

1. Premessa

1.1. Il Codice Deontologico fissa i principi e le regole di condotta che le Guide Turistiche si impegnano a seguire nell'adempimento delle loro attività professionali nei confronti dei clienti, del patrimonio storico, artistico, archeologico, culturale ed ambientale, della collettività e dei colleghi.

1.2. Le disposizioni del seguente Codice si applicano a tutte le Guide Turistiche della Regione Campania aderenti, anche se saltuariamente, alla Postazione Permanente di Pompei;

1.3. Ciascuna Guida Turistica aderente alla Postazione si impegna a rispettare ed a far rispettare il presente Codice Deontologico.

1.4. Un corretto comportamento interpersonale ed interattivo, implica che la Guida Turistica sia consapevole della natura e della dignità della propria professione, ed operi nel rispetto dei clienti, nel rispetto di se stesso e dei propri colleghi e nel rispetto della professione. Per ciò stesso, alla base di comportamenti deontologicamente corretti, vi sono i principi fondamentali del rispetto della verità, lealtà e onestà.

2. Doveri della Guida Turistica nei confronti dei clienti

2.1. La Guida Turistica è responsabile della propria opera nei confronti del cliente; si assume incarichi che sia obiettivamente in grado di svolgere con cura e specifica competenza; opera nel rispetto delle idee e delle credenze dei propri clienti; si comporta lealmente con i colleghi;

2.2. La Guida Turistica non svolge prestazioni professionali in condizioni di manifesta e conclamata incompatibilità, in contrasto con norme specifiche che lo vietino e senza l'autorizzazione delle competenti autorità; non si sottomette a richieste del cliente che siano volte a contravvenire leggi, norme e regolamenti vigenti o siano in palese contrasto con la funzione pubblicistica della professione, o che comportino offesa al prestigio del professionista o della categoria;

2.3. La Guida Turistica definisce esplicitamente e in precedenza, con il cliente, nel rispetto delle norme vigenti, i termini della propria prestazione professionale e svolge quest'ultima in piena conformità degli impegni assunti; rispettando rigorosamente i tempi e le tariffe di visita pubblicizzati nei pannelli-tariffari esposti.

2.4. Il rispetto del cliente richiede che il proprio compito sia svolto, in base agli accordi presi, con puntualità, ossia con la debita preparazione, ma anche con calore umano e con sensibilità, adeguando il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela presente, prestando particolare attenzione alla psicologia del pubblico nonché alle condizioni fisiche del pubblico.

2.5. Richiede, inoltre, che ci si astenga dall'esprimere giudizi personali che possano toccare la sensibilità del cliente in materia religiosa, politica o di altra natura pur nella libertà di espressione.

2.6. Al fine di rendere i servizi Guida svolti all'interno dell'area archeologica di Pompei all'altezza dell'elevato ruolo di immagine nel mondo che il Sito Archeologico di Pompei ricopre si impongono regole di comportamento e di abbigliamento. La Guida turistica è consapevole che, nell'espletamento delle mansioni richieste, non rappresenta solo se stessa ma un territorio e tutti i colleghi; per questo, pur nel rispetto della personale libertà, si veste in modo consono, cura l'igiene personale e del suo abbigliamento e non fuma durante la visita. Non sono ammessi abbigliamenti eccessivi che possano offendere o imbarazzare la clientela internazionale che visita gli scavi.

2.7. L'uso di vocabolario volgare o modi aggressivi, sono indice di malcostume riconoscibili da tutti ancorché di nazionalità diversa. Sono vietati frasari ed atteggiamenti volgari o aggressivi durante la visita.

2.8. In particolar modo è fatto assoluto divieto di discutere in modo violento presso i gazebo di postazione o di aggredire verbalmente o materialmente clienti e turisti.

3. Doveri della Guida Turistica nei confronti dei colleghi

3.1. La Guida Turistica evita ogni forma di concorrenza illecita nei riguardi dei colleghi e non formula nei loro confronti critiche denigratorie o che non siano improntate alla più rigorosa correttezza, nella forma e nella sostanza, in merito a comportamenti professionali.

