



COMUNE DI VENEZIA

SETTORE: Flussi Turistici

SERVIZIO: Turismo Sostenibile, Accoglienza e Informazione

Responsabile Unico del Progetto/Procedimento: PAGANI BRIGIDA STEFANIA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: SECI.GEDI.280 – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE, TUTORAGGIO E ACCOGLIENZA TURISTICA DELLA CITTÀ DI VENEZIA – ENJOY RESPECT VENEZIA A VE.LA. S.P.A. IMPEGNO DI SPESA DI € 400.000,00 SUL CAP. 24603/23 "SERVIZI AUSILIARI PER IL FUNZIONAMENTO DELL'ENTE". BILANCIO 2026.

Proposta di determinazione (PDD) n. 690 del 23/03/2026

Determinazione (DD) n. 648 del 30/03/2026

Fascicolo N.6/4/2026 - INTERVENTO 9 - STEWARD

Il Dirigente

IL DIRIGENTE

Visti:

- la Deliberazione di Consiglio comunale n. 57 del 18/12/2025 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2026-2028 e i relativi allegati ed è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2026-2028;
- la Deliberazione di Giunta comunale n. 281 del 30/12/2025 con la quale è stato approvato il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 (che ricomprende nei contenuti: obiettivi gestionali dirigenziali di Performance, misure di Anticorruzione e Trasparenza, Programmazione dei fabbisogni del personale, Piano organizzativo del lavoro agile, Piano della Formazione, Piano delle Azioni Positive e Piano degli Sviluppi Informatici) e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2026-2028 (dove sono dettagliate per centro di responsabilità e centro di costo finanziario le dotazioni di risorse umane, finanziarie e gli interventi assegnati a direttori e dirigenti);

Visti inoltre:

- la disposizione sindacale PG/694926 del 31/12/2025 con la quale è stato attribuito al dott. Francesco Bortoluzzi l'incarico di Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale e ad interim del Settore Flussi Turistici dell'area Servizi al Cittadino, Imprese e Qualità della Vita fino al 31/12/2026;
- il Regolamento di Contabilità, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale 15 giugno 2016, n. 34, esecutivo dal 4 luglio 2016;
- i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 42 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42;
- il d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", e in particolare l'art. 107 in merito alle competenze dei dirigenti;
- il d.lgs 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", e in particolare l'art. 4 disciplinante gli adempimenti di competenza dei dirigenti;
- l'art. 17 del vigente Statuto del Comune di Venezia;
- il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- il "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62;
- la Deliberazione di Giunta comunale n. 314 del 10/10/2018 con cui è stato

approvato il nuovo "Codice di comportamento interno" che ha sostituito ogni precedente;

Richiamati:

- la Legge Regionale n. 11/2013 e la deliberazione della Giunta Regionale n. 2287/2013 che stabiliscono che le amministrazioni comunali possono essere soggetti gestori delle attività di informazione e accoglienza turistica;
- la deliberazione n. 105 del 23.12.2014 con cui il Consiglio Comunale di Venezia ha assunto il servizio di accoglienza turistica sul proprio territorio;
- La Deliberazione del Consiglio Comunale n.32 del 15/06/2023 con la quale viene affidato alla società in-house Ve.La spa il servizio strumentale di promozione turistica e culturale della Città di Venezia e approvato il Contratto di servizio dal 1/1/2023 al 31/12/2025 con la possibilità della proroga del contratto fino al 31/12/2027 alle medesime condizioni;
- il Contratto di servizio sottoscritto tra il Comune di Venezia e Ve.La spa (Repertorio Speciale: 24672 del 13 dicembre 2023);
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 12/03/2026 "*Ve.La. S.p.A. – integrazione dell'affidamento in-house del servizio strumentale di promozione turistica e culturale della Città di Venezia di cui alla Deliberazione di Consiglio comunale n.32/2023. Approvazione delle linee guida relative alla modifica Contratto di Servizio per gli anni 2026-2027*". La modifica del Contratto di Servizio deve contenere la disciplina dei nuovi obblighi in capo a VE.LA. S.p.A. nei rapporti con il Comune di Venezia, con riferimento al complesso di attività volte alla cura e organizzazione degli eventi tradizionali (Carnevale, Sensa, Redentore, Regata Storica, Natale e Capodanno), del servizio di informazione al turista mediante steward nonché, per il solo anno 2026, l'individuazione degli eventi c.d. "non tradizionali" e correlati obblighi di servizio;

Richiamati:

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" s.m.i.;
- la Delibera dell'ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017 recante "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici" e il relativo Allegato 1;
- Ve.LA. S.p.A. risulta iscritta al predetto elenco per effetto della determina ANAC prot. n.7188 del 12/02/2021;
- la sezione 3.3. "Rischi corruttivi e trasparenza" del Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2026-2028 del Comune di Venezia e i relativi Allegati 1 e 2 approvati con Deliberazione di Giunta Comunale n. 281 del 30/12/2025;

Visto

- l'art. 23 comma 5 del D.Lgs n. 36/2023 che recita "Con proprio provvedimento

l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche di cui all'articolo 25. Gli obblighi informativi di cui al primo periodo riguardano anche, in funzione degli obiettivi di trasparenza di cui all'articolo 28, gli affidamenti diretti a società in house di cui all'articolo 7, comma 2", e richiamata la FAQ ANAC n. B.10 che conferma l'obbligo di acquisizione del Codice Identificativo Gara (CIG) per gli affidamenti.

Dato atto che è stato acquisito il CIG BAF1FC498B.

Dato atto in particolare che:

- il servizio di informazione, tutoraggio e accoglienza turistica – #EnjoyRespectVenezia previsto a partire dal 2017 a seguito della emanazione del *Progetto di governance territoriale del turismo* e della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectVenezia e degli atti deliberativi e contrattuali sopra richiamati, nonché dell'entrata in vigore della disciplina del Contributo di Accesso, ha dimostrato la sua utilità nell'informazione e sensibilizzazione dei visitatori rispetto ai comportamenti vietati in città finalizzata a un turismo sostenibile e alla misura del Contributo di Accesso;
- dal 2017 al 2025 è stato svolto il servizio di informazione, tutoraggio e accoglienza turistica mediante appositi addetti, con periodi definiti di anno in anno.

Richiamati:

- la Deliberazione della Giunta Comunale n.148 del 13 luglio 2022 con la quale è stata approvata la proposta progettuale unitaria per 11 interventi per un importo pari a euro 7.070.000,00 dei Comuni aggregati di Venezia, Mira e Chioggia, afferenti al sito UNESCO "Venezia e la sua laguna" relativi all'*Avviso pubblico riguardante l'individuazione di progetti volti alla valorizzazione dei Comuni a vocazione turistico-culturale nei cui territori sono ubicati siti riconosciuti dall'UNESCO patrimonio dell'Umanità e dei Comuni appartenenti alla rete delle città creative dell'UNESCO*" del Ministero del Turismo;
- la domanda di finanziamento per 11 interventi, caricata l'8 agosto 2022 tramite apposita piattaforma informatica con prot. n. 10237/22, per un importo pari a euro 7.070.000,00;
- il Decreto Direttoriale del Ministero del Turismo del 25 novembre 2022 prot. n. 15842 che riporta l'elenco dei progetti ammessi al contributo tra i quali il progetto denominato "*Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici*" – CUP F44H22000780001;
- il Disciplinare d'obblighi regolante i rapporti tra il Ministero del Turismo e il Sindaco del Comune di Venezia per l'attuazione del progetto "*Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici*", PG/2022/591803 del 22/12/2022 (repertorio speciale n.23723 del 25/01/2023) che disciplina le modalità e le procedure di attuazione del progetto;
- l'intervento 9 - Servizio territoriale steward orientativi e info – attivato per le annualità 2023-2024 da marzo a novembre, ha fornito informazioni sulla campagna Enjoy Respect Venezia e sensibilizzato sulle buone pratiche di comportamento da adottare a tutela del sito UNESCO, per un valore di euro 800.000,00 (oneri fiscali inclusi);
- il Decreto Direttoriale della Direzione Generale di valorizzazione e della promozione turistica del Ministero del Turismo, prot.3877 del 27/02/2023, con il quale è stata comunicata la proroga del progetto, inclusi le fasi di monitoraggio e rendicontazione, al 30 novembre 2025;

- il Decreto Direttoriale della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo, prot. n. 62789 del 05/02/2025, con il quale è stata comunicata un'ulteriore proroga del progetto, in tutte le sue componenti ed interventi, al 31 dicembre 2026;
- la Determinazione Dirigenziale n. 670 del 23 marzo 2023 con la quale è stato affidato a VE.LA. S.p.A. l'Intervento 9 - servizio territoriale steward orientativi e info - con un impegno di spesa di 800.000,00 € per gli anni 2023 e 2024, di cui è stata spesa la somma complessiva di 693.443,29 €, risultando un'economia di 106.556,71 €;
- la Determinazione Dirigenziale n. 86 del 27/01/2025 con la quale è stato attivato il servizio di informazione, tutoraggio e accoglienza turistica della Città di Venezia mediante fondi a bilancio comunale con un impegno di spesa a favore di VE.LA. S.p.A. di 400.000,00 € per l'anno 2025, di cui è stata spesa la somma di 372.860,83 €;

