Bur n. 78 del 08/10/2010

(Codice interno: 227303)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 2233 del 21 settembre 2010

Ricognizione operativa degli uffici di informazione e accoglienza turistica del Veneto e revisione del segno distintivo degli uffici IAT. Atto di indirizzo e di coordinamento alle Amministrazioni provinciali. Legge regionale 4 novembre 2002, n. 33, articoli 3 e 20.

[Turismo]

(La parte di testo racchiusa fra parentesi quadre, che si riporta per completezza di informazione, non compare nel Bur cartaceo, *ndr*) [

Note per la trasparenza:
Si interviene per operare una ricognizione di tutti gli Uffici di informazione e accoglienza turistica attivati dalle province al fine di costituire una "rete regionale" degli Uffici IAT e si provvede a rivedere, aggiornandolo, il segno distintivo degli Uffici turistici, sia in termini di segnaletica indicativa che di insegne identificative di tali punti informativi.

L'Assessore Marino Finozzi, riferisce quanto segue.

La legge regionale n. 33 del 4 novembre 2002, "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo", all'articolo 3, comma 1, lett. n, riconosce alla Regione il compito di organizzare azioni intese a favorire la migliore accoglienza dei visitatori del Veneto, nonché di attuare e promuovere il consolidamento dell'immagine unitaria e complessiva del turismo regionale.

La medesima legge regionale, ai sensi dell'articolo 2, ha, invece, attribuito alle Province la funzione di informazione ed accoglienza dei turisti che arrivano e soggiornano nelle destinazioni ubicate negli ambiti territoriali di propria competenza, prevedendo che tale funzione possa essere svolta precipuamente mediante l'istituzione e la gestione degli uffici provinciali di cui all'articolo 20 della legge, definiti Uffici IAT, dall'acronimo di Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica.

Negli intendimenti del legislatore, l'Ufficio IAT è un punto informativo gestito dalla Provincia che offre al turista le informazioni, le notizie e le comunicazioni in ordine al territorio nel quale si trova a trascorrere la vacanza, alle manifestazioni che in quel periodo si svolgono, agli eventi, attrazioni e momenti di animazione che ciascuna località o destinazione turistica svolge e realizza per aumentare lo svago di quanti, italiani e stranieri, hanno scelto quella località per il loro periodo di soggiorno. Le persone preposte a tali Uffici sono altresì tenute a fornire informazioni sull'offerta ricettiva della località, sulla disponibilità di alloggi in relazione alle specifiche richieste del turista, che possono intervenire, sia nel momento di prenotazione della struttura ricettiva, sia qualora il turista richieda informazioni di alloggio nel momento in cui è già nella località prescelta.

Al riguardo appare interessante rilevare che, nel corso degli anni a partire dal 2002, le Province hanno consolidato e sviluppato l'attività degli Uffici IAT a loro affidati con la legge regionale 33/2002 e, in relazione alle specifiche esigenze manifestate dal territorio e in accordo con i comuni e con le locali associazioni di rappresentanza delle imprese turistiche, hanno istituito nuovi punti informativi, per cui alla data del 31 agosto 2010 risultano presenti nel territorio regionale un numero totale di 92 Uffici IAT, in parte gestiti direttamente dalle Province con personale proprio e in parte in convenzione con gli enti locali, pro loco o altri soggetti così come previsto dalla legge regionale n. 33/2002.

In particolare, la ripartizione per ciascun ambito provinciale risulta essere la seguente: 18 Uffici IAT nella provincia di Belluno, 11 nella provincia di Padova, 4 nella provincia di Rovigo, 9 nella provincia di Treviso, 24 nella provincia di Venezia, 20 nella provincia di Verona, 6 nella provincia di Vicenza.

Al fine, altresì, di operare un "punto fermo" in ordine a tale aspetto e di fornire al turista una situazione aggiornata, univoca e definita dei punti informativi, si ritiene di riportare nell'**allegato A)** al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, l'elenco completo di tutti gli Uffici IAT presenti nel territorio regionale, con l'ubicazione e i riferimenti per i contatti, gli orari e i periodi di apertura, nonché una cartografia con la rappresentazione della loro distribuzione territoriale, riportata nell'**allegato B)**, prevedendo che le informazioni così codificate siano riportate nel portale turistico regionale www.veneto.to e nel portale www.regione.veneto.it.

