



COMUNE DI VENEZIA

Deliberazione n. **60** del **28 febbraio 2019** della **GIUNTA COMUNALE**

Oggetto: Programmazione del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward affidato a Ve.La. S.p.A dal 13 aprile 2019 al 31 dicembre 2019

L'anno 2019 il giorno 28 del mese di febbraio nella sala delle adunanze in Mestre presso Municipio, in seguito a convocazione, previa osservanza di tutte le formalità previste si è riunita la Giunta comunale.

Presiede il Sindaco Luigi Brugnaro

Partecipa ed è incaricato della redazione del presente verbale il Segretario Generale Dott. ssa Silvia Teresa Asteria

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dopo breve discussione, invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Risultano presenti /assenti al momento dell'adozione della presente deliberazione :

Presenti	Assenti			
X		Luigi	BRUGNARO	Sindaco
	X	Luciana	COLLE	V.Sindaco, Assessore
X		Renato	BORASO	Assessore
X		Massimiliano	DE MARTIN	Assessore
	X	Giorgio	D'ESTE	Assessore
X		Paola	MAR	Assessore
X		Paolo	ROMOR	Assessore
	X	Simone	VENTURINI	Assessore
X		Francesca	ZACCARIOTTO	Assessore
X		Michele	ZUIN	Assessore

7

3

La Giunta approva la proposta di delibera che segue, che reca l'oggetto sopra emarginato, con voti unanimi e ne dichiara l'immediata eseguibilità

N. 60 - Programmazione del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward affidato a Ve.La. S.p.A dal 13 aprile 2019 al 31 dicembre 2019

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta dell'Assessore al Turismo

Premesso che:

- l'Amministrazione comunale ha definito con Delibera di Giunta Comunale n. 91 del 27 aprile 2017 gli "Indirizzi a breve e medio periodo per la *governance* territoriale del turismo a Venezia" e in attuazione di questo provvedimento ha successivamente approvato in data 11 luglio 2017 con deliberazione n. 146/2017 il "Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia";
- Il progetto risponde alla finalità contenuta nelle Linee Programmatiche di Mandato 2015 - 2020, "*Regolare i flussi turistici per renderli compatibili con la vita quotidiana dei cittadini residenti, anche contrastando l'evasione della tassa di soggiorno e organizzare servizi e trasporti per evitare congestionamenti, creando nuovi itinerari*": dunque la gestione della risorsa in termini di compatibilità, sostenibilità e valorizzazione di essa con il tessuto storico, sociale ed economico delle Città;
- Con tale progetto l'Amministrazione Comunale ha individuato gli obiettivi generali per la gestione della risorsa turistica nella Città di Venezia corrispondenti a:
 - Governare la risorsa;
 - Tutelare la residenza;
 - Bilanciare gli extracosti per favorire la valorizzazione e lo sviluppo della città;
 - Innovare l'informazione e il marketing educare a un turismo responsabile e sostenibile;

Dato atto che:

- L'obiettivo "*Innovare l'informazione e il marketing educare a un turismo responsabile e sostenibile*", si prefigge di avviare in via immediata un'azione di comunicazione e divulgazione capillare dell'informazione ai visitatori necessaria a divulgare il decalogo comportamentale per sensibilizzare il visitatore al rispetto del decoro e della fragilità e unicità di Venezia, città di eccezionale valore storico, culturale e paesaggistico riconosciuta dall'UNESCO patrimonio dell'Umanità;

Valutato che:

- con Deliberazione di Consiglio n. 68 del 13 settembre 2012 è stata approvata la fusione per incorporazione di Venezia Marketing & Eventi S.p.A. in Ve.La. S.p.A. nell'ottica di riorganizzare, razionalizzare e ottimizzare le funzionalità delle società comunali con lo scopo di conseguire i seguenti obiettivi orientati a conferire progressivamente a Ve.La. S.p.A. il ruolo di soggetto strategico dell'attività di comunicazione e promozione della Città per uno sviluppo ordinato del settore turismo divenendo interfaccia esclusivo nell'attività di comunicazione e promozione della Città di Venezia:
 - realizzare la promozione integrata del sistema Città di Venezia;
 - valorizzare le risorse ambientali, del Marchio della Città di Venezia, dei beni culturali e delle tradizioni locali;
 - favorire un sistema turistico sostenibile;
 - promuovere l'immagine turistica della Città di Venezia sui mercati internazionali;
 - sviluppare la cultura del marketing territoriale;
 - costruire un organismo che si ponga di fronte al mercato di riferimento con un "front desk unico", che sappia dialogare in modo positivo ed efficace con il mondo esterno costituito da cittadini e visitatori della Città;
 - catalizzare tutte le risorse e le realtà cittadine che coerentemente afferiscono ai compiti che saranno affidati al nuovo organismo;

