

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 241 del 16 aprile 2026

Aggiornamento della disciplina regionale di definizione dei nuovi standard minimi per le attività di informazione e accoglienza turistica. L.R. 14 giugno 2013, n. 11, art. 15, comma 2. Deliberazione/CR n. 22 del 10 marzo 2026.
[TURISMO]

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento, a seguito del parere espresso dalla Sesta Commissione consiliare, viene aggiornata la disciplina regionale di definizione dei nuovi standard minimi per le attività di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell'art. 15, comma 2 della Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11.
--

Il Vicepresidente Lucas Pavanetto riferisce quanto segue.

La Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 recante "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto" rappresenta il quadro di riferimento normativo per il turismo e l'industria turistica regionale, contribuendo a definire una politica regionale che intende promuovere lo sviluppo sostenibile dell'industria turistica, in uno scenario di profonda evoluzione dei mercati internazionali, dei profili della domanda e di cambiamento del quadro economico e sociale.

Con questa normativa il Legislatore regionale ha ridefinito la governance del complesso sistema turistico regionale, favorendo la nascita di Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni - acronimo OGD e nella versione inglese DMO (successivamente solo OGD/DMO) - e innovando anche le modalità di gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica.

In particolare, per quanto concerne l'informazione e l'accoglienza turistica, l'art. 15 della L.R. n. 11/2013 stabilisce che alla Giunta regionale spettano le funzioni di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica sull'intero territorio regionale. Il medesimo articolo dispone inoltre che l'organizzazione operativa e la gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica siano svolte a livello locale in via prioritaria, ove esistenti, dalle OGD/DMO e dai soggetti locali, pubblici e privati, anche in forma associata, rientranti nelle tipologie individuate con apposito provvedimento della Giunta regionale, sentita la competente Commissione consiliare.

Nell'esercizio di tale competenza, con Deliberazione n. 2287 del 10 dicembre 2013 la Giunta regionale ha quindi provveduto a definire l'assetto dell'attività di informazione e accoglienza turistica, stabilendo anche le caratteristiche operative, i requisiti minimi, le attività ed i servizi da rendere, nonché le disposizioni procedurali per lo svolgimento di tali attività, nel rispetto delle priorità indicate dall'art. 15 della L.R. n. 11/2013.

Con successiva Deliberazione n. 1576 del 10 ottobre 2016 la Giunta regionale ha provveduto ad identificare e ad adottare il segno distintivo ufficiale per la rete degli "Infopoint", punti di informazione e accoglienza turistica diffusa posti in essere dai soggetti sottoscrittori di Accordi di collaborazione con la Regione per lo svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in sinergia con pubblici esercizi, ad integrazione della rete degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT).

Inoltre, con Deliberazione n. 472 del 14 aprile 2020 la Giunta regionale è intervenuta sugli standard minimi per lo svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica, procedendo ad un complessivo aggiornamento, coordinamento e riordino della disciplina. In particolare, alla luce dell'esperienza applicativa maturata e dell'evoluzione del sistema turistico regionale, si è provveduto a rendere la disciplina tecnica più organica e omogenea, adeguando gli standard alle nuove modalità di fruizione dell'informazione turistica, con specifico riferimento ai processi di digitalizzazione, all'integrazione dei servizi e alla coerenza con il modello di governance fondato sulle OGD/DMO.

Coerentemente con il modello di governance regionale, la DGR n. 472/2020 ha rafforzato il ruolo delle OGD/DMO. Infatti, rispetto alla disciplina introdotta con la DGR n. 2287/2013, adottata nella fase iniziale e transitoria di attuazione della L.R. n. 11/2013, con la DGR n. 472/2020 si è preso atto della piena operatività del sistema delle OGD/DMO, superando definitivamente il precedente modello, che prevedeva anche il coinvolgimento delle Province. In tale prospettiva, è stato rafforzato il coordinamento tra Regione, OGD/DMO ed Enti locali, chiarendo al contempo la distinzione tra funzione pubblica di informazione e accoglienza turistica e la gestione operativa del servizio, che può essere affidata anche a soggetti terzi nel

rispetto della normativa vigente e degli standard regionali.