Si propone, inoltre, di stabilire che ogni variazione, modificazione o integrazione dell'elenco sopra citato, dovrà essere comunicata dalle Province alla Direzione regionale competente in materia di turismo, che ne cura la tenuta e l'aggiornamento, e

costituisce la base operativa e di lavoro di tutte le amministrazioni e i soggetti pubblici e privati che diffondono informazioni, notizie e dati in ordine agli Uffici IAT.

Per quanto concerne invece la segnalazione e l'identificazione dei punti informativi aperti nelle diverse città o località turistiche, si ritiene necessario prevedere la revisione grafica dell'originario segno distintivo, a suo tempo approvato dalla Giunta regionale con le deliberazioni n. 465 del 10 aprile 1990 e n. 817 del 17 marzo 1998. Con tali provvedimenti, infatti, era stato approvato il segno distintivo che identificava gli uffici di informazione e accoglienza turistica e il suo utilizzo, in analogia a quanto proposto per tutto il territorio nazionale in sede di coordinamento tra gli Assessori al Turismo delle regioni italiane.

Tuttavia, fermo restando il disposto legislativo tutt'ora vigente, i profondi mutamenti intervenuti nel modo di fare vacanza, di frequentazione delle località turistiche, dei cambiamenti negli stili di comunicazione, dell'ampliamento e della variabilità nella nazionalità dei turisti, dell'evoluzione nelle tipologie di offerta turistica (in primis il diffondersi del turismo attivo, di quello sportivo e del cicloturismo), impongono una revisione grafica e di messaggio informativo anche per i punti di informazione e di accoglienza turistica presenti nel territorio regionale.

Al riguardo necessita precisare che la sempre più pressante necessità di assicurare un adeguato livello qualitativo dell'informazione, sia in termini di ospitalità che di servizi integrati al visitatore, nonché di fornire allo stesso una visione completa del territorio veneto e delle possibilità di esplorazione del territorio molto spesso non conosciute o inesplorate, la Giunta regionale con deliberazione n. 2452 del 16 settembre 2008, ha adottato il Piano d'azione per la realizzazione di una "rete regionale" degli uffici provinciali di informazione e accoglienza turistica denominato REGIO.IAT.

Con tale progetto, la Giunta regionale intende superare le pleonastiche "barriere" amministrative provinciali per creare, invece, una rete regionale di uffici IAT, mediante la quale sia possibile dare vita ad un sistema integrato dei principali uffici presenti in ciascuna Provincia, collegarli in rete tra di loro e dotarli di una serie di strumenti tecnologicamente avanzati in grado di fornire un servizio sempre più adeguato alle richieste del turista, e sempre più esteso a tutte le eccellenze turistiche della regione e non solo della singola e specifica località.

Oltre alla "messa in rete" degli Uffici IAT del Veneto, la Giunta regionale con le deliberazioni n. 3049 del 18 ottobre 2005, n. 2382 dell'1 agosto 2006 e n. 1980 del 3 luglio 2007, ha approvato i contenuti, la disciplina e l'utilizzazione del marchio turistico regionale unitario destinato a caratterizzare tutti i materiali, i messaggi e le attività comunicative del turismo veneto, marchio che risulta costituito da un leone alato e da una stella a sette punte con la scritta "Veneto tra la terra e il cielo", con l'indicazione della denominazione del portale turistico regionale www.veneto.to. Ciò al fine di operare con un simbolo che "guidi" il turista in ogni sua attività e che, qualunque sia il soggetto (pubblico o privato), lo strumento di comunicazione (radio, web, carta stampata, ecc.), il segmento turistico (mare, montagna estiva o invernale, città d'arte, terme, lago ecc.), o la località turistica, identifica sempre il territorio veneto e la variegata e diversificata offerta turistica del sistema organizzato regionale.

Per quanto sopra esposto, considerate, quindi, le profonde modifiche intervenute nell'immagine coordinata della Regione in campo turistico, appare opportuno, con il presente provvedimento, rinnovare ed uniformare anche il segno distintivo degli Uffici IAT, al fine di offrire una nuova e unitaria immagine identificativa del servizio di informazione, accoglienza ed assistenza al turista nel territorio regionale.

