

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 2390 del 04 agosto 2009

Piano di valorizzazione turistica delle ville venete. Adozione della Carta dei Servizi. Legge n. 135 del 29 marzo 2001 art. 5, comma 5 e deliberazione n. 2084 del 29 luglio 2008.

[Turismo]

(La parte di testo racchiusa fra parentesi quadre, che si riporta per completezza di informazione, non compare nel Bur cartaceo, ndr) [Il vicepresidente e assessore regionale alle politiche dell'agricoltura e del turismo dott. Franco MANZATO, riferisce quanto segue.

La legge 29 marzo 2001 n. 135 "Riforma della legislazione regionale del turismo" dispone all'articolo 5, comma 5 che il Ministero delle Attività Produttive provveda ad assegnare alle regioni cofinanziamenti a favore di sistemi turistici locali per progetti di sviluppo che prevedono ambiti interregionali o sovra regionali.

Con deliberazioni n. 3718 del 28 novembre 2003, la Giunta regionale ha individuato otto progetti interregionali per la presentazione al Ministero competente e con successiva deliberazione n. 1889 del 18 giugno 2004 la Giunta regionale ha deliberato di approvare i progetti medesimi e di darne attuazione con i finanziamenti concessi con Decreto Ministeriale del 19 dicembre 2003.

Tra i progetti approvati con deliberazione della Giunta regionale n. 3821 del 26 novembre 2004, vi è quello denominato "Valorizzazione di un prodotto culturale: le ville" avente quale obiettivo la realizzazione di un'azione di promozione culturale delle ville mettendo in rete le realtà più significative e contribuire alla percezione da parte del turista di un prodotto culturale unitario e straordinario. Le regioni aderenti al progetto sono il Veneto che svolge le funzioni di capofila; la Toscana, la Sardegna e la Campania. L'ambito territoriale interessato è rappresentato da tutto il territorio regionale ed è stata prevista la condivisione del progetto con l'Istituto Regionale Ville Venete (I.R.V.V.), le associazioni dei proprietari e i rappresentanti degli operatori che svolgono attività di incoming turistico.

Il patrimonio delle Ville Venete censito dall'Istituto Regionale Ville Venete ammonta a circa 3.477 edifici o complessi architettonici, di proprietà pubblica o privata, oltre il 90% dei comuni del Veneto ne ospita una: un fenomeno di dimensioni imponenti che non ha riscontro altrove e che contribuisce in modo determinante alla costruzione dell'identità culturale del nostro territorio. Oggi la villa è vista essenzialmente come un fatto artistico, ma rientra negli obiettivi trasformare questo prezioso patrimonio, unico al mondo, in un prodotto turistico-culturale di grande pregio.

Sono circa 200 le ville regolarmente aperte al pubblico e l'obiettivo del Progetto interregionale è di valorizzare il prodotto "ville" e renderlo riconoscibile in Italia e all'estero considerato che lo stesso si inserisce in un strategia complessiva della Regione che punta a creare ed arricchire sempre più un nuovo segmento turistico "il paesaggio culturale".

Un segmento turistico che appunto mira alla esplorazione e conoscenza del territorio veneto come insieme di conoscenza del fattore climatico, del paesaggio, della storia, delle tradizioni e della dimensione culturale del territorio regionale.

Per questo tipo di prodotto/tematismo turistico è necessario quindi costituire elementi di attrazione diversi ed originali, in grado di passare da un "turismo di destinazione" ad un "turismo di motivazione" che consenta quindi di prospettare ai turisti motivi di ritorno nel nostro territorio anche, e soprattutto, in periodi stagionali nei quali non sono attive le più famose destinazioni turistiche del mare, della montagna e del lago.

Pertanto, al fine di raggiungere l'obiettivo di costituire il nuovo prodotto turistico "Ville venete", preliminarmente a qualsiasi azione ed iniziative, si è ritenuto opportuno analizzare con attenzione le potenzialità e le prospettive di sviluppo, le problematiche esistenti, i rapporti con i tour operator e le aspettative dei turisti per questo importante, ma delicato aspetto della cultura veneta.