A quasi tredici anni dall'entrata in vigore della L.R. n. 11/2013, il sistema di governance del turismo veneto e di gestione delle destinazioni turistiche, a suo tempo delineato dal Legislatore, si è progressivamente consolidato. Tale percorso ha condotto alla costituzione e al riconoscimento, da parte della Giunta regionale, delle seguenti n. 17 OGD/DMO:

- DMO Caorle,
- DMO Lago di Garda,
- Fondazione DMO Dolomiti Bellunesi,
- OGD Bibione e San Michele al Tagliamento,
- OGD Cavallino Treporti,
- OGD Città d'Arte e Ville Venete del Territorio Trevigiano,
- OGD Altopiano Asiago 7 Comuni,
- OGD Jesolo Eraclea,
- OGD Padova,
- OGD Pedemontana Veneta e Colli,
- OGD Po e suo Delta,
- OGD Riviera del Brenta e Terre del Tiepolo,
- OGD Terme e Colli Euganei,
- OGD Terre Vicentine,
- OGD Venezia,
- OGD Verona,
- Fondazione DMO Chioggia Tourism.

Inoltre, sono stati avviati alcuni Marchi d'Area quali sotto-ambito di destinazione ai sensi della DGR n. 190 del 21 febbraio 2017 e di recente, in attuazione del Piano Turistico Annuale (PTA) 2025, la Giunta regionale con Deliberazione n. 114 del 4 marzo 2026 ha approvato alcuni indirizzi operativi inerenti il ruolo, le finalità e la governance delle Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD/DMO) riconosciute ai sensi dell'art. 9 della L.R. n. 11/2013, al fine di garantire una maggiore coerenza strategica e capacità di risposta alle dinamiche del sistema turistico regionale.

In tale contesto si collocano gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), che allo stato attuale sono complessivamente n. 81. Tali uffici risultano attivi sia in aree del territorio regionale ricomprese nelle diverse OGD/DMO, sia in aree del territorio regionale che attualmente non sono ricomprese all'interno di alcuna OGD/DMO.

Nell'attuale fase di consolidamento dell'assetto turistico della Regione del Veneto, caratterizzata dalla progressiva stabilizzazione delle OGD/DMO e dalla loro evoluzione verso forme organizzative dotate di personalità giuridica e di funzioni di *destination management*, emerge l'esigenza di dare piena attuazione all'art. 15, comma 3 della L.R. n. 11/2013.

La citata disposizione normativa di cui all'art. 15, comma 3 della L.R. n. 11/2013 prevede, infatti, che le attività di informazione e accoglienza turistica siano svolte prioritariamente nelle singole località dalle OGD/DMO costituite, al fine di garantire un servizio rispondente alle esigenze dei turisti e coerente con le specificità territoriali. Tale assetto si inserisce nel modello di governance multilivello delineato dalla L.R. n. 11/2013, che assegna ruoli distinti e complementari a Regione, OGD/DMO, Comuni e soggetti gestori.

In questa prospettiva, con il presente provvedimento si introduce la possibilità per le OGD/DMO, anche attraverso i propri soggetti giuridici, di assumere un ruolo diretto nella gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica, rafforzando così l'integrazione tra le attività di promozione, *destination management* e accoglienza sul territorio.

Pertanto, in attuazione dell'art. 15 della L.R. n. 11/2013 e in considerazione dei principi di efficienza, differenziazione, adeguatezza e sussidiarietà, con il presente provvedimento si propone che il servizio di informazione ed accoglienza turistica possa essere svolto dai seguenti soggetti:

- l'Amministrazione comunale che intende svolgere le attività di informazione e accoglienza turistica;
- l'Associazione o Unione di Comuni, organizzata nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale, che intende svolgere l'attività di informazione e accoglienza turistica;
- le OGD/DMO riconosciute ai sensi dell'art. 9 della L.R. n. 11/2013 e delle relative delibere attuative, nei seguenti casi:
 - ◆ OGD/DMO che abbiano adottato una forma costitutiva con soggettività giuridica propria rappresentativa dei soggetti partecipanti;
 - ◆ OGD/DMO che si avvalgono, sulla base di un rapporto stabile e continuativo, di un soggetto attuatore con soggettività giuridica in una delle forme previste dalla legislazione vigente, purché d'intesa con i Comuni interessati.