- con successiva Deliberazione di Giunta n. 79 del 2014 è stata approvata la Relazione per l'affidamento del servizio ai sensi dell'art. 34, comma 20 D.L. n. 179/2012 e il disciplinare tecnico di affidamento a Ve.La. S.p.A. del servizio di interesse generale di promozione turistica e culturale della Città di Venezia stipulato il 12/5/2014 in applicazione della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 68 del 2012 per un periodo di 9 anni (a far data dal 01 gennaio 2014);

Visto in particolare che:

- la succitata Relazione per l'affidamento del servizio di promozione turistica e culturale della Città di Venezia, definisce necessario che gli eventi di rilevanza pubblica siano inquadrati in una capacità programmatica ed organizzativa atta a coordinare e gestire al meglio l'impatto del turismo nel contesto territoriale cittadino al fine di garantire un'adeguata tutela al fragile tessuto geomorfologico della Città;

- Il disciplinare tecnico stabilisce, in particolare, che Ve.La. S.p.A. deve svolgere, secondo gli indirizzi impartiti dalla Giunta Comunale, le seguenti attività:
 - sviluppo di eventi e congressi attraverso la valorizzazione delle locations cittadine;
 - promozione e organizzazione delle seguenti manifestazioni tradizionali cittadine: Inverno Veneziano/Capodanno, Carnevale di Venezia, Festa della Sensa, Festa del Redentore, Regata Storica e Festeggiamenti Autunnali a Mestre;

- promozione e organizzazione di manifestazioni anche non tradizionali nel territorio dell'intero Comune, comunque di interesse pubblico;
- promozione e organizzazione di concerti, spettacoli ed eventi da effettuarsi nel territorio del Comune di Venezia;

Richiamate altresì:

- 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 successiva deliberazione di Consiglio Comunale n. 3 del 25.1.2016 di affidamento a Ve.La. S.p.A. del servizio pubblico locale di informazione e accoglienza turistica del Comune di Venezia;
- la successiva deliberazione di Giunta Comunale n. 447 del 29 dicembre 2016 con cui la Giunta Comunale, ritenendo Ve.La. S.p.A. il soggetto idoneo ad assumere il servizio di Informazione Accoglienza Turistica IAT nel territorio comunale, ha approvato il contratto di servizio che regola l'affidamento a Ve.La. S.p.A. del servizio IAT nel territorio comunale sino al 31 gennaio 2019 con previsione all'art. 11 comma 2 di prosecuzione della gestione fino al subentro del nuovo gestore ovvero fino al rinnovo del contratto di servizio stesso;

Richiamati, in particolare:

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 209 del 19 giugno 2018 con cui la Giunta Comunale ha deliberato di integrare le modalità di espletamento del contratto di servizio in essere con Ve.La. S.p.A. per l'attività Informazione Accoglienza Turistica, mediante l'utilizzo sul territorio comunale della città antica di steward che svolgano funzioni di supporto informativo e orientativo ai turisti, in punti strategici quali i principali hub di accesso e i principali luoghi di interesse;
- il successivo atto integrativo al sopracitato contratto di servizio tra Comune di Venezia e Ve.La. S.p.A. Repertorio Speciale n. 20098, che, aggiungendo l'articolo 4 bis, ha integrato le modalità di espletamento del contratto di servizio, stabilendo che l'attività di informazione e accoglienza turistica mediante steward si realizzasse nel periodo compreso tra il 13 luglio 2018 e il 31 dicembre 2018 e prevedendo che tale attività potesse svolgersi in altri periodi appositamente individuati con deliberazione di Giunta Comunale;
- la comunicazione del Direttore della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni del 22 gennaio 2019, PG 39808, indirizzata a Ve.La. S.p.A., con cui si è disposto che, in forza dell'art. 11

comma 2 del contratto di servizio tra Comune di Venezia e Ve.La. S.p.A. e nelle more del rinnovo dell'affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica, Ve.La. S.p.A. prosegue la gestione, alle condizioni stabilite nel suddetto contratto, fino al subentro del nuovo gestore ovvero fino al rinnovo del contratto di servizio stesso;

Valutato che:

