



Regione Toscana

TESTO UNICO TURISMO

Legge regionale n. 61/2024

Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT)



Art 6

Funzioni della Regione

1. Nella materia del turismo, di cui alla presente legge, sono riservate alla Regione, ferme restando le generali potestà normative, di programmazione, di indirizzo e di controllo, le funzioni e i compiti concernenti:

...

f) il coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica esercitate dalle comunità d'ambito turistico;

...

2. Per lo svolgimento delle funzioni di cui al comma 1, lettere c), d) ed f), la Regione si avvale di Toscana Promozione Turistica, di cui alla legge regionale 4 marzo 2016, n. 22 (Disciplina del sistema regionale della promozione economica e turistica. Riforma dell' Agenzia di promozione economica della Toscana "APET") e di Fondazione Sistema Toscana, di cui alla legge regionale 13 novembre 2018, n. 61 (Disposizioni in materia di attività e modalità di finanziamento della Fondazione Sistema Toscana. Modifiche alla l.r. 21/2010), di seguito definite "agenzie regionali."

Art. 9

Funzioni dei comuni da esercitarsi in forma associata a livello di comunità d'ambito turistico

1. Sono attribuiti ai comuni, che li esercitano in forma associata a livello di comunità d'ambito turistico definite dall'allegato A (Comunità di ambito turistico) di cui all'articolo 147, le seguenti funzioni e compiti:

a) **funzioni di informazione e accoglienza relativa all'offerta turistica del territorio della comunità d'ambito turistico;**

(...)

4. **L'esercizio in forma associata comporta, da parte dell'ente locale responsabile:**

a) la stipula di una convenzione con Toscana Promozione Turistica che individui azioni e strumenti per la promozione del territorio, rafforzando il livello strategico-competitivo della destinazione e che disciplini l'utilizzo dei dati e delle informazioni elaborati dall'Osservatorio turistico regionale (OTR), di cui all'articolo 15;

b) il collegamento con il sistema informativo regionale e con l'ecosistema digitale regionale del turismo;

c) **la raccolta dei dati, la gestione delle informazioni, il caricamento di contenuti promozionali e la profilazione dei turisti, utilizzando gli applicativi messi a disposizione della rete regionale degli IAT, di cui all'articolo 17, comma 4.**

5. Le funzioni di informazione e accoglienza turistica possono essere esercitate congiuntamente per più comunità d'ambito turistico contigue, tramite la stipula di un'unica convenzione tra le stesse comunità.

(...)

CAPO IV
Informazione, accoglienza e promozione turistica

Art. 17
Servizi di informazione e accoglienza turistica

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica assicurano, secondo criteri di imparzialità e trasparenza, l'informazione sulle attrattive turistiche proprie del territorio di riferimento e sul relativo patrimonio turistico, paesaggistico, culturale, storico, artistico ed enogastronomico. A tal fine, in particolare, forniscono informazioni e materiale informativo sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva, di ristorazione e sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita ed escursione nel territorio.

2. I servizi di informazione e accoglienza turistica sono svolti, tramite gli uffici IAT, dalle comunità d'ambito turistico, che ne disciplinano la presenza sul territorio e le modalità di funzionamento, nel rispetto di quanto previsto dal regolamento.

3. Gli uffici IAT predispongono il collegamento con l'ecosistema digitale regionale per il turismo utilizzando la piattaforma loro dedicata.

4. Gli uffici IAT aderiscono alla rete regionale degli IAT, coordinata dalle agenzie regionali.

segue art.17...

...continua art.17

5. La Giunta regionale pubblica l'elenco degli uffici IAT.

6. I servizi di informazione e accoglienza turistica possono comprendere, avendo a riferimento l'intero territorio della comunità d'ambito turistico interessata, la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive. Tali servizi possono essere erogati dagli uffici IAT, secondo quanto stabilito nel regolamento, esclusivamente nei confronti dei turisti che accedono agli uffici medesimi.