3.2. Il rispetto di se stessi e dei colleghi implica la non accettazione di compromessi lesivi di un corretto esercizio delle funzioni e dei modi di esercizio proprio della professione, fra i quali il rispetto del principio di concorrenza leale.

3.3. La Guida Turistica esplica la propria attività personalmente; e non dà avallo implicito o esplicito al lavoro svolto da persone non autorizzate;

3.4. La Guida turistica è consapevole che, nell'espletamento delle mansioni richieste, non rappresenta solo sé stessa ma un territorio e tutti i colleghi; per questo antepone ai propri interessi personali, quelli del territorio, dell'utenza, della categoria delle Guide turistiche evitando sempre comportamenti non consoni al decoro che il territorio ed i colleghi meritano.

3.5. La Guida Turistica svolge la sua attività nel più rigoroso rispetto delle norme della buona educazione, non assume comportamenti aggressivi né prevaricatori nei confronti dei colleghi.

4. Doveri nei confronti del patrimonio storico, artistico, culturale ed ambientale

4.1. La Guida turistica è il professionista al quale lo Stato italiano, tramite la Regione, attribuisce il compito di fornire ai visitatori di ogni ordine e grado la miglior immagine possibile del territorio nazionale e della sua vocazione turistica; per questo nelle sue spiegazioni e nel suo comportamento non vi è mai mancanza di professionalità

4.2. Richiede, da parte del professionista, non uno sfoggio di erudizione, bensì un educare all'apprezzamento del sito archeologico che si sta illustrando ed alla salvaguardia dei valori rappresentati dai beni oggetto dell'illustrazione. A

tal fine coopera con la Soprintendenza per la migliore tutela del sito archeologico, invitando i turisti a visitare il sito nel pieno rispetto delle norme poste a salvaguardia dello stesso.

4.3. L'informazione data deve essere oggettivamente corretta e non distorta per convincimenti o interessi personali, politici o altro e deve essere fornita seguendo criteri scientifici nella scelta delle fonti, sia in merito a dati storici, scientifici e tecnici, che in merito all'attualità, appurando l'attendibilità delle fonti.

4.4. La Guida Turistica si impegna costantemente per migliorare le sue prestazioni e fornire, sempre e comunque, un servizio d'eccellenza, anche attraverso una collaborazione con la Soprintendenza che avrà il compito di aggiornare la categoria attraverso visite e corsi.

5. Doveri nei confronti della professione

5.1. Le Guide iscritte presso la Postazione saranno identificabili attraverso il tesserino di accreditamento rilasciato dall'Amministrazione.

5.2. Il tesserino di accreditamento (badge) è titolo fondamentale di legittimazione e garanzia di ufficialità per la Guida che opera anche saltuariamente presso la Postazione di Pompeii. Tale tesserino non contraffabile sarà custodito dalla Postazione. A fine giornata ogni Guida Turistica che abbia esercitato presso la Postazione dovrà provvedere a restituire il proprio badge. La mancata restituzione comporterà la esclusione dalla nota di turno.

5.3. La corretta funzionalità della Postazione dipende unicamente dal rispetto reciproco tra le Guide stesse.

5.4. La Guida Turistica è consapevole del valore della professione che svolge, quale momento formativo e di maturazione dell'uomo ed uno dei più validi strumenti integrativi per l'apprendimento, e pertanto, considera la sua professione non esclusivamente dominata da un'ottica economica, ma anche un mezzo di sviluppo della propria ed altrui personalità, nonché un servizio reso

alla comunità.

5.5. La Guida Turistica è compensata per la sua prestazione professionale in base alle tariffe affisse presso le Postazioni, e, nel rispetto della concorrenza leale, non concede sconti sui minimi tariffari di legge;

5.6. La Guida Turistica di postazione, proprio perché indissolubilmente legata al sito archeologico, ne rappresenta l'immagine e per questo rispetta rigorosamente l'ordine della nota di turno ed i soggetti addetti alla redazione della nota e non litiga con i suoi colleghi o altri soggetti davanti al pubblico.

5.7. La Guida Turistica rispetta la nota di turno: rifiutare il servizio in nota, infatti, è indice di comportamento deontologicamente scorretto e perciò tanto sanzionato con la perdita del turno.

