

CITTA' DI
VENEZIA



Settore Società Partecipate

RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 34 C. 20 DEL DL 179/2012 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DELLA CITTÀ DI VENEZIA

Indice

- 1. Breve richiamo della normativa applicabile.**
- 2. Contenuti e natura del servizio oggetto dell'affidamento.**
- 3. Ragioni sottostanti l'affidamento.**
- 4. Sussistenza dei requisiti per il modello in house di affidamento prescelto.**
- 5. Obblighi di servizio pubblico relativi al servizio oggetto dell'affidamento.**
- 6. Compensazioni economiche relative agli obblighi di servizio pubblico previsti dall'affidamento del servizio pubblico locale.**
- 7. Obblighi di pubblicazione.**

1. Breve richiamo della normativa applicabile

Per le motivazioni più oltre illustrate, il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica della Città di Venezia è qualificabile come servizio di interesse generale, secondo la definizione comunitaria che trova corrispondenza nell'ordinamento italiano nella qualificazione di servizio pubblico locale a rilevanza economica

Per i servizi pubblici locali di rilevanza economica, l'art. 34 comma 20 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 dispone che: *“Per i servizi pubblici locali di rilevanza economica, al fine di assicurare il rispetto della disciplina europea, la parità tra gli operatori, l'economicità della gestione e di garantire adeguata informazione alla collettività di riferimento, l'affidamento del servizio è effettuato sulla base di apposita relazione, pubblicata sul sito internet dell'ente affidante, che dà conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e che definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale, indicando le compensazioni economiche se previste.”*

Per l'affidamento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica della Città di Venezia è pertanto necessario predisporre la Relazione richiesta ex art. 34 comma 20 del DL 179/2012, che deve quindi:

1. illustrare i contenuti del servizio affidato e qualificarne la natura;
2. motivare le ragioni sottostanti l'affidamento;
3. dar conto della sussistenza dei requisiti dell'affidatario previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta;
4. definire i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e di servizio universale;
5. indicare le compensazioni economiche ove previste.

2. Contenuti e natura del servizio oggetto dell'affidamento

Il servizio oggetto di affidamento mira alla riqualificazione globale dell'informazione e accoglienza turistica, attraverso la promozione e la gestione di sportelli informativi dedicati, a beneficio sia della comunità locale che dei visitatori nazionali ed esteri.

Il servizio affidato costituisce altresì un contributo alla rivitalizzazione del tessuto socio-economico della Città, con l'obiettivo di potenziare le attività economiche e favorire conseguentemente la crescita economica e sociale cittadina.

In particolare, sono riconducibili al servizio oggetto di affidamento le seguenti attività:

1. gestione dei seguenti uffici informativi, di cui almeno uno IAT di “Destinazione”:
 - Ufficio IAT San Marco 71/f;
 - Ufficio IAT Aeroporto Marco Polo;
 - Agenzia Stazione FS Santa Lucia;
 - Punto vendita c/o Autorimessa Comunale P.le Roma;
 - Agenzia Mestre P.le Cialdini;

2. evasione di richieste tramite telefono, mail, fax;
3. interfaccia con il *trade* turistico, gli operatori dell'intermediazione e l'associazionismo;
4. aggiornamento del calendario eventi e manifestazioni in Città ed in ambito regionale;
5. collaborazione con altri soggetti operanti continuativamente o saltuariamente sul territorio ai fini di, a titolo di esempio, prenotazione/vendita di strutture ricettive, tour, ristoranti, ecc. (attività eventuale sottoposta a valutazione e condivisione con l'Amministrazione Comunale di Venezia), assistenza ai corrispondenti italiani e stranieri per riviste, guide cartacee, travel blogger, ecc., stage professionali.

Il servizio affidato si configura come servizio di interesse generale, secondo la definizione comunitaria, in quanto per le sue caratteristiche oggettive riguarda un interesse diffuso nella collettività a beneficiare delle attività sopra indicate, sia per la possibilità di esserne diretti fruitori, sia per i vantaggi economico-sociali indotti per il territorio grazie al cospicuo flusso turistico che ne viene alimentato.

Il servizio riveste infine rilevanza economica in quanto è reso con modalità tali da consentire all'affidatario di avere degli introiti che possano remunerare indirettamente l'attività, in tal senso quindi attività economica, intesa in senso ampio come "*qualsiasi attività che consista nell'offrire beni o servizi su un determinato mercato*", come espresso dalla costante giurisprudenza nazionale e comunitaria, nonché dal Libro Verde della Commissione Europea sui servizi di interesse generale del 21.5.2003.