Per quanto concerne l'Amministrazione comunale e/o le sue forme associative di Comuni, lo svolgimento del servizio avviene d'intesa con l'OGD/DMO di appartenenza.

Inoltre, l'esperienza maturata in questi anni ha evidenziato la necessità di aggiornare gli standard relativi alle attività di informazione e accoglienza turistica per garantire un servizio più omogeneo e maggiormente rispondente alle nuove esigenze dei turisti e che costituisca un riferimento per le OGD/DMO e per gli Enti locali, che potranno attivare una o più delle modalità di informazione ed accoglienza previste.

Pertanto, con il presente provvedimento - anche a seguito di una consultazione degli attori del sistema turistico regionale - si procede ad un organico aggiornamento delle disposizioni in materia di attività di informazione e accoglienza turistica, che sostituisce integralmente la disciplina previgente, in particolare quella disposta dalle DGR n. 1576/2016 e DGR n. 472/2020, in attuazione di quanto previsto dall'art. 15 della L.R. n. 11/2013 con riferimento a:

- a. gli standard minimi di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche ed i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia dei servizi offerti;
- b. le modalità di coordinamento, anche informativo e telematico, delle attività fra i soggetti del territorio;
- c. l'eventuale concessione di contributi;
- d. i requisiti e le caratteristiche dei soggetti, che possono gestire le attività di informazione ed accoglienza turistica.

A tale fine, con il presente provvedimento, si dispone l'aggiornamento della disciplina regionale e dei nuovi standard per le attività di informazione e accoglienza turistica, come riportati nell'**Allegato A**, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

Inoltre, con la nuova disciplina contenuta nell'**Allegato A** vengono aggiornate le forme di organizzazione delle attività di informazione e accoglienza turistica a livello locale, che avranno caratteristiche, connotazioni, segni distintivi e servizi di livello analogo in tutto il territorio regionale relativamente a:

- uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) annuali;
- uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) stagionali;
- la rete di Infopoint turistici;
- dispositivi di comunicazione digitale per l'utilizzo in mobilità da parte dell'utenza.

Quanto sopra in relazione ai servizi, alle funzioni e alle attività da assicurare, in considerazione delle caratteristiche stagionali o annuali della località, della tipologia e delle esigenze della clientela e dei turisti, con riguardo alla loro provenienza, nazionalità e ai relativi flussi.

Si conferma altresì per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) l'obbligo di utilizzo del Destination Management System (DMS) regionale, previsto dalla DGR n. 1045 del 17 luglio 2018, ai fini dell'implementazione e dell'aggiornamento delle informazioni relative ad eventi, punti di interesse, esperienze su siti web, sulle applicazioni e su ulteriori piattaforme digitali, nonché l'obbligo di uniformarsi alle linee editoriali regionali per la realizzazione di materiali informativi, quali dépliant, mappe e analoghi strumenti di comunicazione, prevedendo altresì l'inserimento del marchio ombrello turistico "*Veneto, the Land of Venice*" come individuato e disciplinato nelle DGR n. 2078 del 14 dicembre 2017 e DGR n. 885 del 30 luglio 2024.

Al fine di disciplinare la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica sul territorio, con il presente provvedimento si propone l'approvazione dei seguenti documenti, come predisposti dalla Direzione Turismo e Marketing territoriale:

- schema di Accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della L. n. 241/1990, da sottoscrivere con i Comuni e le loro forme associative, come riportato nell'**Allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- schema di disciplinare da sottoscrivere dal legale rappresentante dell'OGD/DMO dotato di personalità giuridica o dal soggetto attuatore purché munito di mandato conferito dai rispettivi organi decisionali afferenti alle OGD/DMO, a garanzia della piena condivisione rispetto ai contenuti e agli impegni previsti dal disciplinare da parte di tutti i soggetti coinvolti, come riportato nell'**Allegato B1**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Come sopra evidenziato, la Giunta regionale non interviene direttamente nella gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica sul territorio, ma si avvale dei Comuni, delle loro forme associative e delle OGD/DMO delle singole destinazioni, che si assumono la responsabilità dello svolgimento delle relative attività in nome e per conto della Regione, senza oneri finanziari a carico della stessa.