6. Disposizioni finali

6.1. L'inosservanza dei precetti, degli obblighi e dei divieti fissati nel presente codice deontologico, configura l'abuso, la mancanza nell'esercizio della professione, nonché il comportamento disdicevole al decoro professionale.

6.2. I trasgressori verranno puniti con l'esclusione dalla nota di turno giornaliera.

6.3. I casi più gravi saranno denunciati alla Regione e potranno comportare sanzioni disciplinari sino alla sospensione del Patentino come stabilito dalla L.Reg 11/86.

Pompei, 1 luglio 2010



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009

Prot. n. 534 del 26 maggio 2010

Oggetto: Misure urgenti di razionalizzazione e organizzazione dell'attività di guida turistica ed istituzione delle postazioni permanenti nell'area archeologica di Pompei in via sperimentale

IL COMMISSARIO DELEGATO

Premesso

che con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 luglio 2008 è stato dichiarato, con efficacia a tutto il 30 giugno 2009, lo stato di emergenza in relazione alla situazione di grave pericolo in atto nell'area archeologica di Pompei;

che con successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 luglio 2009 lo stato di emergenza è stato prorogato fino al 30 giugno 2010;

che, ai sensi dell'art. 5 dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 febbraio 2009, n. 3742, il Dott. Marcello Fiori è stato nominato Commissario delegato per fronteggiare la grave situazione di crisi che interessa l'area archeologica di Pompei;

che, ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettera c) dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 luglio 2008, n. 3692, così come modificato e sostituito dall'articolo 1, comma 2 dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 luglio 2009, n. 3795, il Commissario delegato provvede all'espletamento di tutte le iniziative necessarie al superamento del contesto emergenziale in rassegna, con particolare riferimento a quelle funzionali alla sicurezza del sito e dei suoi visitatori ed al ripristino ambientale dei luoghi;

che, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, lettera g) dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 luglio 2008, n. 3692, così come modificato e sostituito dall'articolo 1, comma 2 dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 luglio 2009, n. 3795, stabilisce che il Commissario delegato adotti, sentito il Soprintendente archeologico di Napoli e Pompei e previa approvazione della Commissione generale d'indirizzo e coordinamento, un Piano d'interventi tra i quali l'organizzazione dei servizi di guida ai turisti nell'area archeologica in rassegna, da disciplinare mediante apposito provvedimento, da adottarsi di concerto con la Regione Campania e sentite le Amministrazioni, gli Enti, le organizzazioni sindacali e le associazioni di categoria competenti per territorio;

che, ai sensi dell'art. 15 della Legge Regionale - Regione Campania n. 11/86, recante "Norme per la disciplina delle attività professionali turistiche", è stato istituito il presidio permanente di guide turistiche finalizzato, tra l'altro, alla tutela del patrimonio artistico - culturale di eccezionale interesse e di grande richiamo turistico e a soddisfare le richieste dei singoli visitatori, di comitive, gruppi aziendali e scolaresche;

che, il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" ha liberalizzato, tra l'altro, l'esercizio della attività di guida turistica (art. 10, c. 4), stabilendo che le attività di guida turistica non possono

4



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009

essere subordinate all'obbligo di autorizzazioni preventive, al rispetto di parametri numerici e a requisiti di residenza e rimuovendo, tra l'altro, la necessità di sostenere l'esame di abilitazione alla professione per talune categorie di soggetti in possesso di determinati requisiti di studio;

che l'iter legislativo per un nuovo disegno di legge in materia di turismo, avviato dalla Giunta della Regione Campania, allo scopo di coordinare le disposizioni contenute nella legge regionale n. 11/86 con quelle nazionali, è in corso di perfezionamento;

che, ai sensi del Decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, con il quale è stata recepita la direttiva 2005/36/CE, sono state stabilite le procedure per il riconoscimento, tra gli altri, del titolo professionale di guida turistica conseguito in uno Stato dell'Unione europea per lo stabilimento in Italia e le prestazioni dei servizi di guida turistica a carattere occasionale e temporaneo, individuando nella Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo l'autorità competente al riconoscimento dei titoli, al ricevimento delle domande, al ricevimento delle dichiarazioni e all'assunzione di decisioni in merito;