Nel rispetto della normativa regionale di riferimento, la durata dell'affidamento del servizio è di tre anni.

3. Ragioni sottostanti l'affidamento

Occorre anzitutto precisare, con riferimento al servizio oggetto di affidamento, che si tratta di una serie di attività fortemente territorializzate, in quanto volte alla informazione e accoglienza turistica della Città di Venezia.

Vanno altresì segnalate le caratteristiche particolari del contesto di riferimento, in quanto la Città di Venezia rappresenta una realtà ricca di peculiarità e caratterizzata da una vocazione prevalentemente turistica, con evidente primaria importanza delle attività che supportino la valorizzazione di tale aspetto.

La Regione del Veneto ha approvato, in data 14/06/2013, la nuova legge regionale n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto" che all'art. 51, terzo comma, lett. e) ha stabilito l'abrogazione dell'art 3, comma 1 lett. c) della L.R. n. 33/2002. Quindi ai sensi della citata legge, in ottica di sussidiarietà, vengono meno le competenze delle Province in materia di informazione, accoglienza e assistenza turistica, così come previste dalla L.R. 33/2002.

Con l'allegato A della Deliberazione n. 2287 del 10/12/2013, la Giunta Regionale ha provveduto a disciplinare compiutamente gli standard minimi di informazione e accoglienza lasciando poi agli enti locali la facoltà di optare per una combinazione degli stessi in relazione alla località, ai servizi necessari, alla dislocazione e alle attività affidate.

Con delibera n. 105 del 23/12/2014 il Consiglio Comunale di Venezia ha deliberato di prendere in gestione, senza oneri sul bilancio comunale aggiuntivi rispetto a quelli già sostenuti per le attività della Direzione preposta al turismo, il servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica sul proprio territorio.

Con la predetta delibera è stato poi demandato ad un successivo provvedimento del Consiglio Comunale l'affidamento in house alla controllata Vela S.p.A. della gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica nel territorio comunale, in sinergia con l'affidamento generale dell'attività di promozione culturale e turistica ad essa affidata con la delibera di Consiglio Comunale n. 68/2012.

E' stata presentata alla Regione Veneto (PG 536452 del 24 dicembre 2014) la manifestazione d'interesse per la gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica per un periodo di 3 anni, come previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale 2287/2013, in attuazione della Legge della Regione del Veneto n.11/2013.

La Regione Veneto, a seguito della comunicazione d'interesse, ha confermato la sussistenza dei presupposti per la sottoscrizione dell'accordo di collaborazione per la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica nel territorio del Comune di Venezia e l'art. 5 (Gestione indiretta) del suddetto accordo di collaborazione contempla la possibilità di conferimento o affidamento ad altro soggetto.

4. Sussistenza dei requisiti per il modello in-house di affidamento prescelto

Nel contesto normativo di riferimento vigente, l'affidamento della gestione dei servizi pubblici locali può avvenire mediante i seguenti modelli alternativi:

- gara ad evidenza pubblica in applicazione delle norme inerenti gli appalti o le concessioni di servizi di cui al D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006;
- affidamento a società a capitale misto pubblico e privato con procedura di gara di cui al D.lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 per la scelta del socio privato a cui attribuire specifici compiti operativi connessi alla gestione del servizio (procedura cd. a doppio oggetto);
- procedura *in house*, in affidamento diretto, qualora sussistano i requisiti previsti dall'ordinamento comunitario;
- gestione diretta (in economia);
- azienda speciale (art. 114 d.lgs. n. 267/2000).

Il modello prescelto per l'affidamento nel caso in oggetto è quello dell'affidamento in house, ovvero di un affidamento diretto in conformità alle disposizioni del diritto nazionale e comunitario.

Si ricorda che in base all'ordinamento comunitario l'affidamento diretto *in house* è ammesso in presenza dei seguenti requisiti in capo al soggetto affidatario del servizio:

- a) totale partecipazione pubblica;
- b) controllo analogo;
- c) attività prevalente.

a) totale partecipazione pubblica

Il capitale sociale di Vela S.p.A. è interamente posseduto in via diretta ed indiretta dal Comune di Venezia, che ne detiene direttamente una quota del 10%, mentre la partecipazione di maggioranza del 90% è detenuta per il tramite di AVM S.p.A., a sua volta controllata interamente dal Comune di Venezia.