Il soggetto sottoscrittore potrà svolgere direttamente le attività o farlo mediante un soggetto terzo individuato nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento dei servizi e del Codice dei contratti, ove ne sussistano i presupposti. Tale

eventuale affidamento dovrà avere durata coincidente con quella dell'Accordo di collaborazione o del disciplinare sottoscritto con la Regione del Veneto, garantendo comunque il rispetto degli standard previsti nell'**Allegato A**, e dovrà essere comunicato alla Direzione Turismo e Marketing territoriale.

Per quanto riguarda il logo distintivo dell'ufficio Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), si propone di adottare un nuovo Manuale d'uso, come riportato nell'**Allegato C**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che è utilizzabile dagli IAT ed Infopoint al fine di favorire una più completa diffusione e utilizzazione dei segni distintivi relativi all'attività di informazione e accoglienza turistica, indipendentemente dalle modalità di esercizio delle stesse. Tale Manuale d'uso sostituisce integralmente le disposizioni di cui alla DGR n. 2233 del 21 settembre 2010 e alla DGR n. 1576 del 10 ottobre 2016.

La Giunta regionale con Deliberazione/CR n. 22 del 10 marzo 2026 ha approvato la proposta di aggiornamento della disciplina regionale di definizione dei nuovi standard minimi per le attività di informazione e accoglienza turistica, come sopra descritta, incaricando la Segreteria della Giunta regionale della trasmissione del provvedimento al Consiglio regionale per l'acquisizione del parere della competente Commissione consiliare, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della L.R. 14 giugno 2013, n. 11.

La Sesta Commissione consiliare ha esaminato nella seduta dell'8 aprile 2026 la proposta di Deliberazione della Giunta regionale succitata ed ha espresso parere favorevole a maggioranza (Pagr. n. 13 - 40/CR/2026 trasmesso con nota protocollo n. 7208 del 9 aprile 2026).

Pertanto, alla luce di quanto esposto, si propone all'approvazione della Giunta regionale l'aggiornamento della disciplina regionale di definizione dei nuovi standard minimi per le attività di informazione e accoglienza turistica, secondo il dettaglio rappresentato nell'**Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Si propone, infine, di incaricare il Direttore della Direzione Turismo e Marketing territoriale della gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento, ivi compresa la sottoscrizione degli Accordi di collaborazione di cui all'**Allegato B** e del disciplinare di cui all'**Allegato B1**.

Si autorizza il Direttore della Direzione Turismo e Marketing territoriale ad apportare eventuali modifiche non sostanziali, che si rendessero necessarie nell'interesse dell'Amministrazione regionale, allo schema di Accordo di cui all'**Allegato B** e allo schema di disciplinare per le OGD/DMO di cui all'**Allegato B1**.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTO l'art. 15, comma 2, della Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11;

VISTE le Deliberazioni della Giunta regionale n. 2233 del 21 settembre 2010, n. 2287 del 10 dicembre 2013, n. 1576 del 10 ottobre 2016, n. 1045 del 27 luglio 2018 e n. 472 del 14 aprile 2020;

VISTE le Deliberazioni della Giunta regionale n. 2078 del 14 dicembre 2017 e 885 del 30 luglio 2024;

VISTA la Deliberazione della Giunta regionale n. 114 del 4 marzo 2026;

VISTA la propria Deliberazione/CR n. 22 del 10 marzo 2026;

VISTO il parere della Sesta Commissione consiliare n. 13 rilasciato in data 8 aprile 2026;