che, con nota n. DSCT 0004440 P-2.70.4.2 del 26 giugno 2009 indirizzata alle Regioni e Province autonome, il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha emanato chiarimenti in merito all'attuazione degli artt. 9 e 10 del citato decreto legislativo n. 206/2007, che dispongono, per i cittadini europei che intendano esercitare il servizio di guida nel nostro Paese, l'obbligo di presentare una dichiarazione preventiva, corredata degli allegati prescritti;

preso atto delle ripetute segnalazioni fatte pervenire dalle Forze di Polizia, in ordine alle difficoltà incontrate per il mantenimento dell'ordine pubblico nella zona archeologica e, in particolar modo, nelle aree di Porta Marina Inferiore e Superiore, Villa dei Misteri e Piazza Anfiteatro, a causa di turbative provocate da dispute tra alcune guide turistiche finalizzate a contendersi i gruppi turistici in mancanza di un sistema organizzativo complessivo delle attività ivi svolte;

considerato che tali episodi, che hanno, tra l'altro, assunto rilievo nella cronaca nazionale ed internazionale, arrecano grave nocumento al buon funzionamento del servizio e serio pregiudizio al decoro ed all'immagine del sito archeologico e, di conseguenza, della stessa città di Pompei;

ritenuta la necessità, in forza delle prerogative concesse con l'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 luglio 2008, n. 3692, e s.m.i., di assumere iniziative volte ad integrare la disciplina di settore, ai fini della riorganizzazione ed ottimizzazione del servizio prestato dalle guide turistiche operanti sul territorio;

atteso che, in tale ottica ed in previsione di un più complessivo processo di riqualificazione delle aree circostanti il sito archeologico, il Commissario Delegato intende dare corso, in via prioritaria, ad una prima fase sperimentale che preveda una più dignitosa e decorosa disciplina dell'attività professionale di guida turistica, anche ai fini di un recupero d'immagine di uno tra i siti più famosi e visitati al mondo;

ritenuto che, in tale ottica, occorre preliminarmente ed urgentemente provvedere all'eliminazione delle situazioni pregiudizievoli per l'immagine e il decoro dei luoghi, nonché per



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009

l'ordine e la sicurezza pubblica, attraverso una migliore e più razionale organizzazione dell'attività;

preso atto degli esiti delle varie riunioni che hanno visto la partecipazione dei funzionari dell'Ufficio del Commissario del Commissario delegato, del Sindaco di Pompei, dei sindacati e delle associazioni di categoria, nel corso delle quali è stata raggiunta un'intesa circa una ipotesi di nuova disciplina del settore, nell'attesa che la Regione Campania provveda ad emanare il necessario regolamento di esecuzione alla L.R. n. 11/86;

ritenuto che a siffatto primo e sperimentale intervento conseguirebbe un deciso miglioramento dell'immagine complessiva dei luoghi;

avvalendosi delle deroghe in materia,

vista la nota prot. n. 2010.0041900 del 19 gennaio 2010 con la quale la Giunta della Regione Campania – Settore Sviluppo e Turismo ha espresso il parere concernente la bozza del provvedimento in questione inviato con nota n. 3018 del 18 dicembre 2009;

sentite le Amministrazioni, gli Enti, le Organizzazioni sindacali e le associazioni di categoria competenti per territorio;

viste, in particolare, la nota dell'Associazione Guide Turistiche Campane, pervenuta presso l'Ufficio del Commissario delegato il 22 marzo 2010 ed acquisita al protocollo n. 1221, la nota n. 441/10 del 5 maggio 2010 dell'Associazione Federagit/Confesercenti, e la nota n. 2550/f del 5 maggio 2010 dell'Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi Regionale Campania recanti pareri e osservazioni sulla bozza del provvedimento in questione;

tenuto conto del parere favorevole e delle osservazioni espresse dalle suddette Amministrazioni, Enti, Organizzazioni sindacali e associazioni di categoria;