A tal fine, con delibera 2084 del 29 luglio 2008 la Giunta regionale ha costituito un gruppo di lavoro interdisciplinare per l'elaborazione del Piano regionale di valorizzazione turistica delle ville venete. Al gruppo partecipano le associazioni che rappresentano i proprietari delle ville, l'Istituto Regionale Ville Venete, i rappresentanti degli operatori che svolgono attività di incoming turistico, i rappresentanti delle guide turistiche e, per la Regione del Veneto, la Direzione cultura e beni culturali e la Direzione turismo.

Il gruppo di lavoro interdisciplinare per la redazione del Piano regionale di valorizzazione turistica delle ville venete si è insediato in data 27 agosto 2008 e, dopo aver analizzato l'offerta attuale del settore, ha esaminato ed approfondito diversi temi attinenti al futuro prodotto turistico "Ville" tra i quali: l'individuazione di alcuni itinerari, la gestione del patrimonio nei rapporti con il turista e con i tour operator, la formazione delle guide, l'implementazione e la gestione del portale.

In particolare, nel corso della riunione del 20 ottobre 2008 sono state focalizzate le possibili iniziative da realizzare nell'ambito del Piano di valorizzazione turistica delle ville venete, e tra queste, è emersa la necessità di iniziare il percorso predisponendo un protocollo d'intesa tra i proprietari delle ville e gli operatori turistici.

Si tratta in sostanza di definire e fissare "delle regole comuni" alle quali i proprietari delle ville si devono attenere per poter far parte del circuito ville, regole comuni che gli operatori dell'incoming ritengono basilari per poter offrire con continuità un prodotto culturale ad un turista spesso molto esigente, il più delle volte straniero, che si informa preventivamente, che pianifica la propria vacanza o il proprio viaggio mediante internet.

Dal confronto tra proprietari e operatori è emerso, infatti, che tale protocollo d'intesa deve concretizzarsi in reciproci vincoli e condizioni di offerta del "prodotto turistico ville" che si possono indicare in una "Carta dei Servizi" offerti dal proprietario della villa e contenente i principi fondamentali, le raccomandazioni, le regole per la gestione dei reclami, i requisiti minimi di qualità, che ogni villa dovrà offrire ai propri visitatori.

Per un reale successo del prodotto turistico "ville venete", la Carta dei Servizi non può altresì non prevedere gli standard minimi di accoglienza, essere chiaramente definiti gli orari di apertura, la garanzia del rispetto di tali orari, la trasparenza del prezzo applicato, la gestione delle gratuità, l'affidabilità del prodotto in termini di servizi offerti.

Appare evidente quindi che l'adozione della "Carta dei Servizi" offerti dal proprietario della villa rappresenta il punto di partenza imprescindibile per un'attività più ampia e articolata di iniziative che la Regione intende attuare nell'ambito del progetto interregionale di cui alla legge 135/2001, attività che si dovrà concretizzare nel Piano di valorizzazione turistica delle ville venete così come previsto con la deliberazione n. 2084 del 29 luglio 2008.

Tale Piano sarà adottato dalla Giunta regionale con specifico provvedimento, ma a grandi linee, così come emerso nel gruppo di lavoro, si può già prevedere che si possa sostanziare in cinque azioni, oltre alla Carta dei Servizi offerti dal proprietario della villa, di cui si propone sin da subito l'adozione:

- ◆ l'implementazione e la gestione del portale www.villevenete.net in stretta connessione con il portale turistico www.veneto.to;
- ◆ la creazione di un punto informativo e di promozione del sistema ville, in connessione con le progettualità avviate dal settore cultura;
- ◆ un'attività di formazione e informazione dei proprietari delle ville venete;
- ◆ un'articolata, ampia e mirata serie di iniziative di valorizzazione e promozione del sistema ville con materiale informativo nelle diverse lingue, adatto alle diverse forme di turismo in villa, articolato in relazione alle esigenze e strettamente collegato con le realtà territoriali.

