



Venezia, 07-10-2015

nr. ordine 71
Prot. nr. 30

Al Sindaco Luigi Brugnaro

e per conoscenza

Alla Presidente della X Commissione
Alla Segreteria della Commissione consiliare X
Commissione
Alla Presidente del Consiglio comunale
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Ai Capigruppo consiliari
Ai Presidenti delle Municipalità
Al Vicesegretario Vicario

INTERPELLANZA

Oggetto: BISOGNA GOVERNARE IL TURISMO IN CITTÀ, NON DISPERDERE PROFESSIONALITÀ COME L'APT

Tipo di risposta richiesto: in Commissione

PREMESSO CHE

- La quantità dei turisti che arrivano a Venezia è in costante aumento e che non esiste un sistema dell'accoglienza/gestione;

- la nuova L.R. n°11/2013 (art.15) ha completamente modificato l'impianto normativo relativo alla gestione delle deleghe sul turismo, riscrivendo un nuovo sistema che riconosce in capo alla Giunta regionale (ex art.15 LR n°11/2013 e correlata Delibera di Giunta n°2287/2013 – Allegato A) la titolarità della funzione di indirizzo, programmazione e coordinamento dell'attività di informazione ed accoglienza turistica nonché la formalizzazione dei requisiti e standards gestionali;

- la gestione operativa viene delegata ad una pluralità di soggetti potenzialmente concorrenti, previa presentazione di una manifestazione d'interesse e conseguente sottoscrizione di una convenzione con la Regione ai sensi dell'art.15 L. 241/1990; i soggetti destinatari (in ordine decrescente) sono:

- Organizzazione di gestione della destinazione – OGD – ove esistente;
- Amministrazione comunale della destinazione;
- Unione dei Comuni;
- Provincia

- "Organizzazione di Gestione della Destinazione" – O.G.D.: la legge riconosce per ciascuna destinazione turistica un'unica organizzazione della gestione (O.G.D.). La definizione data dal legislatore regionale si ispira a quella prevista dall'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO) che individua nella Destination Management Organization (D.M.O.) l'organizzazione responsabile per il management e il marketing della destinazione e prevede un sistema di servizi e di risorse coinvolte nello sviluppo e nel governo dell'offerta turistica integrata, in un contesto territoriale specifico, esaltandone le caratteristiche identitarie e di differenza competitiva (la definizione dei criteri e dei parametri per la costituzione delle dell'O.G.D. è contenuta nella DGR attuativa n°2286/2013).

PREMESSO INOLTRE CHE

si evidenzia che il piano di avvio delle OGD su iniziativa comunale, in questa fase cruciale, non è ancora "decollato", nel senso che non sono state ancora costituiti per il comune di Venezia i soggetti che forniscono tale servizio, che è stato comunque garantito dalle professionalità dei lavoratori dell'Azienda di Promozione turistica della Provincia di Venezia; ciò rende necessario, al fine di consentire la continuità dei servizi turistici di informazione ed accoglienza, statistica ecc., chiedere alla Regione Veneto una proroga delle funzioni delegate alla Provincia di Venezia (ora Città Metropolitana) per tutto il 2015.

CONSIDERATO CHE

Tra le molteplici attività e servizi forniti dall'Azienda di Promozione Turistica si segnalano:

- informazione, accoglienza ed assistenza turistica, mediante la gestione degli uffici IAT distribuiti sul territorio, ed i servizi

forniti all'utenza prima dell'arrivo (sito internet, contact-center) e di customer satisfaction (risposte a reclami e segnalazioni); nel solo 2013, la rete IAT provinciale ha ricevuto oltre **620.000 contatti**, tra accessi diretti e contatti di rete (telefonate, mail, posta, fax, social network);

Gli uffici IAT hanno un consistente margine di sviluppo per quanto riguarda l'implemento dell'attività commerciale, soprattutto per quanto riguarda l'area di Venezia: nel solo 2013, ad esempio, gli incassi degli uffici sono stati indicativamente di € 4.400.000 (di cui circa € 2.954.000 di titoli di trasporto); i margini lordi variano tra il 7% ed il 25% sul volume delle vendite, a seconda del prodotto venduto; per il 2013 il margine di guadagno è stato di circa € 506.000.

- **gestione del sito internet** www.turismovenezia.it, strumento sempre più usato per conoscere al meglio tutte le potenzialità del Territorio, che nel solo 2013 ha registrato oltre **seicentomila visite pari a due milioni di visualizzazioni di pagina**;

- **Contact-Center Omniservice**, canale informativo che fornisce assistenza e supporto sette giorni su sette, dalle 9.00 alle 19.00, per 363 giorni all'anno: nel 2013 sono state riscontrate circa **25.000 richieste informative** (tel./e.mail/fax/posta/social);

- gestione di **oltre 200 reclami e segnalazioni ogni anno**, a garanzia e tutela del turista e delle attività ricettive e commerciali del territorio;

- assistenza qualificata ad operatori del settore turistico e della comunicazione, finalizzata alla valorizzazione e promozione locale di tutto il Territorio della Provincia;

- attività di rilevazione statistica dei flussi turistici riguardanti arrivi e presenze di turisti, in conformità alle disposizioni ISTAT, relativa a **27.000 strutture ricettive** per circa **360.000 posti letto**;

- assistenza operativa qualificata ai gestori di strutture ricettive extralberghiere, su iter, modulistica, contatti, procedure per l'apertura e la gestione di B&B e appartamenti ad uso turistico nonché tenuta della relativa anagrafe; monitoraggio della normativa vigente ed attività di sopralluogo su delega provinciale, per un totale di **più di 3000 pratiche gestite dal solo ambito di Venezia**;

I dati di accesso agli uffici IAT evidenziano come questo servizio costituisca un indispensabile strumento, non solo per l'accoglienza dei milioni di turisti ed escursionisti che ogni anno visitano Venezia e soggiornano nel territorio circostante.

