

 **REGIONE
PIEMONTE**
GIUNTA REGIONALE

Verbale n. 217

Adunanza 25 settembre 2017

L'anno duemiladiciassette il giorno 25 del mese di settembre alle ore 10:05 in Torino presso la Sede della Regione, Piazza Castello n.165, nella apposita sala delle adunanze di Giunta, si è riunita la Giunta Regionale con l'intervento di Sergio CHIAMPARINO Presidente, Aldo RESCHIGNA Vicepresidente e degli Assessori Francesco BALOCCO, Monica CERUTTI, Giuseppina DE SANTIS, Augusto FERRARI, Giovanni Maria FERRARIS, Giorgio FERRERO, Antonella PARIGI, Antonino SAITTA, Alberto VALMAGGIA, ~~Giovanna PENTENERO,~~ con l'assistenza di Roberta BUFANO nelle funzioni di Segretario Verbalizzante.

E' assente l' Assessore: PENTENERO

(Omissis)

D.G.R. n. 36 - 5672

OGGETTO:

Regolamento regionale recante: Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14. Approvazione.

A relazione dell' Assessore PARIGI:

Visto l'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14 recante "Nuove disposizioni in materia di organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte", che prevede l'adozione di un regolamento di attuazione che definisca, in relazione ai flussi turistici, all'ampiezza e alla ricettività del territorio di riferimento, i requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT);

atteso che, al fine di adempiere al disposto di cui all'art. 16 della legge regionale sopra richiamata, la stesura del presente provvedimento ha comportato l'attività lavorativa e la collaborazione professionale degli uffici delle Direzioni regionali in materia competenti nonché il coinvolgimento delle Aziende turistiche Locali (ATL) del sistema turistico regionale alle quali la citata legge regionale attribuisce le competenze per l'istituzione e la gestione degli Uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT);

preso atto che gli approfondimenti e le valutazioni effettuate nel corso dei lavori hanno tenuto altresì conto delle osservazioni e delle necessità manifestate dalle ATL in quanto titolari della competenza in merito alla istituzione e gestione degli IAT;

dato atto che, nella stesura del regolamento, sono stati considerati come preminenti gli aspetti volti a garantire una elevata qualità del servizio e l'omogeneità dell'accoglienza turistica in Piemonte;

valutato che, in ordine ai contenuti del presente regolamento, sono stati altresì definiti requisiti e adempimenti per ottimizzare la gestione degli uffici di informazione e di accoglienza

turistica sia sotto il profilo della qualità professionale che sotto il profilo dei contenuti qualitativi delle strutture, il tutto con la finalità di erogare un adeguato servizio ai turisti interessati al territorio e ai prodotti di eccellenza del Piemonte.

Tutto ciò premesso;

vista la legge costituzionale 22 novembre 1999, n. 1;

visti gli articoli 27 e 51 dello Statuto;

visto l'art. 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14, "Nuove disposizioni in materia di organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte";

dato atto che la presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale;

attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della DGR n. 1 – 4046 del 17 ottobre 2016;

la Giunta regionale, a voti unanimi,

d e l i b e r a

- di approvare, ai sensi dell'articolo 16 della L.R. 14/2016, per le ragioni riportate in permesso, il regolamento regionale recante: "Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14" allegato alla presente deliberazione, per costituire parte integrante e sostanziale, e che verrà emanato dal Presidente della Giunta regionale ai sensi dell'articolo 1 della l. cost. 1/1999 e 51 dello Statuto.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi degli artt. 27 e 61 dello Statuto e degli artt. 5 e 8 della L.R. n. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 33/2013 nel sito istituzionale dell'ente, nella sezione Amministrazione trasparente.

(Omissis)

Il Presidente
della Giunta Regionale
Sergio CHIAMPARINO

Direzione Affari Istituzionali
e Avvocatura
Il funzionario verbalizzante
Roberta BUFANO

Estratto dal libro verbali delle deliberazioni assunte dalla Giunta Regionale in adunanza 25 settembre 2017.

cr/en

Regolamento regionale recante: Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14.



SOMMARIO

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. (Finalità e oggetto)

Art. 2. (Istituzione)

Art. 3. (Attività degli uffici di informazione e di accoglienza turistica – I.A.T.)