- l'attività di monitoraggio del servizio di informazione e accoglienza turistica mediante steward erogato da Ve.La. S.p.A., nel periodo compreso tra il 13 luglio e il 31 dicembre 2018, ha evidenziato risultati positivi in termini di: migliore gestione dei flussi turistici, maggiore tutela del decoro della città, aumentata capacità di risposta alle richieste di informazione e orientamento provenienti dai turisti presenti sul territorio, in particolare nei periodi di maggiore criticità e in occasione dei principali eventi e manifestazioni;

Ritenuto:

- sulla base dei risultati conseguiti, di attivare il servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante l'impiego di steward nel periodo compreso tra il 13 aprile 2019 e il 31 dicembre 2019;
- sulla base dei fondi stanziati per l'anno 2019, di stabilire che lo svolgimento dei presidi per l'informazione e l'orientamento dei visitatori abbia luogo in area Marciana (corrispondente all'ambito urbano ricompreso tra Piazza San Marco, Piazzetta dei Leoni, Piazzetta San Marco, Molo e relative vie di accesso) e Piazzale Roma e Fondamenta Santa Lucia, secondo la programmazione di cui all'allegato A;

Dato atto che:

- attraverso i dati storici raccolti da fonti di elaborazione AVM su dati del trasporto pubblico, parcheggi, people mover e ZTL bus, è stata effettuata la stima dei visitatori previsti a Venezia sino al 31 dicembre 2019, da cui le previsioni giornaliere riportate nel Bollettino del Turista pubblicato e consultabile nel sito istituzionale del Comune di Venezia nella parte dedicata alla campagna comunicativa di sensibilizzazione #EnjoyRespectVenezia;

Visto che:

- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 63 del 20/12/2018 è stato approvato il bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2019-2021;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 30 del 28/01/2019 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per gli esercizi finanziari 2019 - 2021;
- il servizio trova copertura finanziaria nel centro di costo 246, articolo 0023 "Servizi ausiliari per il funzionamento dell'ente", SECI.GEDI.280 "Vigilanza e informativa turistica Centro Storico", per un importo di 250.000,00 euro per l'esercizio finanziario 2019;

Visti i pareri di regolarità tecnica espressi dal Direttore della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni, dal Dirigente del

Settore Turismo e il parere di regolarità contabile espresso dal Direttore della Direzione Finanziaria, ai sensi dell'art. 49, comma 1, D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 per quanto di competenza;

DELIBERA

1. di dare atto che l'art. 11 comma 2 del contratto di servizio tra Comune di Venezia e Ve.La. S.p.A. per l'affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica della Città di Venezia stabilisce che, alla scadenza del contratto, Ve.La. S.p.A. si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni ivi stabilite fino al subentro del nuovo gestore ovvero fino al rinnovo del contratto di servizio stesso;

2. di attivare, in applicazione dell'art. 4 bis del predetto contratto, il servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward, nel periodo compreso tra il 13 aprile 2019 e il 31 dicembre 2019 secondo la programmazione indicata nell'allegato A alla presente deliberazione, ferma restando la possibilità di rimodulare l'impiego del personale steward secondo diversa distribuzione territoriale nell'arco di una giornata in base alle esigenze legate a eventi o manifestazioni o comunque situazioni ad oggi non preventivabili, previa comunicazione alla Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni;

3. di stabilire che il corrispettivo per l'erogazione del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward sia esclusivamente pari agli oneri sostenuti da Ve.La. S.p.A. per acquisire il servizio nel mercato;

4. di dare mandato al dirigente della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni a compiere gli atti conseguenti e necessari per dare attuazione al presente provvedimento stabilendo che le obbligazioni contrattuali potranno essere assunte nei limiti dell'importo di 250.000 euro stanziato al capitolo 24603/23 "Servizi ausiliari per il funzionamento dell'ente";

5. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134 del D.Lgs. 267 del 18.08.2000;

6. di procedere alla pubblicazione del presente provvedimento nella Sezione Trasparenza del sito internet istituzionale del Comune di Venezia ai sensi del comma 1 dell'art. 23 del D.L.33/2013 o del comma 2 dell'art.26 del D.L.33/2013.

DG 60/2019

Il presente verbale viene letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

Il Segretario Generale
SILVIA TERESA ASTERIA

Il Sindaco
LUIGI BRUGNARO

Firmato Digitalmente

ALLEGATO A

Servizio informativo dei turisti mediante steward

Copertura periodo: dal 13.04.2019 al 31.12.2019

Giorni stimati di utilizzo del servizio: dal 13.04.2019 al 31.12.2019 - giorni 201

Zona	Ore stimate	Giorni stimati	Note
Area Marciana	7.832	201	Ore copertura minime 8
Piazzale Roma – F.ta S. Lucia	1.764	201	
TOTALE	9.596		