

**PROTOCOLLO DI INTESA TRA
PROVINCIA DI COMO, COMUNE DI COMO E CAMERA DI COMMERCIO DI COMO
PER LA COSTITUZIONE DI UN SISTEMA UNICO INTEGRATO DEL TURISMO DEL LAGO DI COMO**

Premesso che

Il Lago di Como e la città di Como sono conosciuti a livello internazionale come destinazioni di eccellenza per il turismo e la cultura, potendo offrire, come punti di forza, bellezze naturali, stili di vita, qualità delle produzioni artigianali, cucina e tradizioni enogastronomiche, qualità delle relazioni sociali, oltre che un patrimonio storico, artistico, ambientale e paesaggistico unico, il tutto valorizzato da un'offerta ricettiva diversificata, non solo alberghiera, di primissimo livello, in crescita e da sostenere nel suo sviluppo.

Per mantenere e sviluppare ulteriormente un adeguato posizionamento nel mercato turistico occorre promuovere un turismo di qualità, consapevole e rispettoso della cultura e dell'identità locale, coerente con una visione strategica di sviluppo del territorio, inteso nella sua globalità, quindi che abbracci sia la città di Como sia il territorio della Provincia di Como.

La città di Como è il capoluogo di provincia e riveste un ruolo fondamentale nel settore turistico del Lago di Como e attualmente gestisce punti di informazione presso il Broletto e la Stazione San Giovanni;

La provincia di Como è composta da 151 comuni e riveste un ruolo fondamentale riconosciute dalle Leggi regionali in tema di turismo.

La Camera di Commercio rappresenta il mondo produttivo e dei servizi dell'intero territorio provinciale, e svolge, tra le diverse funzioni istituzionali, attività di sostegno e promozione del settore turistico locale.

Gli uffici turistici IAT di competenza della Provincia di Como sono punti di riferimento fondamentali per il turista in visita al territorio e per gli operatori locali

Vista la Legge regionale 1.10.2015 n. 27 "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo" ed in particolare i seguenti articoli:

Art. 2 : La Regione "...i) attiva e favorisce accordi e collaborazioni interistituzionali con la pluralità di soggetti tra i quali lo Stato, le Regioni, gli enti locali, le CCIAA, le loro unioni, le università, le fondazioni, i soggetti privati, gli enti e le società per lo sviluppo del turismo e l'attrattività del territorio....."

Art. 8 : Soggetti e strumenti del partenariato – 1) " Le finalità di cui all'articolo 2 possono essere realizzate anche con la promozione e la valorizzazione dello strumento del partenariato, quale modalità che permette la più ampia partecipazione dei soggetti pubblici e privati che concorrono all'attrattività del territorio". 2) Ai fini di cui al comma 1, possono essere stipulati accordi e convenzioni tra enti pubblici, reti di imprese, consorzi turistici, organizzazioni imprenditoriali, associazioni di categoria, associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale ed altri soggetti della filiera dell'attrattività....". 3) " I soggetti di cui al comma 2, liberamente aggregati, devono dotarsi di un coordinatore, pubblico o privato, al quale la Regione riconosce il ruolo di soggetto capofila per le iniziative previste dal presente articolo...".

Preso atto che

E' convinzione delle Istituzioni pubbliche, Provincia di Como, Comune di Como e Camera di Commercio, ma anche dei tanti altri soggetti pubblici e privati che operano nel turismo nel territorio del Lago di Como, che - in linea ed in attuazione della sopra riportata normativa regionale - per far fronte ai rapidi cambiamenti che avvengono nel settore ed aumentare la competitività del territorio rispetto ad altre località nazionali ed internazionali, occorra impostare una politica di informazione ed accoglienza del turista italiano e straniero non più in un'ottica individuale, del singolo comune o del piccolo territorio, quindi frammentaria, ma di SISTEMA.

Quanto sopra nella convinzione che, grazie all'evoluzione avvenuta in questi ultimi anni, sia giunto a maturazione un processo culturale ampio e diffuso che vede nell'aggregazione delle politiche del turismo degli enti pubblici (supportati da privati motivati) il punto di forza che può consentire ad un territorio di fare quel decisivo salto di qualità che lo può portare a posizionarsi sempre più in alto tra le destinazioni che vengono viste dai mercati come le più attrattive in tema di turismo, in virtù della globalità coerente della sua offerta, della sua capacità di dare informazioni realmente utili e di accogliere il turista con servizi di primissimo livello, confrontabili con quelli offerti a livello internazionale da altri competitor.