Art. 4. (Attività di coordinamento delle A.T.L.)

Art. 5. (Punti informativi)

TITOLO II - SERVIZI

Art. 6. (Servizi offerti dagli I.A.T.)

Art. 7. (Servizi di informazione turistica)

Art. 8. (Servizi di accoglienza turistica)

Art. 9. (Servizi di back office)

- Art. 10. (Standard di qualità nella erogazione dei servizi)

Art. 11. (Materiale editoriale di promozione turistica)

TITOLO III - ORGANIZZAZIONE E PERSONALE DEGLI UFFICI I.A.T.

Art. 12. (Ubicazione)

Art. 13. (Locali, attrezzature, arredi e segni distintivi)

Art. 14. (Orari di apertura al pubblico)

Art. 15. (Personale delle strutture I.A.T.)

Art. 16. (Referente Ufficio I.A.T.)

Art. 17. (Relazione annuale)

TITOLO IV - VIGILANZA

Art. 18. (Segnalazioni)

Art. 19. (Vigilanza)

TITOLO V - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 20. (Disposizioni finali)





TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. (Finalità e oggetto)

1. Il presente regolamento, in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale n. 14 del 11 luglio 2016 (Nuove disposizioni in materia di organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte), al fine di garantire l'elevata qualità del servizio offerto e l'omogeneità dell'accoglienza turistica in Piemonte, definisce, in relazione ai flussi turistici, all'ampiezza e alla ricettività del territorio di riferimento, i requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.).

Art. 2. (Istituzione)

1. Le Agenzie turistiche locali (A.T.L.) provvedono all'istituzione degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.) e ne danno comunicazione alla Regione entro 15 giorni, indicandone l'ubicazione, l'orario di apertura, il numero di addetti e le modalità di gestione.

2. Le A.T.L. possono, nel rispetto del diritto dell'Unione Europea e dell'ordinamento vigente, attraverso procedure ad evidenza pubblica, affidare la gestione degli I.A.T. da essi istituiti alle associazioni turistiche pro loco, agli organismi associativi di sviluppo turistico locale nonché ad enti gestori dei servizi di interesse pubblico. Anche in tal caso il personale utilizzato negli uffici di informazione e accoglienza deve possedere i requisiti professionali di cui all'art. 15.

3. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche in situazione di incompatibilità con il servizio pubblico erogato.

Art. 3. (Attività degli uffici di informazione e di accoglienza turistica – I.A.T.)

1. Gli uffici I.A.T. svolgono attività di informazione ed accoglienza turistica.

2. I servizi di informazione e accoglienza turistica erogati dagli uffici I.A.T. sono finalizzati alla soddisfazione dei bisogni e delle esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza e accessibilità.

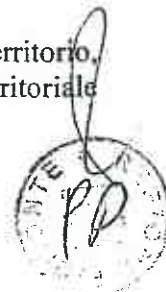
3. Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le azioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali della provincia e della regione, il sistema della mobilità e ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza sul territorio.

4. Le strutture I.A.T. assicurano altresì un servizio di informazione su iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero che si svolgono nell'intero territorio regionale.

5. Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili.

Art. 4. (Attività di coordinamento delle A.T.L.)

1. L'A.T.L. organizza e coordina le attività delle strutture I.A.T. comprese nel proprio territorio, nella raccolta e diffusione delle informazioni turistiche riferite all'ambito di competenza territoriale mediante la stipula di apposite convenzioni.



2. L'A.T.L. assicura la necessaria interazione e la condivisione dei flussi informativi tra gli uffici I.A.T, anche attraverso la connessione ad un'unica rete informativa.

Art 5.
(Punti informativi)

1. Gli enti locali, le associazioni turistiche pro loco e i consorzi di operatori turistici possono istituire, ai sensi dell'articolo 16, comma 5 della l.r. 14/2016, punti informativi sul territorio nei comuni in cui non siano presenti uffici I.A.T.

2. I punti informativi di cui al comma 1 cessano la loro attività al momento dell'istituzione ed avvenuta apertura di un ufficio I.A.T. sul medesimo territorio comunale.

TITOLO II
SERVIZI

Art. 6.
(Servizi offerti dagli I.A.T.)