7. La Regione, ai sensi dell'articolo 63, comma 2, dello Statuto, al fine di garantire che i servizi di informazione e accoglienza turistica siano svolti con caratteristiche di omogeneità su tutto il territorio regionale, con il regolamento disciplina:

a) le caratteristiche degli uffici IAT e gli standard dei relativi servizi;

b) i segni distintivi degli uffici IAT;

c) le modalità per la costruzione dei contenuti informativi e per la loro diffusione;

d) i contenuti e le modalità per la profilazione degli utenti dei servizi, nel rispetto della normativa di protezione dei dati personali;

e) i requisiti e gli obblighi riguardanti i soggetti terzi a cui le comunità d'ambito turistico possono affidare i servizi di cui al presente articolo.

Affidamento del servizio IAT – Ruolo della Comunità d'Ambito turistico e del Comune

- **Comunità d'ambito turistico**

La legge prevede che disciplini la presenza sul territorio e le modalità di funzionamento degli uffici IAT

- La presenza sul territorio sarà anche calata sulle esigenze delle realtà territoriali dei singoli Comuni
- **La convenzione può opportunamente delineare i principi a cui attenersi nell'affidamento del servizio IAT, in modo da creare una omogeneità a livello di ambito.**

- **Comune**

- **Attenendosi a quanto stabilito nella convenzione, può procedere in proprio all'effettuazione del servizio IAT, con le modalità che ritiene più opportune sulla base delle risorse disponibili, gestendo l'attività direttamente oppure affidando a terzi il servizio.**

REGOLAMENTO ATTUATIVO L.R. 86/2016 – DPGR 47/R/2018

Titolo II INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA. ASSOCIAZIONI PROLOCO

Capo I INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Art. 5 Caratteristiche degli uffici di informazione e accoglienza e standard dei servizi

- 1. Gli uffici di informazione e accoglienza di interesse regionale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente all'intero territorio regionale e sono situati nei luoghi interessati da importanti flussi di turismo di transito quali: aeroporti internazionali, stazioni ferroviarie con presenza di alta velocità e porti di attracco per turismo croceristico.*
2. Gli uffici di informazione e accoglienza locale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente al territorio di riferimento e sono preferibilmente collocati nei centri storici o in prossimità delle principali attrattive turistiche o nei pressi degli snodi viari rilevanti.
3. Gli standard tecnici relativi agli uffici regionali e locali e ai servizi di informazione e accoglienza, nonché i requisiti professionali del personale addetto sono definiti nell'allegato B.

Art. 6

Modalità di erogazione del servizio di prenotazione da parte degli uffici di informazione e accoglienza turistica

1. Gli uffici di informazione e accoglienza turistica, regionali e locali, possono effettuare, solo per i turisti che accedono agli uffici, la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive. L'effettuazione delle prenotazioni deve essere adeguatamente segnalata all'esterno dell'edificio.
2. Il servizio di prenotazione del pernottamento riguarda unicamente le strutture ricettive del territorio di competenza. Le modalità della prenotazione e i rapporti con le strutture ricettive interessate a usufruire del servizio di prenotazione presso gli uffici di informazione regionale e locale sono regolati da apposita convenzione, che deve obbligatoriamente contenere l'impegno delle strutture ricettive ad accettare prenotazioni anche per una sola notte e a comunicare tempestivamente eventuali periodi di piena occupazione degli alloggi e l'impegno dell'ufficio a garantire la rotazione fra le strutture convenzionate.
3. Per il servizio di prenotazione può essere richiesto all'utenza un importo stabilito in misura percentuale, non superiore al 5 per cento, al costo di un pernottamento presso la struttura ricettiva prenotata oppure al costo del servizio turistico. L'entità dell'importo deve essere esposta nell'ufficio in modo da essere perfettamente visibile all'utenza. Nessun importo è dovuto se la prenotazione non viene effettuata.
4. La prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento può altresì essere effettuata, presso gli uffici di informazione e accoglienza, limitatamente al turismo in entrata in Toscana, da agenzie di viaggio e turismo individuate tramite procedura di evidenza pubblica; queste devono usare la propria denominazione nei contratti stipulati con gli utenti e nei documenti fiscali.