L'art. 5 dello Statuto prevede espressamente che la Società è a capitale interamente pubblico, incedibile a privati e detenuto in misura totalitaria da Enti Locali e da società interamente partecipate da Enti Locali.

b) controllo analogo

Per effetto di specifiche disposizioni statutarie, nonché dei meccanismi organizzativo-gestionali attivati, si può affermare che il Comune di Venezia può esercitare su Vela S.p.A. "un controllo analogo a quello che esercita sui propri servizi".

In particolare lo statuto sociale di Vela S.p.A. riporta tutte clausole richieste dalla giurisprudenza nazionale e comunitaria per rivestire le caratteristiche di un organismo in house, prevedendo in particolare il diritto del socio di incidere in maniera determinante nelle decisioni strategiche della società, attraverso un ampliamento delle competenze dell'organo assembleare su tutti i temi di rilevante impatto gestionale, quali ad esempio l'approvazione dei seguenti atti:

- la relazione previsionale e programmatica annuale e pluriennale contenente la definizione di piani finanziari e dei programma di investimento;
- gli indirizzi generali concernenti le strategie e le politiche economiche e finanziarie e di sviluppo della società;
- locazioni superiori ai 200 mila euro e investimenti superiori ai 500 mila euro;
- acquisizione e alienazioni di immobili e partecipazioni;
- finanziamenti passivi superiori a 500 mila euro.

Inoltre, in adempimento a quanto previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni approvato con delibera del Consiglio comunale n. 16/2013, è stato attivato un articolato sistema di controllo sulle società partecipate dal Comune di Venezia.

A tale scopo l'Amministrazione comunale definisce preventivamente gli obiettivi gestionali assegnati alle società partecipate e ne verifica il grado di raggiungimento nonché provvede alla creazione e gestione di un sistema informativo finalizzato a:

- rilevare la situazione contabile, gestionale, organizzativa delle società partecipate;
- verificare il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica imposti alle società partecipate;
- effettuare il monitoraggio periodico dell'andamento delle società partecipate finalizzato a rilevare il grado di raggiungimento agli obiettivi assegnati e l'analisi delle motivazioni dei relativi gli scostamenti, nonché ad individuare le opportune azioni correttive anche in riferimento ai possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente.

Al fine di garantire al Comune di Venezia l'esercizio dei poteri di indirizzo e controllo sulle attività amministrative e gestionali delle società controllate al fine di creare la necessaria identificazione tra l'Ente Locale e l'organismo partecipato, al Comune è riconosciuto il diritto di indirizzare le scelte, anche di tipo organizzativo e gestionale, adottate dalle Società e a tal fine concorre alla definizione degli indirizzi strategici e dei relativi obiettivi gestionali, anche mediante il potere di richiedere la convocazione non solo dell'Assemblea ma anche del Consiglio di Amministrazione.

E' stato inoltre costituito un comitato di "controllo analogo" interno al Comune di Venezia, composto dal Sindaco, dal Vicesindaco e dal Direttore Generale, oltreché Direttore della Direzione preposta al controllo sulle società partecipate, con i seguenti compiti:

- supervisione sulla programmazione economica-finanziaria delle società partecipate per il relativo coordinamento ed integrazione rispetto alla programmazione finanziaria dell'Ente;
- supervisione sul controllo dei servizi affidati alle società controllate e partecipate;
- supervisione sul monitoraggio sull'adempimento dei contratti di servizi.

c) attività prevalente

L'attività di Vela S.p.A. è svolta in via ampiamente prevalente a favore del Comune di Venezia, sia per quanto riguarda i servizi ad esso direttamente prestati (ad es. il servizio di promozione turistica della città di Venezia), sia per quanto riguarda i servizi accessori al servizio pubblico TPL prestato a favore del gestore AVM S.p.A., società interamente controllata dal Comune di Venezia.

Il 90% dei ricavi di Vela S.p.A. deriva pertanto dall'attività prevalente a favore del Comune di Venezia o di società da esso interamente controllate.

5. Obblighi di servizio pubblico relativi al servizio oggetto dell'affidamento.

L'espressione "obblighi di servizio pubblico" si riferisce a requisiti specifici imposti dalle autorità pubbliche al fornitore del servizio per garantire il conseguimento di alcuni obiettivi di interesse pubblico.

Il disciplinare che andrà a regolare i rapporti tra il Comune di Venezia e la società

Vela S.p.A. dovrà prevedere gli obblighi di servizio pubblico stabiliti dal Comune stesso al fine di garantire la prestazione del servizio di interesse generale in oggetto.