1. I servizi di informazione e di accoglienza offerti dalle strutture I.A.T. ai turisti sono prestati a titolo gratuito, secondo il principio della massima imparzialità.

2. Gli uffici I.A.T. possono svolgere attività marginale di commercializzazione di prodotti o di servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio e alla diffusione della cultura e dei prodotti tipici locali.

Art. 7.
(Servizi di informazione turistica)

1. Gli uffici I.A.T., nell'ambito delle attività di cui all'articolo 2, commi 3 e 4 del presente regolamento, forniscono informazioni relative a:

- a) servizi e prodotti turistici disponibili;
- b) possibilità ricettive e di ospitalità;
- c) circuiti enogastronomici;
- d) attrattive locali e eventi;
- e) sistema di mobilità;

f) ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio, oltre che ad iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche e del tempo libero che si svolgono nel territorio di competenza, garantendo gli specifici contatti con le relative associazioni e i soggetti organizzatori. Analoghe informazioni sono fornite con riferimento al territorio provinciale e regionale;

g) attività tempestiva di informazione via contact center, e-mail o attraverso i social media, fornendo precise risposte agli utenti entro il secondo giorno lavorativo dal ricevimento delle richieste, salvo motivato impedimento;

- h) eventuali altri servizi che consentano la fruizione di materiale multimediale;
- i) internet point gratuito.

Art. 8.
(Servizi di accoglienza turistica)

1. Gli uffici IAT, nello svolgimento dell'attività di cui all'articolo 2, comma 5, possono assicurare:

- a) la prenotazione di servizi turistici locali (es. guide turistiche, accompagnatori naturalistici, **accompagnatori** mountain bike (MTB), guide alpine) da effettuarsi nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione;



- b) l'organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, di itinerari di visita, escursioni in ambito locale, educational tours da effettuarsi, per quanto attiene la scelta di partner, nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione;
- c) la collaborazione, con il comune di competenza e gli altri enti pubblici del territorio, alla realizzazione di iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche e alla promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi, sportivi ed enogastronomici;
- d) l'organizzazione di punti espositivi di commercializzazione dei prodotti tipici;
- e) la distribuzione di materiale turistico promozionale, direttamente o attraverso la spedizione in Italia e all'estero;
- f) l'assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e nell'eventuale prenotazione di strutture ricettive;
- g) l'assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e fornendo assistenza nella loro specifica compilazione;
- h) la somministrazione di schede di valutazione per i visitatori utili all'acquisizione di eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti;
- i) la vendita di prodotti e servizi turistici, quali educational tours, visite guidate, merchandising, trasporti, biglietteria per spettacoli ed eventi, nel rispetto dei criteri di imparzialità e rotazione;
- l) l'eventuale servizio di noleggio, previa registrazione dell'utente, di biciclette con o senza pedalata assistita nelle località prive di tale servizio;
- m) la vendita di abbonamenti per spettacoli teatrali, cinematografici per locali a gestione pubblica siti nel territorio comunale;
- n) la vendita di ogni altra tipologia di abbonamenti per i quali non è prevista alcuna commissione per il servizio reso, su indicazione degli Enti pubblici di riferimento;
- o) il servizio di biglietteria per i musei a gestione pubblica situati nel territorio comunale.

Art. 9.
(Servizi di back office)

1. Gli uffici I.A.T., al fine di assicurare i servizi di informazione e accoglienza turistica, svolgono altresì le seguenti attività di back office:

- a) supporto per le strutture ricettive nella consegna e compilazione delle schede annuali di denuncia dei prezzi;
- b) erogazione e condivisione di un costante flusso di dati, informazioni e relazioni utili alla qualificazione e alla promozione turistica dell'area, con la sede dell'A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete;
- c) raccolta dei dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso I.A.T. e sulla tipologia delle principali richieste avanzate dai turisti;
- d) ricerca, stesura di schede informative, aggiornamento e manutenzione di data base, di mailing list, di siti internet e social media di interesse comune, in collaborazione con la sede dell'A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete;
- e) gestione, anche via mail, delle richieste di invio di materiale informativo promozionale;
- f) mappatura e raccolta delle informazioni relative ad orari di apertura di musei, mostre, eventi e altre risorse turistiche del territorio tramite un apposito indirizzo mail;
- g) supporto e collaborazione per realizzazione dei materiali di documentazione e produzione gadget quali monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali, merchandising;
- h) realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza;
- i) gestione di un registro dei reclami e delle attività di informazione sui diritti a tutela del turista;
- l) raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni, disservizi, reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per il miglioramento del servizio turistico e della qualità dell'ospitalità.