Art. 7

Modalità per la costruzione dei contenuti informativi e per la loro diffusione

1. In caso di esercizio in forma associata delle funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale, ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 15, comma 1, del Testo unico, il materiale informativo presente nei singoli uffici deve essere esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale o del prodotto di riferimento e coordinato graficamente utilizzando la linea grafica di comunicazione richiamata nella convenzione stipulata ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera a) del Testo unico.

2. Gli uffici di informazione ed accoglienza turistica elaborano i dati relativi all'utenza che accede agli stessi con riferimento alla nazionalità, alla fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel comune e alla tipologia di informazioni richieste all'ufficio. Tali dati sono trasmessi alla competente struttura della Giunta regionale qualora la medesima ne faccia richiesta.

Art. 8

Affidamento dei **servizi di informazione e accoglienza turistica** a soggetti terzi

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a imprenditori, società, consorzi, cooperative, reti d'impresa, associazioni temporanee d'impresa purché aventi come oggetto di impresa anche l'esercizio di tali attività.

2. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal soggetto affidatore mediante procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della normativa in materia; tali servizi sono svolti nel rispetto di apposita convenzione con il soggetto pubblico che ha indetto la procedura.

3. I servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere locale possono essere affidati alle associazioni pro-loco che siano associazioni di promozione sociale, ai sensi dell'articolo 35 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n.106), mediante convenzione ai sensi dell'articolo 56 del medesimo decreto legislativo.

4. I soggetti affidatari dei servizi di informazione e accoglienza turistica non possono pubblicizzare, con insegne esterne la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.

5. I soggetti affidatori danno comunicazione alla competente struttura della Giunta regionale dell'affidamento del servizio a soggetti terzi entro trenta giorni dall'affidamento.

Art. 9

Affidamento del **servizio di informazione turistica** alle agenzie di viaggio e turismo e alle associazioni pro-loco

1. Il comune, oltre alla gestione in via diretta o indiretta del servizio di informazione e accoglienza turistica, può affidare, senza oneri per l'amministrazione, alle agenzie di viaggio e turismo e alle associazioni pro-loco presenti sul territorio l'erogazione di un servizio di informazione turistica.

2. Il comune, al fine dell'affidamento del servizio di cui al comma 1:

- a) predispone un disciplinare con il quale sono determinate le modalità di erogazione delle informazioni;
- b) provvede al controllo del rispetto di quanto contenuto nel disciplinare.

Art. 10

Segni distintivi

1. I segni distintivi che contrassegnano gli uffici di informazione e accoglienza regionale e locale sono definiti con atto del dirigente della competente struttura della Giunta regionale * al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza turistica. Essi sono utilizzati per la segnaletica stradale, compatibilmente con la normativa statale in materia, per le insegne esterne e per i contrassegni del personale di contatto in servizio presso gli uffici.

2. L'atto di cui al comma 1 definisce altresì i segni distintivi che contrassegnano le agenzie di viaggio e turismo e le associazioni pro-loco che erogano i servizi di informazione turistica ai sensi dell'articolo 9. Tali segni distintivi, come previsto dall'articolo 87, comma 3, lettera c) del Testo unico, devono essere diversi da quelli che contrassegnano gli uffici di informazione e accoglienza locale.

** Adottato con decreto n.18057 del 31-10-2019*

Nella lettera di trasmissione del logo ai Comuni fu specificato che: "Resta fermo che l'ambito territoriale ... possa giustapporre all'insegna IAT una propria insegna che identifichi il territorio di riferimento."