DISPONE

con decorrenza 1° luglio 2010 ed in via sperimentale,

- 1) L'istituzione di una postazione centrale permanente, dove poter organizzare e disciplinare i servizi guida a favore dei turisti in visita e dove avverranno le iscrizioni delle guide e l'istituzione di postazioni di attesa per le guide che dovranno svolgere il servizio e per la formazione dei gruppi, presso ciascuno degli altri ingressi.
- 2) La postazione permanente raccoglie quotidianamente le richieste del servizio di guida da parte dei visitatori e provvede, in funzione delle richieste, all'organizzazione delle guide turistiche della Regione Campania iscritte alla postazione stessa. Le tariffe regionali previste per la prestazione del servizio guida devono essere evidenziate, nelle varie lingue, presso ciascuna postazione, accanto alle biglietterie nonché presso le eventuali strutture informative esterne al sito.
- 3) L'iscrizione alla postazione è aperta a tutte le guide turistiche abilitate dalla Regione Campania, le quali, al fine di garantire sicurezza e trasparenza al fruitore del servizio,



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009

nonché di essere facilmente riconoscibili, dovranno essere identificabili attraverso il documento di identificazione rilasciato dalla Regione Campania recante il nominativo, il numero identificativo e gli estremi della licenza, nonché attraverso un apposito badge di cui al successivo punto 10.

- 4) Al momento dell'iscrizione la guida è tenuta ad esibire il documento di identificazione di cui al precedente punto 3 e ad indicare le lingue per le quali è abilitata.
- 5) L'iscrizione alla postazione permanente avviene giornalmente in apposito elenco ed è effettuata da personale, singolarmente individuato con apposito provvedimento del Commissario delegato, alla presenza della guida interessata, con contestuale consegna del badge di cui al successivo punto 10, che dovrà essere restituito alla medesima postazione permanente a fine servizio.
A partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, a cura del personale predetto è redatto l'elenco principale con l'assegnazione delle richieste di servizio ed è garantito lo scorrimento giornaliero dell'elenco a partire dal nominativo dell'ultima guida impiegata il giorno precedente. Le nuove guide che intendono iscriversi alla postazione saranno poste in coda all'elenco.
Ciò al fine di assicurare un'equa distribuzione delle attività tra le guide stesse, consentendo a coloro che non hanno lavorato il giorno prima di avere la priorità il giorno successivo e di garantire, allo stesso tempo, attraverso l'elenco aperto, un servizio adeguato sia nei periodi di minore che in quelli di maggiore affluenza.
Il personale incaricato potrà inoltre disporre lo scorrimento in avanti dell'elenco in funzione della lingua conosciuta dalla guida e della lingua richiesta dal turista al momento della prenotazione del servizio.
- 6) Il servizio guida della postazione non è prenotabile in quanto destinato ad offrire un servizio a tutti coloro che, giunti presso gli scavi, desiderino un servizio guida ma ne siano sprovvisti.
- 7) In virtù del fatto che l'iscrizione alla postazione, pur se su base continuativa, è giornaliera, la guida che intenda partecipare saltuariamente potrà farlo, ma verrà iscritta in fondo alla lista del giorno. In tal modo saranno conciliate le esigenze delle guide stanziali che, con la presenza assidua, assicureranno un'offerta di servizi continuativa, con quelle delle altre guide, alle quali sarà comunque garantito il diritto di partecipazione alla postazione.
- 8) L'iscrizione negli elenchi di disponibilità delle guide può avvenire presso la postazione centrale di cui al punto 1, ogni giorno dalle ore 08.00 alle ore 09.00. Tutte le guide iscritte alla postazione dal giorno precedente dovranno trovarsi presso la stessa entro le ore 10.00 del giorno successivo e rimanere reperibili presso la postazione o le biglietterie in attesa di assegnazione del servizio, pena la cancellazione dall'elenco secondo le modalità di cui al successivo punto 9.
- 9) Il mantenimento del nominativo della guida nell'elenco è subordinato alla sua presenza presso la postazione e, comunque, alla sua immediata reperibilità entro quindici minuti dalla richiesta di servizio da parte del personale di cui al precedente punto 5. Ciascuna guida iscritta al giorno precedente verrà automaticamente iscritta per il giorno successivo, mantenendo così l'ordine di iscrizione. Se però non dovesse essere presente o non



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009

risultasse reperibile, secondo quanto previsto al punto 8, verrà cancellata dall'elenco, potendo comunque iscriversi in qualunque momento, ma in coda alla lista.