Appare evidente che i principi, le regole e i metodi di accoglienza che le associazioni dei proprietari di ville e i rappresentanti dei tour operator partecipanti al gruppo di lavoro interdisciplinare costituito ai sensi della deliberazione 2084/2008 hanno indicato nella Carta dei servizi sono prima di tutto importanti per regolare i rapporti fra le parti, ma si ritiene utile anche per la Regione considerare quanti intendono aderire alla Carta dei Servizi per costituire un nucleo di soggetti proprietari di ville, per modo di poter disporre di un Elenco regionale delle ville che garantiscono, in modo incondizionato e costantemente nel tempo, i servizi dalla Carta indicati.

Al di là quindi dei reciproci interessi e "soddisfazioni del cliente" conseguenti all'offerta dei servizi fra imprenditori (proprietari di ville e tour operator), appare evidente che le ville che entrano a far parte dell'Elenco regionale potranno avere priorità nell'essere considerate all'interno degli itinerari turistici e far parte del circuito di promozione turistica della Regione del Veneto.

I proprietari delle ville, o gli enti pubblici che le gestiscono (Stato, Regione o province) che intendono aderire alla "Carta dei Servizi" dovranno inoltrare richiesta alla Giunta regionale - Direzione Turismo - Palazzo Sceriman - Cannaregio 168 - 30121 Venezia, di formale adesione ai contenuti, regole e principi della Carta dei Servizi; qualora la villa aderisca ad una associazione di proprietari, la domanda del proprio associato dovrà essere controfirmata dall'associazione dei proprietari di ville alla quale fa riferimento, a garanzia degli interessi e degli obblighi del proprio associato.

Qualora non permanga nel tempo il rispetto degli standard di qualità e dei servizi indicati nella Carta, la villa sarà esclusa dall'Elenco regionale delle ville che aderiscono alla Carta dei Servizi. L'attività di verifica della permanenza dei requisiti di adesione alla Carta è affidata anche all'associazione dei proprietari, e con ciò s'intende responsabilizzare l'associazione stessa in

questa nuova opportunità di valorizzazione del patrimonio villa dando un ruolo proattivo, e non solo conservativo, all'organismo di rappresentanza.

Con le istanze di adesione pervenute successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento e fino alla data del 31 ottobre 2009 la Regione provvederà a costituire l'Elenco regionale delle ville aderenti alla Carta dei Servizi, provvedendo alla pubblicazione nel BUR e nel web site istituzionale e turistico. Tale elenco sarà aggiornato ogni anno con le richieste di adesione pervenute entro il termine del 30 settembre di ciascun anno.

In relazione a quanto sopra quindi, con il presente provvedimento si propone l'adozione della Carta dei Servizi offerti dal proprietario della villa nella formulazione di cui all'**Allegato A)** elaborata concordemente con i componenti del gruppo di lavoro interdisciplinare di cui alla deliberazione n. 2084 del 29 luglio 2008, provvedendo alla sua pubblicazione nel BUR, nel sito istituzionale della Regione e a darne la più ampia diffusione ed informazione.

Al Dirigente regionale della Direzione Turismo è affidata, anche in collaborazione con l'Istituto Regionale Ville Venete, la gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dal presente provvedimento, ivi comprese le verifiche a campione e la raccolta delle segnalazioni da parte delle Associazioni dei proprietari di ville e dei tour operator circa le inadempienze e il mancato rispetto degli standard minimi previsti dalla Carta dei servizi, che possono comportare la cancellazione dall'Elenco regionale delle ville aderenti alla Carta dei Servizi.

Il medesimo potrà apportare alla Carte dei Servizi delle modifiche tecniche che si rendessero necessarie nel tempo, fermo restando che si deve trattare di modifiche o integrazioni marginali che non alterano la sostanziale impostazione del documento approvato con il presente provvedimento.