REGOLAMENTO ATTUATIVO L.R. 86/2016 – DPGR 47/R/2018

Allegato B

CARATTERISTICHE E STANDARD DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

1) Caratteristiche e standard tecnici

a) Localizzazione e accessibilità

Gli uffici devono essere facilmente raggiungibili, accessibili alle persone con disabilità, sia dall'esterno che all'interno, oltreché opportunamente segnalati.

b) Insegne

Gli uffici devono essere contrassegnati, internamente ed esternamente, dall'apposito segno distintivo.

c) Caratteristiche delle strutture e arredi

La superficie destinata al pubblico non può, di norma, essere inferiore:

a venti metri quadrati, se trattasi di ufficio di informazione di interesse regionale;

a dieci metri quadrati, se trattasi di ufficio di informazione locale.

Deve essere presente una zona espressamente riservata al ricevimento dell'utenza dotata di una zona per l'attesa.

Gli arredi devono essere caratterizzati da un'adeguata omogeneità e coerenza di stile e devono essere mantenuti in ottimo stato di conservazione.

Negli uffici di informazione di interesse regionale l'area destinata all'attesa deve essere dotata di poltroncine (o divanetti) e tavolini bassi sui quali sia possibile tenere in distribuzione e/o consultazione materiale informativo sull'ambito territoriale di riferimento e sulla Toscana.

2) Caratteristiche e standard relative ai servizi

Gli uffici di informazione di interesse regionale forniscono informazioni in merito all'offerta turistica relativa all'ambito territoriale dove ha sede l'ufficio e in generale sull'offerta turistica del territorio regionale.

Gli uffici di informazione locale forniscono informazioni in merito all'offerta turistica dell'ambito territoriale di riferimento, comunale, sovra comunale e di prodotto turistico omogeneo.

a) Orari di apertura

Gli uffici di informazione di interesse regionale sono aperti almeno dodici ore al giorno per l'intero anno; gli uffici di informazione locale almeno otto ore al giorno per almeno sei mesi l'anno.

Gli orari possono essere ridotti sulla base della stagionalità turistica individuata a livello regionale, comunale o di ambito territoriale. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e riportati nel materiale informativo, nonché sui siti web.

b) Personale

Gli uffici di informazione di interesse regionale devono assicurare, nei periodi di alta stagione, la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.

Gli uffici di informazione locale devono assicurare la presenza di almeno un addetto adeguatamente preparato all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.

Il personale addetto deve possedere almeno il diploma di scuola media superiore, deve saper operare con gli strumenti informatici e telematici e possedere la conoscenza almeno di livello B1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER):

- nel caso di ufficio di informazione di interesse regionale, della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo, cinese e giapponese;
- nel caso di ufficio di informazione locale, della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo.

Il personale addetto agli uffici di informazione deve frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore dell'ufficio informazione.

c) Modalità di erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica

Il personale addetto all'informazione deve fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza, con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità. Il personale addetto deve saper dare informazioni esaurienti sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari, localizzazioni e accessibilità. Il personale addetto deve offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella relativa compilazione. I modelli devono contenere le seguenti informazioni: dati anagrafici del denunciante, con i riferimenti a cui trasmettere la risposta conseguente alla segnalazione; descrizione dettagliata del reclamo; individuazione dell'ente competente ed estremi della relativa comunicazione (a cura dell'ufficio).

Presso gli uffici di informazione è distribuito e/o disponibile materiale informativo consistente in: materiale illustrativo e documentale delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; stampe di materiale informativo reperito anche mediante la rete telematica. Gli uffici di informazione assistono l'utenza al fine di effettuare il download dell'applicazione regionale contenente le informazioni in merito alle attrattive turistiche del territorio di riferimento e della Toscana. Nell'ufficio devono essere presenti apposite schede con le quali l'utente può esprimere la valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi. L'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente, una scheda di rilevazione contenente i dati relativi alla nazionalità, alla fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel Comune, alla tipologia di informazioni richieste all'ufficio.