- 10) L'assegnazione del servizio nonché l'aggiornamento dell'elenco in funzione dello scorrimento sono assicurati dal personale di cui al precedente punto 5 che ha l'obbligo di consentire a tutte le guide turistiche iscritte presso la postazione di poter consultare l'elenco in qualsiasi momento della giornata d'attività. Inoltre, al fine di fornire ogni garanzia di legittimità e contrastare i possibili abusi, la guida, di volta in volta incaricata secondo prenotazione, riceverà un badge giornaliero che ne legittimerà l'operato e costituirà titolo ad esercitare. Tale titolo dovrà essere esibito in caso di controlli da parte degli addetti o delle forze di polizia e dovrà essere riconsegnato ad una delle postazioni permanenti al termine del servizio.
- 11) Le guide turistiche iscritte presso la postazione possono contribuire alla formazione dei piccoli gruppi in partenza attraverso un'adeguata proposta del servizio offerto presso l'area che sarà identificata a tale scopo presso ciascuna postazione individuata al precedente punto 1.
- 12) Il Commissario delegato, anche per il tramite del personale incaricato di cui al precedente punto 5, si riserva di realizzare indagini di *customer satisfaction* per valutare la soddisfazione dei gruppi gestiti dalle guide.
- 13) Le guide turistiche, durante l'esercizio della professione, sono tenute a tenere esposto il documento di identificazione rilasciato dalla Regione Campania ed il badge di cui al precedente punto 10, ad osservare le regole del vivere civile, a rispettare i colleghi, i clienti ed i gruppi, a mantenere un comportamento decoroso e improntato ai principi della correttezza, a rispettare il sito archeologico ed il codice deontologico, se presente, nonché a rispettare la regolare assegnazione del servizio effettuata dal personale incaricato al momento dell'iscrizione e ad astenersi da qualsiasi azione di turbativa nei confronti dei turisti, evitando ogni forma di concorrenza illecita nei riguardi delle altre guide. In particolare, è fatto assoluto divieto a tutte le guide di ingaggiare clienti, in maniera diretta o indiretta, nell'area circostante gli scavi archeologici di Pompei (bar, chioschi, ristoranti, parcheggi, biglietterie, ecc.). Eventuali comportamenti illeciti e comportamenti in contrasto con l'etica professionale saranno perseguiti come per legge.
- 14) Il Commissario delegato può esercitare le funzioni di controllo e vigilanza sull'attività professionale svolta all'interno del sito e verificare il rispetto di quanto contemplato nel presente regolamento, potendo anche disporre l'esclusione dall'iscrizione giornaliera nell'elenco e la denuncia e/o la segnalazione alle competenti autorità. Per le sanzioni si fa rinvio alla vigente normativa in materia.
- 15) I compensi per le prestazioni professionali rese dalle guide iscritte alla postazione saranno corrisposti direttamente alle stesse, a norma delle vigenti tariffe, dietro presentazione di regolare fattura, ricevuta fiscale o nota di liquidazione, a cura del personale specificamente incaricato.
I nominativi di coloro che applicano compensi diversi da quelli fissati dalle vigenti tariffe saranno comunicati alle competenti autorità.
In caso di recidiva, accertata dal Commissario stesso o dal personale incaricato di cui al precedente punto 5, si applicano le disposizioni di cui al precedente punto 14.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Il Commissario delegato per l'emergenza dell'area archeologica di Napoli e Pompei
ex articolo 5 dell'O.P.C.M. n. 3742 del 18 febbraio 2009*

Il presente provvedimento è notificato alla Regione Campania, alla Soprintendenza Speciale per i beni archeologici di Napoli e Pompei, al Comune di Pompei anche per l'eventuale affissione all'albo pretorio, alle Forze di polizia territorialmente competenti e, per la massima divulgazione presso la categoria interessata, ai sindacati ed alle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello regionale e locale nonché affisso presso le biglietterie e presso le postazioni dell'area archeologica di Pompei indicate al punto 1.