Le attività di cui al presente provvedimento dovranno essere realizzate tenendo conto del ruolo istituzionale svolto dall'Istituto Regionale Ville Venete - IRVV - e dell'esperienza maturata dallo stesso Istituto concordemente con le associazioni di rappresentanza dei proprietari, anche alla luce delle evoluzioni intervenute verso una valorizzazione turistica delle ville e dell'orientamento sempre più attento ad un'ampia e qualificata fruizione turistica del patrimonio ville.

Tutto ciò premesso, il relatore conclude la propria relazione e sottopone alla Giunta Regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'articolo 33, secondo comma dello Statuto, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

VISTA la legge 29 marzo 2001 n. 135 "Riforma della legislazione regionale del turismo";

VISTA la legge regionale 4 novembre 2002, n. 33 "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo";

VISTA la deliberazione della Giunta regionale n. 3821 del 26 novembre 2004 di adesione al progetto interregionale "Valorizzazione di un prodotto culturale: le ville";

VISTA la deliberazione n. 2084 del 29 luglio 2008 di costituzione di un gruppo interdisciplinare per la predisposizione del Piano regionale di valorizzazione turistica delle ville venete;

VISTA la legge 10 gennaio 1997, n. 1 "Ordinamento delle funzioni e delle strutture della Regione;]

delibera

1. di adottare, per le motivazioni ed argomentazioni esposte in premessa, la Carta dei Servizi offerti dai proprietari di ville venete, nei principi, contenuti e termini indicati nell'**Allegato A)**, così come elaborata dal gruppo di lavoro interdisciplinare costituito ai sensi della deliberazione n 2084 del 29 luglio 2008;

2. di prevedere che il proprietario di villa, o gli enti pubblici proprietari o gestori di ville, che intende aderire alla Carte dei Servizi dovrà darne espressa comunicazione alla Giunta regionale - Direzione Turismo - Palazzo Sceriman - Cannaregio 168 - 30121 Venezia e, qualora il medesimo sia associato ad una associazione dei proprietari di ville, tale richiesta dovrà essere sottoscritta anche dal presidente dell'associazione di riferimento;

3. di istituire presso la Direzione Turismo l'Elenco regionale delle ville aderenti alla Carta dei Servizi, quale documento unitario delle ville venete che garantiscono i requisiti minimi, gli standard di qualità e i servizi per una fruizione completa del patrimonio disponibile;

4. di stabilire che successivamente al termine del 31 ottobre 2009 sarà approvata dal Dirigente regionale della Direzione Turismo, la prima edizione dell'Elenco regionale delle ville aderenti alla Carta dei servizi e che tale elenco sarà aggiornato ogni anno con le istanze eventualmente intervenute entro il 30 settembre di ciascun anno;

5. spetta al Dirigente regionale della Direzione Turismo, anche in collaborazione con l'Istituto Regionale Ville Venete, la gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dal presente provvedimento, ivi comprese le verifiche a campione e la raccolta delle segnalazioni da parte delle Associazioni dei proprietari di ville e dei tour operator circa le inadempienze e il mancato rispetto degli standard minimi previsti dalla Carta dei servizi, che possano comportare la cancellazione dall'Elenco di cui al punto 3;

6. di stabilire che il Dirigente regionale della Direzione Turismo è autorizzato ad apportare modifiche ed integrazioni di natura esclusivamente tecnica e di carattere marginale rispetto alla sostanzialità dei principi e dei contenuti del documento di cui all'allegato A);

7. di pubblicare il presente provvedimento unitamente **all'allegato A)** nel BUR, di inserirlo nei web site www.regione.veneto.it, www.veneto.to, www.villevenete.net e di darne ampia diffusione, anche per il tramite dell'Istituto Regionale Ville Venete, alle associazioni di proprietari, alle organizzazioni di rappresentanza dei tour operator, alle province e alle strutture associate di promozione turistica.