La rete degli uffici IAT ha subito una contrazione, quanto al numero di punti di informazione operativi sul territorio, dovuta ai pesanti tagli nei finanziamenti erogati dalla Regione Veneto, ma in realtà con un investimento anche minimo, la rete avrebbe notevoli possibilità di espansione, basti pensare alle potenzialità che offrirebbe l'apertura di un ufficio IAT presso il Venice Terminal Passeggeri al Porto Crocieristico, e di un ufficio IAT presso la Stazione Ferroviaria di Mestre, che attualmente è uno degli snodi fondamentali del Triveneto.

Gli uffici IAT hanno un consistente margine di sviluppo anche per quanto riguarda l'implemento dell'attività commerciale, soprattutto per quanto riguarda l'area di Venezia dove, dopo la chiusura di Veneziasì non esiste un servizio di prenotazione alberghiera sul territorio comunale e soprattutto nel Centro Storico .

EVIDENZIATO CHE

Nonostante i pesanti tagli operati dalla Regione Veneto, i servizi qui esplicitati sono stati garantiti dall'impegno delle lavoratrici e dei lavoratori che, pur a fronte dell'incertezza sul proprio futuro, dei tagli al salario e della preoccupazione per il mantenimento dei livelli occupazionali, e nonostante i carichi di lavoro in continuo aumento ed una sempre maggiore flessibilità richiesta dall'Azienda, hanno garantito tutte queste funzioni sia nel 2014 che in questa parte del 2015.

Attualmente il Comune di Venezia non ha ancora attivato l'Organizzazione di Gestione della Destinazione prevista dalla Legge Regionale; il Sindaco di Venezia si era impegnato a richiedere una proroga del termine del 3 ottobre 2015 per la delega alla Provincia (ora Città Metropolitana) delle funzioni in materia di Turismo (resta inoltre l'incertezza assoluta relativa al passaggio delle deleghe relative al turismo dalla Regione alla Città Metropolitana);

Il lavoro svolto dai dipendenti APT garantisce, come sopra evidenziato, non solo un indispensabile supporto per gli operatori del territorio e per gli enti locali (Regione, Provincia, Comuni) quanto alle funzioni di statistica e le pratiche relative alle strutture extra alberghiere (anagrafe, sopralluoghi, procedure per apertura strutture); la richiesta di accoglienza, assistenza ed informazione da parte dei turisti, inoltre, si rivolge ad APT quale soggetto PUBBLICO e NEUTRO, come in ogni città del mondo;

Tale attività di accoglienza, assistenza ed informazione ovviamente non potrà essere fornita da soggetti "privati" o comunque con sole funzioni di vendita di titoli di viaggio: come potrebbero venire gestiti dagli uffici VeLa dei terminal ulteriori 2500 utenti al giorno, che chiedono come si arriva al proprio albergo, cosa c'è da vedere a Venezia, gli orari di apertura dei musei, le mostre in corso, i consigli per la propria visita eccetera, eccetera, eccetera...).

SI CHIEDE AL SINDACO

- Se abbia effettivamente richiesto all'Assessore Regionale la proroga delle funzioni in materia turistica quantomeno fino alla fine del 2015, e se nel contempo abbia richiesto un contestuale rifinanziamento per lo svolgimento di tali funzioni da parte di A.P.T.;
- Come intenda procedere nella costituzione delle O.G.D., e come intenda salvaguardare le competenze e le professionalità dei lavoratori di A.P.T. per continuare a svolgere tali funzioni, tanto più che, come evidenziato, gli uffici IAT costituiscono un ottimo investimento anche visti i consistenti introiti sulle vendite commerciali, vendite che potrebbero essere incrementate con una migliore gestione della rete IAT;
- Se intenda utilizzare le professionalità e le competenze del personale di APT e la rete di IAT sul territorio anche per migliorare la gestione dei flussi turistici nel Centro Storico di Venezia, visto il continuo aumento delle presenze di turisti ed escursionisti che ha avuto un consistente margine di incremento nell'anno in corso;
- Se intenda utilizzare le professionalità e le competenze del personale APT relativamente alle attività di rilevazione statistica dei flussi turistici riguardanti arrivi e presenze di turisti, oltre che all'assistenza operativa qualificata ai gestori di strutture ricettive extralberghiere, su iter, modulistica, contatti, procedure per l'apertura e la gestione di B&B e appartamenti ad uso turistico nonché tenuta della relativa anagrafe, considerato che l'attività e l'esperienza in materia permetterebbe una decongestione dell'attività degli uffici comunali ed una verifica più capillare delle eventuali irregolarità e violazioni delle normative vigenti, anche in tema di imposta di soggiorno.

Nicola Pellicani

Davide Scano
Andrea Ferrazzi
Felice Casson
Francesca Faccini
Rocco Fiano
Giovanni Pelizzato
Elena La Rocca
Sara Visman
Monica Sambo