2. Gli uffici I.A.T possono, inoltre, previa delega dell'ente competente in materia, provvedere alla raccolta dei dati sull'affluenza turistica, in ordine alle presenze alberghiere ed extra-alberghiere, all'organizzazione e diffusione delle comunicazioni di denuncia delle caratteristiche, dei prezzi e relative variazioni delle strutture ricettive del territorio di riferimento nonché all'inserimento dei relativi dati sul database regionale e aziendale per l'aggiornamento del sito internet e degli elenchi distribuiti al pubblico. Tale servizio, per ragioni tecniche/economiche/organizzative derivante dalla tipologia della struttura dell' ATL o dalla tipologia del territorio può essere organizzato dal Direttore dell' ATL in capo a una o più IAT a seconda dell'effettiva esigenza.

Art. 10.

(Standard di qualità nella erogazione dei servizi)

1. Ogni ufficio I.A.T. del Piemonte deve garantire un sistema di soddisfazione dell'utenza.
2. Lo standard di qualità di ciascun ufficio I.A.T. deve essere codificato in una "carta dei servizi" pubblicata nei locali degli uffici I.A.T.

Art. 11.

(Materiale editoriale di promozione turistica)

1. L'attività degli uffici I.A.T. deve essere supportata da prodotti editoriali adeguati, aggiornati e multilingue, di interesse turistico e culturale, da distribuire a visitatori e turisti, compresa una cartina di accoglienza della città con indicazione delle attrattive e dei numeri utili;
2. All'interno di ogni ufficio I.A.T. deve essere presente materiale di promozione turistica del territorio piemontese relativo a musei, eventi, iniziative e servizi turistici, in un'ottica di collaborazione e interscambio tra la rete regionale degli uffici I.A.T.

TITOLO III

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE DEGLI UFFICI I.A.T.

Art. 12.

(Ubicazione)

1. Gli uffici I.A.T. devono essere ubicati in zone centrali o in posizione turisticamente strategica rispetto alla destinazione nonché ai luoghi di maggior interesse e affluenza turistica.
2. Gli I.A.T. presenti nei maggiori centri urbani sono dislocati nelle aree a maggiore e costante flusso turistico, in relazione all'ampiezza e alla ricettività del territorio di riferimento, mentre gli I.A.T. stagionali, estivi o invernali, nelle aree di villeggiatura e presso impianti sciistici interessati da flussi prevalentemente stagionali.
3. Alle strutture permanenti si possono aggiungere presidi temporanei attivati nel cuore degli eventi o comunque in punti strategici, quali stazioni ferroviarie e aeroporti, per garantire un'accoglienza capillare e funzionale al successo degli eventi stessi.
4. I presidi temporanei devono essere realizzati avendo cura di utilizzare le linee grafiche e i segni distintivi utilizzati per gli uffici I.A.T.

Art. 13

(Locali, attrezzature, arredi e segni distintivi)

1. I locali degli uffici I.A.T. devono essere confortevoli, recare una corretta identificazione dei servizi erogati, essere accessibili ai disabili, dotati di adeguata porta di accesso e con bancone ad altezza adeguata.