**Il Commissario Delegato
(Prof. Marcello Fiori)**

7201.3222-P

del 30-03-2022

Guide turistiche Campania

guide.campania@libero.it;

Guide Uiltucs Campania:

ddevincenzo6@gmail.com;

caiazzoguide@gmail.com;

Guide Salpi - Fenalt –

pietromelziade@gmail.com;

Confguide - Confcommercio sezione Avellino

confguideavellino@gmail.com;

GTI

federagit@confesercentinapoli.it;

AGTA

agta.guide@gmail.com;

Flaica Cub

giuliariva@tourguidenaples.com;

CONF GUIDE CAMPANIA

confguide@confcommerciocampania.it;

CONFSAL

giannitramp@gmail.com;

Oggetto: Pompei, postazione servizio visite guidate – nuove disposizioni

Il Parco archeologico di Pompei, al fine di migliorare il servizio della postazione visite guidate di Pompei - gestito dal Parco per tramite del Concessionario Opera laboratori Fiorentini S.p.a. - e garantire e salvaguardare la buona immagine del sito, dispone quanto segue:

BADGE

1. Il ripristino del rilascio del **badge** del Parco previsto per la postazione visite guidate, al fine di rendere ben identificabili le guide iscritte alla postazione ed eventualmente poterne sospendere l'iscrizione in caso di comportamento non consono e irrispettoso, non conforme al codice deontologico e alle regole di iscrizione nella lista guide; (il laccetto sarà personale e a cura di ciascuna guida, il concessionario fornirà solo il badge);
2. il concessionario è tenuto a sospendere il rilascio del badge - come previsto al punto 14 dell'ordinanza n. 534 del 26 maggio 2010 tutto ora in vigore, che prevede nel caso l'esclusione dell'iscrizione giornaliera alla lista e la denuncia alle autorità competenti – **per 1 settimana**, comunicando preventivamente il nominativo della guida in questione, al Parco e all'autorità competente (stazione dei carabinieri), a mezzo mail;

3. **in caso di episodi reiterati, il Parco si riserverà di aumentare il periodo di sospensione** del rilascio del badge, a sua discrezione;

CODICE DEONTOLOGICO

4. al rilascio ripristinato del badge sarà chiesto a ciascuna guida di prendere visione e sottoscrivere il **codice deontologico**, che sarà esposto e disponibile presso le postazioni;

UFFICIO PIAZZA ESEDRA

5. la riapertura dell'**ufficio informazioni di Piazza Esedra**, che nel periodo invernale non essendo attivo da contratto come ufficio informazioni, potrà ospitare la postazione **Visite guidate** con il personale dedicato e previsto da contratto con il concessionario. In estate funzionerà sia da ufficio informazioni, come da contratto, sia da servizio visite guidate;

ORARIO POSTAZIONI

6. Le postazioni di Porta Marina e di Piazza Esedra saranno attive, come da contratto, dalle ore 9.00 alle ore 14.00

PUNTI DI SOSTA GUIDE

7. Le guide in servizio presso la postazione di Porta Marina, possono sostare nello spiazzo di ingresso, alla destra delle audioguide (panchine);
8. Le guide in servizio presso la postazione di Piazza Esedra, possono sostare nell'area verde ubicata poco prima della biglietteria, lato sinistro; Nell'area di pertinenza del Parco, solo le guide di turno già munite di badge possono adoperarsi a formare gruppi di visita, a supporto della postazione. Le altre guide devono attendere il proprio turno di chiamata dalla postazione negli spazi loro assegnati così come indicati al punto 7 e 8, pena segnalazione e sanzione come al punto 2;
9. le guide che sostano in autonomia presso l'ingresso di Piazza Anfiteatro, sebbene non sia presente una postazione ufficiale del Parco, sono tenute a mantenersi nello spazio antistante la biglietteria, lato sinistro al termine del braccio/ deposito bagaglio;
10. è autorizzata l'esposizione di un roll up del servizio visite guidate a Piazza Esedra e Porta Marina. I roll up potranno essere riposti presso la postazione di servizio.
11. Allo scopo di evitare disordini pubblici, si autorizza l'esposizione di un totem del servizio guide all'ingresso di Piazza Anfiteatro, della stessa tipologia di quello di Porta Marina e Piazza Esedra. Il roll up potrà essere risposto a fine servizio all'interno del braccio/ spazio di controllo bagaglio.