Rilevato che

- Il Comune di Venezia
 - è responsabile dell'intero progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici" e di tutti i suoi interventi;
 - gestisce i rapporti con il Ministero del Turismo, verifica la regolare e corretta attuazione del progetto rispetto alla proposta approvata, monitorando gli avanzamenti procedurali, fisici e finanziari dello stesso ed il conseguimento degli obiettivi previsti;
 - con cadenza trimestrale invia al Ministero una relazione sullo stato di avanzamento del progetto, recante una descrizione sintetica di quanto realizzato, i dati di avanzamento fisico, finanziario e procedurale e la valorizzazione degli indicatori, oltre all'elenco delle spese effettivamente sostenute e quietanzate;

Valutato che

- la città di Venezia, durante il periodo dal 3 aprile al 1 novembre 2026, è interessata da periodi di festività a partire dalla Pasqua, il Salone Nautico, i fine settimana interessati dal Contributo di Accesso, diversi eventi e iniziative di rilevanza internazionale e di primaria importanza e richiamo di visitatori, tra cui la Biennale d'Arte e di Architettura che si alternano di anno in anno, la Festa del Redentore, la Mostra Internazionale d'Arte Cinematografica, la Regata Storica, il Salone dell'Alto Artigianato, la Venice Marathon, pertanto si ritiene che sussistano le condizioni per attivare un servizio di tutoraggio e informazione funzionale anche a garantire il decoro e la presenza ordinata di visitatori nei luoghi della Città caratterizzati da maggior afflusso;
- il servizio dovrà prevedere in totale 11 addetti coordinati da un caposervizio, di cui 8 addetti presso l'Area Marciana (corrispondente all'area ricompresa tra Piazza San Marco, Piazzetta dei Leoncini, Piazzetta San Marco, Molo), Ponte delle Zecca fino all'area antistante i Giardini Reali e 3 addetti presso l'Area Realtina (corrispondente all'area del Mercato, Ponte di Rialto, Campo San Bortolo, Campo San Salvador), nonché in altre eventuali aree della Città antica oggetto di successiva indicazione, ferma restando la possibilità in capo all'Amministrazione Comunale di rimodulare l'impiego del personale secondo diversa distribuzione territoriale nell'arco di ogni singola giornata in base alle esigenze legate a eventi o manifestazioni o comunque situazioni ad oggi non prevedibili. L'orario di svolgimento del servizio è di 8 ore e 20 minuti, comprensivo del tempo impiegato per il cambio della divisa e per la registrazione della presenza in entrata e in uscita;

- il valore del servizio è stato stimato in base a ricerche di mercato per un importo massimo di € 400.000,00, comprensivo dell'utile di impresa, determinato sulla base delle tariffe orarie di € 19,00 per operatore e di € 21,00 per caposervizio, applicate per 176 giornate di attività previste dall'Amministrazione Comunale, con un organico costituito da n. 11 operatori (otto presso l'area Marciana e tre presso l'area Realtina) e n. 1 caposervizio, come dettagliato nell'Allegato "Programmazione di massima 2026", parte integrante della presente determinazione;

Richiamati

- i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4-2 al D.Lgs. 23/06/2011 n. 118.
- le norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, in particolare la Legge 136 del 13 agosto 2010, " Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e il Decreto Legge 187 del 12 novembre 2010, "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in Legge 217 del 17 dicembre 2010;

Visti

- l'articolo 11, commi 2-bis e 2-ter della legge 16 gennaio 2003, n. 3, recante "Disposizioni ordinarie in materia di pubblica amministrazione" così come modificato dall'articolo 41, comma 1, della legge n.120 del 2020, in materia di Codice Unico di Progetto degli investimenti pubblici";
- l'articolo 25, comma 2, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni prevede l'apposizione del codice identificativo di gara (CIG) e del Codice unico di Progetto (CUP) nelle fatture elettroniche;

Dato atto che:

- il servizio di informazione, tutoraggio e accoglienza turistica della Città di Venezia è inserito nel bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2026-2028, approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 57 del 18/12/2025 per un importo di 400.000,00 € - bilancio 2026, che comprende l'economia di spesa di 106.556,71 € derivata dal servizio svolto nel 2023-2024 nell'ambito dell'intervento 9 "servizio territoriale steward orientativi e info" del progetto "Venezia e la sua laguna: gestione e valorizzazione dei flussi turistici", finanziato dal Ministero del Turismo. CUP F44H22000780001;

Vista la nota prot. gen. 521135 del 9.11.2016 del dirigente del Settore Bilancio e Contabilità Finanziaria e dato atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del Decreto Legislativo n. 267/2000 viene attestato dal Responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del parere di regolarità contabile e del visto di copertura finanziaria sulla presente determinazione.

Ritenuto di attestare la congruità dell'importo a base di gara, determinato in un massimo di € 400.000,00 sulla base di ricerche di mercato, in quanto conforme a quello già applicato con la D.D. n. 1134 del 07/06/2021, avente ad oggetto *l'attivazione del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante addetti al tutoraggio dal 11 giugno 2021 al 31 dicembre 2021 a Ve.La. S.p.A.*"; la congruità delle tariffe orarie e dei relativi costi è ulteriormente confermata dal fatto che gli stessi, posti a base di gara, sono stati sottoposti alle regole del mercato e, pertanto, risultano oggettivamente coerenti e sostenibili;

Ritenuto necessario procedere con l'attivazione del servizio di informazione, tutoraggio e accoglienza turistica della Città di Venezia – Enjoy Respect Venezia dal 3 aprile al 1 novembre. L'attività prevista per 400.000,00 € trova copertura al cap. 24603/23 "Servizi ausiliari per il funzionamento dell'ente". Bilancio 2026.

D E T E R M I N A

1. di impegnare la spesa complessiva di € 400.000,00 (o.f.i.) a favore di VE.LA S.p.A. Partita IVA 03069670275 al capitolo 24603/23 "Servizi ausiliari per il funzionamento dell'ente" cod. Gest. 001 "Servizi di sorveglianza e custodia e accoglienza", azione di spesa SECI.GEDI.280 "Vigilanza e informativa turistica centro storico" bilancio 2026. CIG BAF1FC498B:
 - € 293.443,29 finanziata con imposta di soggiorno
 - € 106.556,71 finanziata con contributi a carico dello stato PF23038
2. di incaricare la Direzione Finanziaria ad effettuare gli accertamenti di entrata secondo i principi contabili di cui all'allegato 4/2 del d.lgs. n. 118 del 2011;
3. di dare atto, ai fini della determinazione della competenza economica, che la prestazione verrà resa dal 03/04/2026 al 01/11/2026;
4. di trasmettere il presente atto al Controllo di Gestione, come previsto dal disposto dell'art. 26, c.3bis, e 4 Legge n.488/99;
5. di pubblicare la presente determinazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 in combinato con l'art. 20 del D.Lgs. 36/2023 come esplicitato nell'Allegato 2 del PIAO 2026-2028;
6. di prendere atto che è responsabile del presente procedimento la Responsabile del Servizio Turismo sostenibile, accoglienza e informazione, Brigida Stefania Pagani;
7. di dare atto che il Dirigente firmatario del presente atto, non si trova in situazione di conflitto d'interesse, e che non sono pervenute segnalazioni di sussistenza di conflitto di interesse in capo alla Responsabile del procedimento Brigida Stefania Pagani come da nota PG/157714 del 23/03/2026 agli atti presso lo scrivente servizio;
8. di stabilire che alla relativa liquidazione si provveda a fornitura avvenuta del servizio su base annuale e a seguito di rendicontazione, con dispositivo dirigenziale e su presentazione di regolari fatture elettroniche, debitamente liquidate dal Responsabile del Servizio ai sensi dell'art. 17 del vigente regolamento di contabilità, fatti salvi gli accertamenti DURC;
9. di dare atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del dlgs. 267/2000 viene attestato dal responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del visto di regolarità contabile, secondo quanto disposto con circolare della Direzione Finanziaria P.G. 521135 del 9/11/16;
10. di dare atto che l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile ai sensi dell'art. 183 comma 7 del D.Lgs. n. 267/2000;
11. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi degli articoli 23 e 26 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

ALLEGATO 1: Programmazione di massima 2026

Il Dirigente
Francesco Bortoluzzi / InfoCert
S.p.A.*

*L'atto è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) in data 30/03/2026