



## COMUNE DI VENEZIA

Deliberazione n. **209** del **19 giugno 2018** della **GIUNTA COMUNALE**

**Oggetto:** Attivazione nell'ambito del servizio di Informazione, promozione turistica e culturale della Città di Venezia affidato a VELA spa del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward

L'anno 2018 il giorno 19 del mese di giugno nella sala delle adunanze in Mestre - presso Palazzo Municipale Ca' Collalto 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			
<b>X</b>		<b>Luigi</b>	<b>BRUGNARO</b>	Sindaco
<b>X</b>		<b>Luciana</b>	<b>COLLE</b>	V.Sindaco, Assessore
<b>X</b>		<b>Renato</b>	<b>BORASO</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Massimiliano</b>	<b>DE MARTIN</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Giorgio</b>	<b>D'ESTE</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Paola</b>	<b>MAR</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Paolo</b>	<b>ROMOR</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Simone</b>	<b>VENTURINI</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Francesca</b>	<b>ZACCARIOTTO</b>	Assessore
<b>X</b>		<b>Michele</b>	<b>ZUIN</b>	Assessore

**10      0**

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. 209 - Attivazione nell'ambito del servizio di Informazione, promozione turistica e culturale della Città di Venezia affidato a VELA spa del servizio territoriale di supporto informativo e orientativo ai turisti mediante steward

## 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.

### Dato atto, altresì, che:

- L'obiettivo "*Governare la risorsa*" è finalizzato alla creazione di una cabina di regia unitaria dove far confluire le informazioni necessarie all'analisi del fenomeno turistico e per la programmazione di apposite strategie. Tale obiettivo richiede anche la messa in atto di misure di conteggio dei visitatori e di possibili sperimentazioni di nuovi approdi di imbarcazioni Gran Turismo.
- Il predetto obiettivo per la gestione dei flussi turistici richiede la sperimentazione di misure straordinarie volte a garantire una migliore gestione del fenomeno in città nelle giornate individuate nel Calendario degli interventi per la gestione dei flussi turistici a Venezia a seguito dell'accordo raggiunto il 28/05/2018 dal Comitato Provinciale per l'ordine e la sicurezza pubblica anche attraverso l'attivazione di deviazioni di flussi pedonali.

### **Richiamato inoltre:**

- il "Patto per lo sviluppo della città di Venezia per lo sviluppo economico, la coesione sociale e territoriale della Città di Venezia", stipulato il 26 novembre 2016 tra il Presidente del Consiglio dei Ministri e il Sindaco di Venezia che ha stanziato 10 milioni per il Turismo. Tale documento nasce dalla condivisione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri e la Città di Venezia della volontà di attuare, tra l'altro, una strategia di azioni sinergiche e integrate per la tutela di un territorio con caratteristiche e specificità uniche, di rilevanza nazionale e internazionale, e caratterizzato da una economia articolata e diversificata di cui il settore turistico ne rappresenta un'eccellenza da valorizzare attraverso una gestione dedicata.

### **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 programmatoria ed organizzatoria 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 Redentor, 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;

### **Richiamata 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 spa 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

### **Ritenuto che:**

- ai fini della gestione territoriale dei flussi turistici, a tutela del decoro della Città e del territorio, nonché a garanzia della qualità dell'offerta turistica, sia necessario un servizio di tipo informativo mediante l'impiego di steward nei periodi di maggiore criticità o in occasione di particolari eventi e manifestazioni;
- tale servizio debba essere svolto in modalità operative territorialmente diversificate al fine di rispondere in modo efficace alle esigenze di tutela della Città e di carattere divulgativo e informativo a favore dei suoi visitatori;
- il servizio di informazione e accoglienza turistica debba aver luogo non solo in modalità back office all'interno degli IAT cittadini ma anche sul territorio con presidi in aree di maggior pregio e rilevanza architettonica, soggette a maggior pressione turistica e in concomitanza con i periodi e le giornate di maggior affluenza di visitatori come individuate nell'allegato sub. A) alla presente deliberazione.