2. Gli uffici I.A.T. possono essere dotati di sale attrezzate per riunioni, corsi di formazione e conferenze.
3. Gli uffici I.A.T. devono essere dotati di strumenti informatici adeguati ed aggiornati, con particolare riferimento alla connessione wi-fi accessibile e a tutte quelle attrezzature che agevolano la fruizione delle informazioni per l'utente, oltre che di supporti multimediali per agevolare il turista nel reperimento in autonomia delle informazioni.
4. In particolare gli uffici I.A.T. devono essere dotati di:
 - a) pc collegati in rete, stampante di rete, fotocopiatrice, telefonia, wi-fi accessibile;
 - b) idonea **apparecchiatura** in caso di attività commerciale da effettuarsi nell'ambito dello svolgimento delle attività proprie degli I.A.T. per la migliore soddisfazione dell'utente e il più efficace utilizzo dell'offerta turistica e culturale del territorio;
 - c) Intranet aziendale per la condivisione degli aggiornamenti.
5. L'erogazione delle informazioni può avvenire anche grazie al supporto di un C.R.M. (Customer Relationship Management) aziendale aggiornato in tempo reale in grado di consentire la diffusione e la stampa di informazioni per il pubblico (orari di apertura musei/chiese, strutture ricettive, ristoranti, trasporti e quant'altro di interesse turistico, culturale ed enogastronomico) nonché la consultazione da qualunque presidio permanente o temporaneo.
6. Gli uffici I.A.T. del territorio di riferimento devono essere connotati da comuni segni distintivi quali divise, contrassegni del personale di contatto, segnaletica esterna, grafica interna.
7. Gli uffici di informazione ed Accoglienza Turistica riconosciuti hanno l'obbligo di adottare il segno distintivo I.A.T. conforme al modello grafico internazionalmente riconosciuto ed utilizzare una segnaletica efficace all'individuazione dei locali mediante l'installazione di insegne riconoscibili e ben visibili e di carattere internazionale.
8. Gli arredi devono consentire una corretta esposizione del materiale informativo per il pubblico divisi per lingua, tematica, territorio di riferimento.

Art. 14.

(Orari di apertura al pubblico)

1. I giorni e gli orari di apertura degli uffici I.A.T. sono definiti in base alla ricettività del territorio, alla tipologia della struttura e dei servizi prestati, dei flussi turistici e della loro stagionalità.
2. La struttura I.A.T. presente nel capoluogo di Regione deve assicurare orari di apertura al pubblico sei giorni su sette, compresi i giorni festivi, per almeno otto ore giornaliere. Qualora, nel capoluogo di Regione siano presenti più strutture IAT, l'obbligo di apertura di sei giorni su sette può essere rispettato garantendo l'apertura di almeno una delle strutture, consentendo la chiusura delle altre in una giornata **infrasettimanale**, pur nel rispetto dell'apertura al pubblico di otto ore giornaliere.
3. La struttura I.A.T. presente nel capoluogo di Provincia o la struttura IAT comunque presente presso la sede principale corrispondente ad uno degli ambiti territoriali turisticamente rilevanti di cui all'art 14 della l.r. 14/2016, deve assicurare orari di apertura al pubblico sei giorni su sette, compresi i giorni festivi, per non meno di quarantaquattro ore settimanali. Qualora nel capoluogo di Provincia o presso la sede principale dell'ATL, se non corrispondente ad un capoluogo di Provincia, siano presenti più strutture IAT l'obbligo di apertura di sei giorni su sette può essere rispettato garantendo l'apertura di almeno una delle strutture consentendo la chiusura delle altre in una giornata **infrasettimanale** pur nel rispetto delle quarantaquattro ore settimanali di apertura.
4. Negli I.A.T. presenti nei capoluoghi di provincia o negli ambiti territoriali turisticamente rilevanti ove non sia presente un capoluogo di Provincia, deve essere attivato un Contact Centre o un numero verde dedicato, in funzione delle specifiche necessità ed esigenze territoriali, con un servizio attivo sei giorni su sette, con fascia oraria di copertura del servizio mattutina e pomeridiana, per non meno di quarantaquattro ore settimanali, per operatori dedicati (es. turisti, scuole, agenzie viaggi, **tour operator**, strutture ricettive del territorio).
5. Le strutture I.A.T. stagionali devono assicurare i seguenti orari di apertura stagionale al pubblico:



- a) nei mesi di alta stagione deve essere osservata un'apertura al pubblico continuativa dello I.A.T. di sei giorni su sette, per non meno di quarantaquattro ore settimanali, non necessariamente con orario continuato, distribuite sui giorni di apertura secondo le necessità turistiche locali;
- b) nei mesi di bassa stagione il servizio di apertura al pubblico può essere limitato anche ai soli fine settimana, ai giorni festivi previsti dal calendario, ai ponti, in occasione di manifestazioni o eventi di rilevanza per il territorio di competenza o ad alcune giornate infrasettimanali;
- c) Il periodo di apertura dello IAT in alta stagione non potrà essere inferiore a tre mesi nel caso in cui questa coincida con la stagione estiva o invernale e a otto mesi nel caso che l'ambito territoriale turistico possa offrire due periodi di alta stagione (periodo estivo e periodo invernale).
6. Le ore di apertura nelle giornate **infrasettimanali** possono variare in base alle specifiche della destinazione ed alle esigenze territoriali ed è fatta salva da parte delle ATL di riferimento la possibilità di modulare l'apertura secondo i flussi di maggiore affluenza turistica ed in base al calendario di manifestazioni ed eventi.
7. Le ATL di riferimento individuano e definiscono per ogni IAT, entro il 31 ottobre dell'anno precedente, il calendario annuale delle aperture (giorni e orari) e lo pubblicano sul proprio sito.
8. L'orario di apertura deve essere concordato con l'A.T.L. di riferimento, comunicato all'utenza e osservato, salvo motivati impedimenti. L'A.T.L. competente garantisce una soluzione chiara e immediata per ogni eventuale disservizio.
9. A ogni ufficio deve corrispondere un indirizzo mail e un recapito telefonico di riferimento, operativi negli stessi orari di apertura al pubblico e comunicati attraverso pagine web dedicate, social media o tramite il materiale editoriale di cui all'articolo 13.
10. Gli orari di apertura devono essere comunicati all'esterno dei locali almeno nelle lingue italiano, inglese e francese. L'ATL di riferimento può disporre che tale comunicazione avvenga anche in altre lingue, in aggiunta a quelle sopra indicate, in base alla provenienza dei turisti presenti sul proprio territorio.

Art. 15.

(Personale delle strutture I.A.T.)

1. L'attività di informazione ed accoglienza turistica deve essere svolta da personale professionale e formato.
2. I requisiti fondamentali che gli operatori dell'ufficio I.A.T. devono possedere sono:
 - a) conoscenza professionale del territorio piemontese e delle sue attrattive turistiche, culturali ed enogastronomiche;
 - b) ottima proprietà di linguaggio e capacità di comunicazione;
 - c) conoscenza di almeno due lingue straniere, tra cui l'inglese, parlate e scritte;
 - d) buone conoscenze informatiche;
 - e) attitudine alle relazioni con pubblico e spiccate capacità di risoluzione dei problemi unitamente ad ottime capacità di ascolto;
 - f) cortesia, disponibilità e chiarezza nell'erogazione del servizio.
3. Il numero di addetti dell'organico dell'ufficio I.A.T., in numero non inferiore a 2 nel capoluogo di regione, nei capoluoghi di provincia dove lo IAT corrisponde alla sede dell'ATL e nelle località con rilevanti flussi turistici nel corso dell'intero anno, e in numero variabile nelle restanti località a seconda della stagionalità dei relativi flussi turistici, deve essere funzionale a garantire un'adeguata copertura del servizio di informazione e di accoglienza anche in termini di tempestività nell'erogazione e di qualità del servizio.
4. Qualora l'A.T.L. di riferimento lo ritenga opportuno, il personale delle strutture I.A.T. è tenuto a partecipare a fiere di settore e workshop in ambito nazionale ed internazionale nonché a rendersi disponibile per servizi di supporto in occasione di educational e press tours.
5. Il personale assegnato al servizio I.A.T. è tenuto a:



- a) eseguire con diligenza le disposizioni lavorative impartite dal responsabile dell'ufficio I.A.T., seguendo il principio della leale collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio, nel rispetto dei diritti alla riservatezza degli interessati;
 - b) tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti;
 - c) rispettare gli orari di lavoro;
 - d) partecipare a tutti i momenti di formazione o aggiornamento professionale e di coordinamento organizzati dall'A.T.L.
6. Anche il personale utilizzato negli uffici I.A.T. la cui gestione è affidata alle associazioni turistiche pro loco, agli organismi associativi di sviluppo turistico locale nonché ad enti gestori di servizi di interesse pubblico deve possedere i requisiti professionali di cui al presente articolo.
7. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche in situazione di incompatibilità con il servizio pubblico erogato.
8. Nel rispetto della vigente normativa in materia di assicurazione contro gli infortuni e di sicurezza sul lavoro, presso l'ufficio I.A.T. può essere utilizzato personale volontario e tirocinante, che svolga la propria attività a integrazione e non in sostituzione degli operatori professionali.
9. Il personale dell'ufficio I.A.T. risponde del proprio operato al Direttore dell'A.T.L. di riferimento.