VISTO l'art. 2, comma 2 della Legge regionale 31 dicembre 2012, n. 54;

delibera

1. di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

2. di approvare l'aggiornamento, ai sensi dell'art. 15 della Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, degli standard minimi per lo svolgimento delle attività di informazione ed accoglienza turistica, disciplinando le caratteristiche operative, i nuovi requisiti minimi, le attività ed i servizi che saranno resi per l'informazione e l'accoglienza turistica secondo le disposizioni procedurali

riportate nell'**Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

3. di prevedere che le attività di informazione ed accoglienza turistica si esplicano mediante l'implementazione operativa e funzionale di:

- uffici di Informazione e Accoglienza turistica (IAT) annuali;
- uffici di Informazione e Accoglienza turistica (IAT) stagionali;
- la rete di Infopoint turistici;
- dispositivi di comunicazione digitale per l'utilizzo in mobilità da parte dell'utente;

4. di stabilire altresì che i soggetti che possono svolgere le attività di informazione ed accoglienza turistica ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 11/2013, sono i seguenti:

- l'Amministrazione comunale che intende svolgere le attività di informazione e accoglienza turistica;
- l'Associazione o Unione di Comuni, organizzata nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale, che intende svolgere l'attività di informazione e accoglienza turistica;
- le OGD/DMO riconosciute ai sensi dell'art. 9 della L.R. n. 11/2013 e delle relative delibere attuative, nei seguenti casi:
 - ◆ OGD/DMO che abbiano adottato una forma costitutiva con soggettività giuridica propria rappresentativa dei soggetti partecipanti;
 - ◆ OGD/DMO che si avvalgono, sulla base di un rapporto stabile e continuativo, di un soggetto attuatore con soggettività giuridica in una delle forme previste dalla legislazione vigente, purché d'intesa con i Comuni interessati;

5. di stabilire che le disposizioni procedurali riportate nell'**Allegato A** sostituiscono integralmente le disposizioni di cui alle DGR n. 1576 del 10 ottobre 2016 e DGR n. 472 del 14 aprile 2020;

6. di stabilire che i rapporti di collaborazione per la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica tra la Giunta regionale e i Comuni o loro forme associative, siano disciplinati da un Accordo di collaborazione, di durata triennale, rinnovabile, secondo lo schema di cui all'**Allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 15 della L. n. 241/1990;

7. di stabilire che i rapporti tra la Giunta regionale e le OGD/DMO dotate di personalità giuridica, o con soggetto attuatore dotato di personalità giuridica, per il servizio di informazione e accoglienza turistica di cui all'art. 15 della L.R. n. 11/2013, siano regolamentati mediante apposito disciplinare, conforme allo schema di cui all'**Allegato B1**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, da sottoscrivere dal legale rappresentante dell'OGD/DMO, o dal soggetto attuatore munito di mandato dei rispettivi organi decisionali;

8. di dare atto che lo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica è a carico dei soggetti sottoscrittori, senza alcun onere finanziario a carico della Regione del Veneto;

9. di incaricare il Direttore della Direzione Turismo e Marketing territoriale della sottoscrizione degli Accordi di collaborazione di cui al punto 6 e dei disciplinari di cui al punto 7;

10. di approvare, al fine di favorire una più completa diffusione e utilizzo dei segni distintivi dell'attività di informazione e accoglienza turistica comunque esercitata, il nuovo "Manuale d'uso dei loghi distintivi per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e per la rete Infopoint", di cui all'**Allegato C**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

11. di stabilire che il "Manuale d'uso dei loghi distintivi per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e per la rete Infopoint" di cui all'**Allegato C** sostituisce integralmente le disposizioni di cui alla DGR n. 2233 del 21 settembre 2010 e alla DGR n. 1576 del 10 ottobre 2016;

12. di autorizzare il Direttore della Direzione Turismo e Marketing territoriale ad apportare eventuali modifiche non sostanziali, che si rendessero necessarie nell'interesse dell'Amministrazione regionale, allo schema di Accordo di cui all'**Allegato B** e allo schema di disciplinare per le OGD/DMO di cui all'**Allegato B1**;

13. di incaricare il Direttore della Direzione Turismo e Marketing territoriale della gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento;

14. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;

15. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;

16. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.