Si ritiene, pertanto, utile predisporre un segno distintivo per gli Uffici IAT, rinnovato nella grafica, che contenga anche il marchio turistico regionale approvato con i provvedimenti sopra citati, introducendo altresì degli elementi integrativi all'immagine degli uffici stessi, prevedendo in particolare di aggiungere all'acronimo "IAT", riportato all'articolo 20 della legge regionale 33/2002, l'indicazione "informazioni turistiche" al fine di migliorare la comunicazione al turista.

Lo schema base che si ritiene di adottare è quello riportato nella grafica di cui all'**allegato C)** alla presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, quale segno distintivo degli Uffici IAT, in tal modo rinnovato rispetto al precedente, che può essere riprodotto sui cartelli direzionali, le insegne interne ed esterne, le vetrofanie, i totem ecc..

Il nuovo segno distintivo proposto, come riprodotto nell'**allegato C**), è quindi formato dai seguenti elementi compositivi:

a) un pittogramma costituito dal carattere "i" in corsivo minuscolo, di colore nero su fondo bianco, all'interno di un quadrato bianco, con gli angoli arcuati di colore arancione, con l'aggiunta della dicitura "iat" di colore arancione, su fondo bianco per la lettera "i" e su fondo nero e contorno bianco per le lettere "a" e "t";

b) sotto il pittogramma la scritta "informazioni turistiche" di colore arancione**;**

c) sul lato inferiore del cartello, a sinistra, il marchio turistico regionale costituito da un leone alato e da una stella a sette punte con la scritta "Veneto tra la terra e il cielo" e l'indicazione www.veneto.to, così come previsto dalla deliberazione n. 1980 del 3 luglio 2007;

d) sul lato inferiore del cartello, a destra, il logo provinciale.

Oltre agli elementi di base sopra indicati, dai quali non sarà possibile prescindere, in quanto fattori che il turista deve sempre trovare in tutte le segnalazioni degli Uffici IAT, indipendentemente dalla provincia nella quale si trova, tenuto conto della variabilità dei contesti territoriali veneti, dei diversi ambiti nei quali operano gli Uffici IAT e delle diverse tipologie di segnaletica, si prevede che le Province, in relazione alla nazionalità dei turisti, alla loro provenienza e alla frequenza turistica della località, possano introdurre, negli spazi grafici appositamente indicati, le seguenti ulteriori indicazioni:

a) la denominazione della località;

b) la traduzione dell'indicazione "informazioni turistiche" in una o più lingue straniere europee ed extraeuropee;

c) l'apposizione del logo dell'ente gestore a fianco di quello provinciale.

Le Province, nell'ambito della propria autonomia amministrativa, possono utilizzare tale segno distintivo, così come sopra indicato, in contesti, supporti, totem e insegne scelte liberamente, coordinandosi con la Direzione regionale competente in materia di turismo, precisando, tuttavia, che le stesse non possono alterare l'impostazione complessivamente approvata con il presente provvedimento. Si ritiene infatti che altri elementi informativi aggiuntivi di quelli già individuati, non siano conformi al principio della chiarezza e semplicità informativa, dell'uniformità e continuità nei messaggi comunicativi e non adeguati a rendere più facilmente identificabile e apprezzabile dal turista italiano e straniero il servizio informativo disponibile nel Veneto.

In ordine alla tempistica "di disseminazione" e di sostituzione del precedente logo informativo con il nuovo segno distintivo proposto con la presente deliberazione, si ritiene di specificare quanto segue:

a) per i nuovi uffici di informazione ed accoglienza turistica che verranno attivati successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione, dovrà essere obbligatoriamente adottato il nuovo segno distintivo nelle diverse forme segnaletiche e identificative;

b) per gli uffici di informazione ed accoglienza turistica esistenti e censiti nell'**allegato A)**, viene fissato il termine di due anni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione, per la sostituzione di tutti i riferimenti segnaletici di competenza con il nuovo segno distintivo, qualora difformi da quanto stabilito dalla presente deliberazione.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della 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;

VISTI gli articoli 1, 2, 3 e 20 della legge regionale n. 33 del 4 novembre 2002 "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo";

VISTE le deliberazioni della Giunta regionale n. 465 del 10 aprile 1990 e n. 817 del 17 marzo 1998;

