



Venezia, 26-01-2016

nr. ordine 196
Prot. nr. 6

Al Sindaco
Alla Presidente del Consiglio comunale
Ai Capigruppo consiliari
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Al Vicesegretario Vicario

MOZIONE

Oggetto: Mozione-collegata alla delibera 719/2015 del 29/12/2015 "Affidamento a Vela S.pa del servizio pubblico locale di informazione e accoglienza turistica del Comune di Venezia"

PREMESSO CHE

-La nuova L.R. n°11/2013 (art.15) ha 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 standard 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);

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 satisfacion (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.

Il lavoro svolto dai dipendenti APT ha garantito, 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;

EVIDENZIATO INOLTRE che tra le molteplici attività gestite da APT;

-l'informazione, l'accoglienza ed l'assistenza turistica, mediante la gestione degli uffici IAT distribuiti sul territorio, ed i servizi forniti all'utenza prima dell'arrivo e di customer satisfacion (risposte a reclami e segnalazioni), sono state assorbite da Vela con la delibera in oggetto, insieme al relativo personale (17 unità);

E che diversamente rimangono ancora da ricollocare:

-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;

-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;

-tali funzioni e servizi potrebbero essere gestiti dalla città metropolitana;

PRESO ATTO

- della proposta di delibera 719/2015 del 29/12/2015 "Affidamento a Vela S.pa del servizio pubblico locale di informazione

e accoglienza turistica del Comune di Venezia";

SI CHIEDE AL SINDACO

-di valorizzare le professionalità e le competenze del personale APT assorbito da Vela mediante la delibera di cui all'oggetto al fine di garantire un miglior servizio alla città;

-di coinvolgere il Consiglio Comunale e le OO.SS. al fine di avviare un confronto per la gestione dei servizi ancora da ricollocare e l'assorbimento degli ulteriori 22 lavoratori, sempre valorizzando le professionalità e le competenze del personale al fine di garantire un miglior servizio alla città.

Monica Sambo

Ed altri