Art. 16.
(Referente Ufficio I.A.T.)

1. Il referente dell'ufficio I.A.T. viene individuato dal direttore dell'A.T.L. tra il personale assegnato allo specifico IAT o, più in generale, facenti parte dell'area accoglienza in funzione della complessità della struttura dell'ATL.
2. Il referente dello I.A.T. garantisce l'osservanza delle disposizioni di cui al presente regolamento e riferisce tempestivamente al Responsabile di Area o al Direttore dell'A.T.L. in merito ad ogni eventuale disfunzione che possa rilevare ai fini della migliore e più efficace ed efficiente attività dell'ufficio.

Art. 17.
(Relazione annuale)

1. Il referente della struttura I.A.T. predisponde una relazione annuale sulle attività svolte, sulla loro efficacia, sul gradimento riscontrato presso gli utenti, sulle criticità emerse e la trasmette all' A.T.L. di competenza.
2. Il Direttore dell'A.T.L. è tenuto a rendere disponibile alla struttura regionale competente la relazione di cui al comma 1 unitamente ad un proprio documento nel quale sono indicate le misure da adottare per il superamento delle criticità emerse e per il perseguimento di una migliore attività di servizio dell'ufficio I.A.T.

TITOLO IV
VIGILANZA

Art. 18.
(Segnalazioni)

1. Ogni struttura I.A.T., in collaborazione con l'A.T.L. svolge l'attività di raccolta di reclami, disservizi e contestazioni relativi ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dal turista. Le segnalazioni e i dati ad esse relativi sono trasmessi agli enti competenti in materia per gli adempimenti conseguenti.



Art. 19.
(Vigilanza)

1. Il referente dell'ufficio I.A.T., in caso di sopravvenute inadempienze o disfunzioni tali da ricadere sul normale servizio svolto, è tenuto a dare immediata formale comunicazione al Responsabile di Area o al Direttore dell'A.T.L. per l'adozione delle misure necessarie alla rimozione delle cause del disservizio.
2. L'A.T.L., con cadenza periodica almeno quadrimestrale, verifica la funzionalità della struttura I.A.T. e il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente, redigendo apposito verbale nel quale sono indicate le risultanze delle visite periodiche e le persone presenti.
3. L'A.T.L., qualora rilevi inadempienze o disfunzioni, dispone il ripristino tempestivo, entro il termine di quindici giorni, delle condizioni di normalità ed efficienza dei servizi.
4. L'A.T.L., verificata la situazione e valutata la necessità, può prorogare il termine di cui al comma 3 di ulteriori quindici giorni.
5. Qualora le inadempienze o disfunzioni riscontrate siano di particolare gravità e tali da creare significativi disservizi, il Direttore dell'A.T.L. stabilisce l'immediata assunzione di provvedimenti atti alla rimozione delle cause del disservizio e al ripristino della normale attività.
6. Qualora le inadempienze o disfunzioni riscontrate non vengano rimosse entro i termini sopra indicati o siano di particolare gravità o tali da non consentire una corretta, normale ed efficace erogazione dei servizi, l'A.T.L. competente può revocare, previa comunicazione alla struttura regionale competente, il riconoscimento di ufficio I.A.T. e disporre la rimozione del segno distintivo di ufficio I.A.T.
7. Il Direttore dell'ATL di riferimento, o suo delegato, svolge attività di vigilanza nei confronti degli uffici I.A.T. affidati ai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, verificando eventuali carenze o inadempienze da parte del personale. L'atto di affidamento della gestione disciplina le procedure di contestazione nonché, in caso di persistenza delle inadempienze, la decadenza dell'affidamento stesso.

TITOLO V
DISPOSIZIONI FINALI

Art. 20.
(Disposizioni finali)

1. Le A.T.L. si adeguano alle disposizioni di cui al presente regolamento entro centottanta giorni dalla sua entrata in vigore.