### **Ritenuto, in particolare che:**

- gli ambiti territoriali in cui svolgere il presidio a carattere informativo e di tutoraggio dei visitatori, con particolare riguardo alla divulgazione informativa dei comportamenti non consentiti e sanzionabili, all'assistenza di tipo informativo e orientativo, debbano essere possibilmente collegati agli IAT esistenti dove i visitatori potranno in ogni caso essere indirizzati per informazioni di maggior dettaglio o per ricevere assistenza utilizzando strumentazione informatica e navigando online. Tali ambiti sono:
  - l'area Marciana corrispondente all'ambito urbano ricompreso tra Piazza San Marco, Piazzetta dei Leoni, Piazzetta San Marco, Molo e relative vie di accesso;
  - le direttrici di maggior afflusso turistico e transito pedonale, presso gli hub di accesso alla Città di rilevanza strategica in termini di afflusso e mobilità urbana quali Piazzale Roma e la Stazione Santa Lucia
- il servizio di informazione e accoglienza turistica debba potersi svolgere anche in altri luoghi di rilevanza strategica (quali ad esempio: Area Realtina; Santi Apostoli; Fondamente Nove; Campo della Carità; Campo San Bartolomeo ecc) al fine di indirizzare i visitatori sui percorsi

alternativi in caso di adozione di misure urgenti di gestione dei flussi quali quelle già previste in data 28 maggio 2018 dal Comitato Provinciale per l'ordine e la sicurezza pubblica anche attraverso l'attivazione di deviazioni di flussi pedonali e altre che dovessero essere individuate nel corso dell'anno.

### **Valutato che:**

- il servizio di informazione e tutoraggio e accoglienza turistica deve avvenire attraverso Ve.La. S.p.A. mediante l'impiego di steward per il periodo compreso tra il 13 luglio 2018 e il 31 dicembre 2018 secondo le seguenti indicazioni:
  - rispondere all'esigenza concreta di dare supporto informativo e orientativo ai turisti principalmente sui seguenti temi: buone pratiche e comportamenti non consentiti, luoghi di interesse, aree di sosta, bagni pubblici, fermate del trasporto pubblico, uffici di Informazione e Accoglienza dei Turisti, numeri utili;
  - assicurare una migliore gestione dei flussi turistici mediante supporto ai visitatori, anche in collaborazione con gli agenti di Polizia Locale, in punti strategici della città quali i principali hub di accesso e i principali luoghi di interesse;
  - perseguire l'obiettivo del mantenimento del decoro della città attraverso la divulgazione delle buone pratiche del visitatore oggetto della campagna comunicativa di sensibilizzazione #EnjoyRespectVenezia per un corretto utilizzo del territorio e dei servizi offerti;
  - comunicare al referente della Polizia Locale le situazioni che possono necessitare di un intervento da parte degli agenti;
  - garantire la presenza e il numero degli addetti al servizio di tutoraggio nelle giornate e zone come individuate nello schema allegato (All. A), 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. La diversa distribuzione del personale steward andrà previamente comunicata alla Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni;
  - garantire da parte di ogni addetto al servizio la conoscenza della lingua inglese anche attraverso un test di gradimento, nonché la conoscenza di un'altra lingua straniera (ricompresa tra francese, spagnolo, tedesco, russo e cinese) per almeno la metà degli addetti impiegati;
  - assicurare che durante lo svolgimento il personale addetto abbia un abbigliamento riportante il logo del Comune di Venezia, di Venezia Unica e il claim #EnjoyRespectVenezia e adeguato alle funzioni del servizio di tutoraggio;

### **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 2018, 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. 57 del 21/12/2017 è stato approvato il bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2018-2020;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 17 del 31/01/2018 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per gli esercizi finanziari 2018-2020;
- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 31/05/2018 è stata approvata la variazione di bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2018-2020 dove, a seguito della variazione delle entrate correnti per la parte che riguarda l'applicazione dell'avanzo vincolato da imposta di soggiorno per assunzione steward, la variazione delle spese correnti prevede un fondo per servizio steward di importo pari a 200.000,00 euro per l'anno 2018 e ulteriori 200.000,00 euro per l'anno 2019;

