CODICE DELLA NORMATIVA STATALE IN TEMA DI ORDINAMENTO E MERCATO DEL TURISMO, A NORMA DELL'ARTICOLO 14 DELLA LEGGE 28 NOVEMBRE 2005, N. 246, NONCHÉ ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2008/122/CE, RELATIVA AI CONTRATTI DI MULTIPROPRIETÀ, CONTRATTI RELATIVI AI PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE, CONTRATTI DI RIVENDITA E DI SCAMBIO

-

Art. 69 Gestione dei reclami

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ricevuta l'istanza di cui all'articolo 68, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza.
2. Nel corso dell'istruttoria il Dipartimento per e lo sviluppo e la competitività del turismo può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti proponenti il reclamo, alle imprese, agli operatori turistici e ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, che rispondono nel termine di trenta giorni dalla ricezione della richiesta. In tale caso il procedimento è sospeso fino alla scadenza del suddetto termine.
3. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo comunica ai soggetti di cui al comma 2 l'esito dell'attività istruttoria entro il termine di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo, fatti salvi i casi di sospensione dovuti alla richiesta di informazioni o all'acquisizione di dati.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato disciplina con regolamento la procedura di gestione reclami, da svolgere nell'ambito delle attività istituzionali, che si conclude entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo.