista non ha partecipato alla selezione dei fornitori terzi, né ha mai avuto alcun rapporto contrattuale diretto con gli stessi.

Di una tale fattispecie si è recentemente occupata anche la Suprema Corte, con la nota sentenza n. 22619/12: *"Sia il venditore che l'organizzatore di viaggi turistici 'tutto compreso' rispondono del danno patito dal viaggiatore, in conseguenza del fatto illecito del terzo della cui opera si siano avvalsi, non a titolo di colpa in eligendo o in vigilando, ma in virtù della sola assunzione legale del rischio per i danni che possano accadere al viaggiatore"* (Cass.Civile, sez. III, sentenza n. 22619 del 11/12/2012).

Nel caso specifico di cui sopra, il Tour operator è stato ritenuto responsabile addirittura dei danni patiti dall'acquirente di un pacchetto *all-inclusive* durante un tragitto a bordo di un taxi, coinvolto in un sinistro stradale nell'ambito di uno dei classici spostamenti hotel-aeroporto. E' facile pensare quindi al

sempre maggior livello di corresponsabilità che grava sull'organizzatore di viaggi, così come sui gestori delle singole strutture incluse nei pacchetti-vacanza.

Da un tale quadro normativo deriva naturalmente l'opportunità –quasi la necessità- di una **verifica particolarmente attenta** delle parti coinvolte a vario titolo nell'organizzazione turistica, **a partire dal rispetto delle diverse prescrizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, di cui in particolare al D.lgs. n.81/08 e successive modifiche.

Tale verifica dovrebbe essere svolta con particolare attenzione da entrambi i soggetti potenzialmente coinvolti, a vario titolo, da un evento dannoso:

- *in primis* dal Tour operator, che dovrebbe scegliere con cura le strutture da riproporre ai consumatori, alla luce di tali pesanti conseguenze, verificando concretamente la sicurezza delle stesse strutture ed eliminando quelle che non rispettino gli standards necessari;
- *in secundis*, dalla singola struttura turistico/alberghiera (già peraltro obbligatavi per legge), che dovrebbe evitare l'eventuale esclusione dal redditizio circuito dei Tour operator, ma anche le azioni di regresso da parte del Tour operator per eventuali somme da quest'ultimo erogate al consumatore danneggiato.

Ad onor del vero, peraltro, i turisti non sempre sono semplici vittime, ma spesso incauti protagonisti dell'evento dannoso: basti pensare alla classica sigaretta spenta male e gettata nel cestino della camera d'albergo, che può facilmente innescare un incendio.

Partiamo da un esempio realmente accaduto: alcuni anni orsono, in un grande albergo della Capitale, due turiste americane avevano svuotato nel cestino un posacenere con mozziconi non del tutto spenti, causando un incendio in tutta la struttura. In tale occasione avevano purtroppo perso la vita alcuni ospiti della struttura, e la magistratura aveva subito verificato sia le dotazioni di sicurezza sia la formazione specifica del personale dipendente. Da tale esame era scaturita una errata gestione del Piano di Emergenza, ed era emersa l'assenza di personale formato nella gestione degli incendi: nessuno dei 24 addetti al servizio antincendio, pur correttamente formati dall'hotel, era infatti presente durante gli orari notturni, vanificando così il P.E. regolarmente redatto.

Così la Suprema Corte: *"Il direttore di una struttura ricettiva è tenuto a garantire l'incolumità fisica degli utenti mediante idonea organizzazione dell'attività di vigilanza, rispettando così oltre alle regole legali anche quelle imposte dalla comune prudenza; in sostanza, grava su costui un obbligo di garanzia volto ad affrontare il prevedibile verificarsi di situazioni di pericolo"* (Cass. Pen., IV sez., sentenza n. 22334 del 07/04/2011). La Corte di Cassazione ha quindi confermato le condanne penali nei confronti sia dell'amministratore della società proprietaria dell'albergo, sia del direttore della struttura, per l'errata vigilanza e gestione delle emergenze in correlazione ai turni di servizio del personale ivi addetto.

In definitiva, possiamo notare che l'evoluzione normativa e giurisprudenziale recente ha come obiettivo il raggiungimento di più elevati standards di sicurezza anche nelle strutture turistiche, attraverso un preciso percorso di formazione ed informazione dei soggetti coinvolti - con l'ausilio di professionisti specializzati nel settore - per prevenire e ridurre al minimo le conseguenze dannose dei possibili imprevisti.

Ing. Marco Strinna – Avv. Giancarlo Pilleri