#### **Ritenuto:**

di inserire le spese derivanti dalle attività previste con la presente deliberazione tra quelle da rendicontare nel "Patto per lo sviluppo della città di Venezia per lo sviluppo economico, la coesione sociale e territoriale della Città di Venezia", dando altresì atto che, in attesa della formale conclusione dell'iter, le stesse vengono finanziate con risorse proprie, riservandosi una successiva modifica del relativo finanziamento;

**Visti** i pareri di regolarità tecnica e contabile espressi dal Dirigente del Settore Turismo e 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 integrare le modalità di espletamento del contratto di servizio in essere con VE.La S.p.A. per la attività di informazione e accoglienza turistica dal 13 luglio 2018 sino al 31 dicembre 2018 impartendo le seguenti direttive:

- rispondere all'esigenza concreta di dare supporto informativo e orientativo ai turisti principalmente sui seguenti temi: buone pratiche e comportamenti non consentiti, luoghi di interesse, aree di sosta, bagni pubblici, fermate del trasporto pubblico, uffici di Informazione e Accoglienza dei Turisti, numeri utili;
- assicurare una migliore gestione dei flussi turistici mediante supporto ai visitatori, anche in collaborazione con gli agenti di Polizia Locale, in punti strategici della città quali i principali hub di accesso e i principali luoghi di interesse;

- perseguire l'obiettivo del mantenimento del decoro della città attraverso la divulgazione delle buone pratiche del visitatore oggetto della campagna comunicativa di sensibilizzazione #EnjoyRespectVenezia per un corretto utilizzo del territorio e dei servizi offerti;
- comunicare al referente della Polizia Locale le situazioni che possono necessitare di un intervento da parte degli agenti;
- garantire la presenza e il numero degli addetti al servizio di tutoraggio nelle giornate e zone come individuate nello schema allegato (All. A), 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. La diversa distribuzione del personale steward andrà previamente comunicata alla Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni;
- garantire da parte di ogni addetto al servizio la conoscenza della lingua inglese anche attraverso un test di gradimento, nonché la conoscenza di un'altra lingua straniera (ricompresa tra francese, spagnolo, tedesco, russo e cinese) per almeno la metà degli addetti impiegati;
- assicurare che durante lo svolgimento il personale addetto abbia un abbigliamento riportante il logo del Comune di Venezia, Di Venezia Unica e il claim EnjoyRespectVenezia, consono e adeguato alle funzioni del servizio di tutoraggio
- attivare per il raggiungimento delle direttive sopra descritte un adeguato piano di formazione degli operatori in coordinamento con Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni anche con l'apporto della Polizia locale;

2. di stabilire che il corrispettivo per l'attività sopra indicata sia esclusivamente pari agli oneri sostenuti da Ve.La S.p.A. per acquisire il servizio nel mercato.

3. di dare mandato al dirigente della Direzione competente 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 200.000 euro stanziato al capitolo 24603/23 "Servizi ausiliari per il funzionamento dell'ente" del bilancio 2018 secondo la programmazione indicata nell'allegato sub. A) alla presente deliberazione.

4. di dare atto che le spese derivanti dal presente atto risultano finanziate con risorse proprie dell'amministrazione, riservandosi una successiva modifica della fonte di finanziamento ad avvenuta conclusione dell'iter per l'inclusione di tali attività nei fondi di cui al "Patto per lo sviluppo della città di Venezia per lo sviluppo economico, la coesione sociale e territoriale della Città di Venezia";

5. 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 209/2018

Il presente verbale viene letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

Il Segretario Generale  
**SILVIA TERESA ASTERIA**

Il Sindaco  
**LUIGI BRUGNARO**