GRUPPI

12. I gruppi di visitatori accompagnati da guide turistiche contattate presso la postazione del Parco, sono autorizzati per massimo n. 10 persone;
13. I gruppi preorganizzati (tour operator/ scolaresche italiani e stranieri/parrocchie/associazioni/ Cral e dopolavori aziendali e altro) sono autorizzati per massimo 30 persone. Fino a 15 persone (senza auricolari/whisper), da 16 a 30 (con auricolari/whisper);
*Per le scuole sono autorizzati gruppi classe fino a massimo 30 persone (inclusi accompagnatori) senza auricolari/whisper;

14. Si precisa che sarà effettuato ulteriore contingentamento in piccoli gruppi in edifici di piccole dimensioni o in caso di particolare affollamento, a cura del personale del Parco.

SKIP THE LINE

15. Sarà, inoltre, istituita una skip the line – presso la postazione di Porta Marina - che consenta alle guide con gruppi di accedere celermente e liberare le fila. È autorizzato unicamente l'acquisto di biglietto cumulativo per il gruppo. Non è consentito acquisto di biglietti singoli da parte dei visitatori.

Il Direttore Generale
Gabriel Zuchtriegel

MAB

Allegato: Codice deontologico

Ref. 8655-P

del 03-08-2022

Opera Laboratori Fiorentini
Biglietteria scavi
pompei@operalaboratori.com;

Guide turistiche Campania
guide.campania@libero.it;

Guide Uiltucs Campania
ddevincenzo6@gmail.com;
+caiazzoguide@gmail.com;

Guide Salpi - Fenalt
pietromelziade@gmail.com;

Confguide - Confcommercio sezione Avellino
confguideavellino@gmail.com;

GTI
federagit@confesercentinapoli.it;

AGTA
agta.guide@gmail.com;

Flaica Cub
giuliariva@tourguidenaples.com;

CONF GUIDE CAMPANIA
confguide@confcommerciamcampania.it;

CONFSAL
giannitramp@gmail.com;

OGGETTO: Integrazione nota protocollo 3222-P del 30 /03/2022 nuove disposizioni servizio visite guidate.

Ad integrazione della nota n. **3222-P del 30 /03/2022** nuove disposizioni servizio visite guidate per le guide turistiche, si precisa che la guida di turno al presidio che intende cancellarsi, per un proprio tour privato, dovrà sottoscrivere sul foglio di lista l'avvenuta cancellazione.

Si precisa altresì che, così come riportato nella relazione riepilogativa dell'incontro intercorso con i rappresentanti di categoria in data 29/06/2022, il concessionario può sospendere il rilascio del badge per un periodo che va dai 2 giorni ad una settimana, a sua discrezione, sempre a seconda della gravità del caso.

Il Direttore Generale
Gabriel Zuchtriegel

Prot. 3520
del 6/04/2022

Guide turistiche Campania

✉ guide.campania@libero.it;

Guide Uiltucs Campania:

✉ ddevincenzo6@gmail.com;

✉ caiazzoguide@gmail.com;

Guide Salpi - Fenalt -

✉ pietromelziade@gmail.com;

Confguide - Confcommercio sezione Avellino

✉ confguideavellino@gmail.com;

GTI

✉ federagit@confesercentinapoli.it;

AGTA

✉ agta.guide@gmail.com;

Flaica Cub

✉ giuliariva@tourguidenaples.com;

CONF GUIDE CAMPANIA

✉ confguide@confcommerciocampania.it;

CONFSAL

✉ giannitramp@gmail.com;

OGGETTO: Integrazione nota protocollo 3222-P del 30 /03/2022 nuove disposizioni servizio visite guidate.

Ad integrazione della nota n. **3222-P del 30 /03/2022** nuove disposizioni servizio visite guidate per le guide turistiche, sono autorizzati uscite di singole guide iscritte alla postazione con gruppi di massimo 30 persone, se già precostituiti

Il Direttore Generale
Gabriel Zuchtriegel

/MAB