



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
*Il Ministro per gli Affari Regionali*  
*il Turismo e lo Sport*



For Responsible Tourism

**BORSA INTERNAZIONALE DEL TURISMO**  
**Sala Gemini - Centro Congressi - FIERA MILANO**  
Strada Statale del Sempione, 28 - 20017 Rho (Milano)

**Convegno Internazionale**  
**Informazione e tutela del turista/consumatore**

*“verso strumenti innovativi e condivisi”*  
(16 febbraio 2012, ore 14:30 – 17:30)

*“Tutti sanno che una cosa è impossibile da realizzare, finché arriva qualcuno che non lo sa e la inventa”. Albert Einstein*

**APERTURA DEI LAVORI**

- Piero GNUDI, Ministro per gli Affari Regionali, il Turismo e lo Sport
- Taleb RIFAI, Segretario Generale – United Nations World Tourism Organization (UNWTO)
- Antonio TAJANI, Vice Presidente – Commissione Europea

**INTRODUZIONE**

- Caterina CITTADINO, Capo Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo
- Mauro DI DALMAZIO, Coordinatore nazionale Assessori regionali turismo

**SESSIONE 1 – “L’impegno degli stakeholders pubblici a livello internazionale, nazionale e locale”**

- Frédéric PIERRET, Direttore Esecutivo – UNWTO  
*Verso una convenzione internazionale sulla tutela dei turisti/consumatori: obiettivi e sfide*

- Jens THOMMESEN, Consigliere giuridico della Direzione Generale Giustizia – Commissione Europea  
*Viaggio organizzato: una prospettiva europea*
- Ricardo MOESCH, Direttore del Dipartimento della Pianificazione, Struttura, e Coordinamento Turistico – Ministero del Turismo – Brasile  
*Azioni per lo sviluppo di un mercato turistico competitivo verso nuove destinazioni, nel rispetto dell'inclusione sociale*
- Haien SHEN, Consulente Giuridico – Cina  
*La protezione del turista/consumatore in Cina*
- Evgeny PISAREVSKY, Vice Direttore – Agenzia Federale per il Turismo – Russia  
*Sicurezza e protezione dei turisti in Russia*
- Biagio COSTA, Direttore Generale – Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo  
*La Carta dei diritti del turista*

## **SESSIONE 2 - “Gli sforzi degli stakeholders privati e delle ONG: best practices e strumenti innovativi”**

- Marco SANSAVINI, Direttore marketing e customer care – ALITALIA  
*La tutela del consumatore come vantaggio competitivo*
- France PIERRET, Consigliere Giuridico – European Travel Agents' and Tour Operators Association (ECTAA)  
*La tutela del turista/consumatore nella legislazione europea: scelte di sviluppo dell'ECTAA*
- Roberto CORBELLA, Vice Presidente – Federturismo-Confindustria  
*Il consumatore prima di tutto. La conciliazione paritetica, strumento del futuro*
- Alberto CORTI, Direttore – Federviaggio-Confturismo  
*Turismo organizzato: fenomeno locale, tutele “glocali”*
- Roberto VITALI, Presidente – Village for all  
*La tutela del turista con disabilità*