VISTE le deliberazioni della Giunta regionale n. 3049 del 18 ottobre 2005, n. 2382 dell'1 agosto 2006 e n. 1980 del 3 luglio 2007, relative alla definizione e all'utilizzo del marchio turistico regionale;**]**

delibera

1. di prendere atto, nella ricognizione operativa svolta alla data del 31 agosto 2010, che gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica - Uffici IAT - attivati dalle amministrazioni provinciali ai sensi dell'articolo 3 e 20 della legge regionale 4 novembre 2002, n. 33, sono quelli riportati nell'elenco e nella cartografia di cui agli **allegati A)** e **B)** alla presente deliberazione ed è la base operativa e di lavoro di tutte le amministrazioni e i soggetti pubblici e privati che diffondono informazioni, notizie e dati in ordine agli Uffici IAT;

2. di stabilire che ogni variazione, modificazione o integrazione dell'elenco di cui al punto 1, dovrà essere comunicata dalle Province alla Direzione regionale competente in materia di turismo, che ne cura la tenuta e l'aggiornamento;

3. di adottare, per le considerazioni e le motivazioni esposte nelle premesse, il segno distintivo per gli uffici di informazione e accoglienza turistica, rinnovato nella grafica e nei messaggi comunicativi, come riprodotto nell'**allegato C**), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, costituito dai seguenti elementi compositivi:

a. un pittogramma costituito dal carattere "i" in corsivo minuscolo, di colore nero su fondo bianco, all'interno di un quadrato bianco, con gli angoli arcuati di colore arancione, con l'aggiunta della dicitura "iat" di colore arancione, su fondo bianco per la lettera "i" e su fondo nero e contorno bianco per le lettere "a" e "t";
b. sotto il pittogramma la scritta "informazioni turistiche" di colore arancione;
c. sul lato inferiore del cartello, a sinistra, il marchio turistico regionale costituito da un leone alato e da una stella a sette punte con la scritta "Veneto tra la terra e il cielo" e l'indicazione www.veneto.to;
d. sul lato inferiore del cartello, a destra, il logo provinciale;

4. di disporre che le Province possono introdurre, negli spazi grafici appositamente indicati della segnaletica tipo, e in aggiunta a quelli riportati al punto 3, i seguenti elementi informativi:

a. la denominazione della località;
b. la traduzione dell'indicazione "informazioni turistiche" in una o più lingue straniere europee ed extraeuropee;
c. l'apposizione del logo dell'ente gestore a fianco di quello provinciale;

5. di disporre che le Province, nell'ambito della propria autonomia amministrativa, possono utilizzare tale segno distintivo, così come sopra indicato, in contesti, supporti, totem e insegne scelte liberamente, coordinandosi con la Direzione regionale competente in materia di turismo, senza alterare comunque l'impostazione approvata con il presente provvedimento;

6. di stabilire che per l'utilizzazione del nuovo segno distintivo di cui al punto 3, dovrà essere adottata la seguente tempistica:

a. per i nuovi uffici di informazione ed accoglienza turistica che verranno attivati successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione, dovrà essere obbligatoriamente adottato il nuovo segno distintivo nelle diverse forme segnaletiche e identificative;
b. per gli uffici di informazione ed accoglienza turistica esistenti e censiti nell'**allegato A)**, viene fissato il termine di due anni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione, per la sostituzione di tutti i riferimenti segnaletici di competenza con il nuovo segno distintivo, qualora difformi da quanto stabilito dalla presente deliberazione;

7. di abrogare la precedente deliberazione n. 465 del 10 aprile 1990;

8. di demandare al Segretario regionale per la cultura, unitamente alla Direzione Turismo, il coordinamento operativo per l'ulteriore implementazione della "rete regionale" degli uffici IAT e la loro ottimizzazione funzionale anche in relazione ai moderni sistemi di informazione e di comunicazione turistica;

9. di trasmettere il presente provvedimento alle Province, ai Consorzi di promozione turistica, alle Associazioni di rappresentanza del settore turistico, all'ANCI Sezione regionale del Veneto, e di prevederne la pubblicazione nel portale turistico regionale www.veneto.to e nel sito www.regione.veneto.it/economia/turismo/