Gli obblighi di servizio pubblico connessi con le prestazioni oggetto del servizio di interesse generale affidato derivano dalle esigenze della comunità locale e, trattandosi di prestazioni non remunerabili mediante tariffe, trovano remunerazione dalle attività di *merchandising* e dai contratti di sponsorizzazione con terzi, senza compensazione economica da parte del Comune di Venezia.

I principali obblighi di servizio pubblico che saranno recepiti nel disciplinare possono essere di seguito riassunti:

- apertura di almeno cinque (5) uffici informativi (IAT) nel territorio comunale, nei quali svolgere le attività sotto specificate;
- accoglienza ed assistenza del visitatore in Città, compresa la ricerca di strutture ricettive, della ristorazione, esercizi commerciali ed altro;
- distribuzione di materiale informativo e comunicativo/promozionale a titolo gratuito, in particolare quello della Città di Venezia;
- messa a disposizione di postazioni collegate in rete ai siti www.veneto.to (o nuova estensione) e www.venezianaunica.it;
- consegna, raccolta ed inoltro delle schede per i reclami da parte dell'utenza turistica;
- collaborazione con altri soggetti operanti continuativamente o saltuariamente sul territorio ai fini di, a titolo di esempio, distribuzione materiale per conto di soggetti terzi accreditati, stage professionali, ospitalità *desk* di accoglienza per eventi e convegni di carattere nazionale ed internazionale;
- evasione di richieste tramite telefono, mail, fax;
- interfaccia con il *trade* turistico, gli operatori dell'intermediazione e l'associazionismo;
- collaborazione con altri soggetti operanti continuativamente o saltuariamente sul territorio ai fini di, a titolo di esempio, prenotazione/vendita di strutture ricettive, tour, ristoranti, ecc. (attività eventuale sottoposta a valutazione e condivisione con l'Amministrazione Comunale di Venezia), assistenza ai corrispondenti italiani e stranieri per riviste, guide cartacee, *travel blogger*, ecc., stage professionali;
- attivazione di un servizio di *Call Center* con adeguata disponibilità oraria.

6. Compensazioni economiche relative agli obblighi di servizio pubblico previsti dall'affidamento del servizio pubblico locale.

Secondo la normativa comunitaria, l'imposizione al soggetto gestore del servizio di obblighi di servizio pubblico può determinare l'erogazione, da parte dell'ente affidante, di una compensazione, da intendersi come qualsiasi vantaggio, in particolare di natura finanziaria, erogato direttamente o indirettamente da un'autorità competente per mezzo di fondi pubblici durante il periodo di vigenza di un obbligo di servizio pubblico.

In via generale le compensazioni garantiscono al soggetto gestore la possibilità di assolvere agli obblighi di servizio pubblico, andando a coprire interamente o in parte i costi specifici relativi, per la parte non coperta dalle eventuali tariffe applicabili all'utenza.

Peraltro, nel caso specifico in esame dell'affidamento del servizio di informazione ed accoglienza turistica della Città di Venezia, il disciplinare di affidamento a Vela non prevederà alcun corrispettivo a carico del Comune a titolo di compensazione economica per gli obblighi di servizio pubblico, nè la possibilità di applicare tariffe all'utenza, a copertura del costo da sostenere per la prestazione del servizio stimabile in circa € 122.000 tra costi diretti del personale dedicato e costi indiretti di struttura.

Ciò in quanto Vela S.p.A. ha elaborato uno specifico *Business plan* che sarà sottoposto all'approvazione di una prossima assemblea dei soci, in cui si dimostra l'equilibrio economico per la società nella gestione, senza un compenso a carico del Comune e senza tariffe a carico dell'utenza, del servizio di informazione ed accoglienza turistica nel territorio comunale, in quanto integrato con la prestazione collaterale di attività commerciali da parte delle stesse strutture adibite al predetto servizio, grazie alla sinergia con il servizio generale di promozione turistica della Città affidato alla società.

7. Obblighi di pubblicazione

Anche nel rispetto di quanto previsto dall'art. 34, comma 20, del DL 179/2012, la presente relazione, una volta approvata dall'organo esecutivo del Comune di Venezia, verrà pubblicata all'albo pretorio informatico del Comune di Venezia, per almeno 30 giorni prima dell'avvio del servizio, al fine di garantire adeguata informazione alla collettività di riferimento.