La logica di fare SISTEMA porta quindi ad una necessaria collaborazione ed integrazione tra i soggetti pubblici quali la Provincia di Como, il Comune di Como e la Camera di Commercio, prioritariamente interessati – in virtù del loro ruolo istituzionale super partes - al raggiungimento di obiettivi comuni ben determinati.

In questa logica di sistema pubblico integrato del turismo del Lago di Como potranno essere coinvolti altri Comuni che hanno sportelli di informazione ed accoglienza turistica, sia perché sedi di IAT provinciali (Bellagio e Menaggio), sia in quanto hanno attivato di propria iniziativa sportelli di questo tipo, finanziandoli e dando così la possibilità ai turisti di fruire di servizi informativi indispensabili per conoscere il territorio e le sue bellezze e ricchezze culturali, storiche, ambientali, enogastronomiche ecc.

Considerato che

Occorre quindi trovare una metodologia di lavoro comune da parte di tutti i soggetti pubblici operanti nel turismo (direttamente o indirettamente) sul territorio comunale e provinciale di Como, per definire insieme strategie di politica turistica e di promozione, dotandosi di strumenti di conoscenza della realtà turistica in evoluzione.

E' necessario altresì integrare le risorse, le esperienze, le competenze, oltre che le attività di promozione, commercializzazione ed accoglienza turistica in una LOGICA DI SISTEMA, per una politica di promozione sempre più incisiva e capace di aumentare la competitività del territorio.

Evidenziato che

il Comune di Como, la Provincia di Como e la Camera di Commercio, ritengono necessario, in un momento storico in cui le risorse pubbliche sono estremamente limitate ed in un'ottica di ottimizzazione e di miglior utilizzo delle stesse:

- consolidare e rafforzare la capacità di collaborazione tra loro, vista la positiva dinamica in atto a livello di flussi turistici nel territorio comunale e provinciale di Como, tenuto conto che – in particolare – l'informazione e l'accoglienza turistica costituiscono uno strumento fondamentale nella promozione dell'economia dei territori e del loro grado di competitività, con positive dirette ricadute sul fronte occupazionale e produttivo locale ;
- intervenire nell'ambito della promozione turistica secondo coerenti indirizzi strategici, in modo coordinato e con un'immagine unitaria – pur nel rispetto delle identità locali che sono un valore ed una ricchezza – evitando sovrapposizioni, duplicazioni e dispersione di risorse finanziarie, strumentali ed umane;
- potenziare l'attività di informazione turistica e la tutela dei diritti dei turisti, che rivestono un ruolo importante per la qualificazione del sistema turistico locale attraverso lo sviluppo di servizi ed uffici già attivati.

Considerato altresì

- che la Provincia di Como dispone di personale altamente qualificato ed in possesso di competenza, professionalità ed esperienza pluriennale, personale che, a seguito della chiusura dello IAT di Piazza Cavour in Como alla fine del mese di settembre 2017, necessita di una nuova sede adeguata presso la quale svolgere la propria attività di servizio informazione ed accoglienza turistica;
- che la Provincia di Como è proprietaria dal 1998 del dominio LAKECOMO.IT/org/com cui è collegato un sito ricco di informazioni posizionato al vertice dei contatti sui principali motori di ricerca e che, in conseguenza di ciò, rappresenta un asset intangibile non solo per la Provincia stessa ma per l'intero territorio in quanto configura un marchio identitario del territorio stesso, riconosciuto a livello internazionale nonché uno strumento ufficiale e pubblico di informazione turistica, includendo tutte le informazioni, non solo istituzionali ma di servizio al turista, pur richiedendo un necessario adeguamento alle attuali dinamiche social del turismo;
- che il Comune di Como dal 2015 è proprietario del dominio VISITCOMO.EU cui è collegato il sito (in italiano e inglese) di promozione turistica/culturale della città di Como che include tutti gli eventi della città di Como e le informazioni utili ai turisti;
- che la Camera di Commercio di Como, insieme alla Provincia di Como, è titolare del marchio collettivo LAGO DI COMO, UN MONDO UNICO AL MONDO, realizzato allo scopo di rafforzare l'immagine del territorio attraverso la più ampia diffusione di una visione comune del Lago e delle sue peculiarità paesaggistiche e produttive;
- che il Comune di Como ha attivato uno dei propri infopoint turistici presso il Broletto attiguo al Duomo e che, per quanto recentemente riconosciuto dalla Regione Lombardia quale Infopoint

standard, la struttura non dispone di spazi adeguati alla nuova progettualità oggetto del presente protocollo e che la gestione dello stesso è affidata, tramite appalto biennale, ad operatore esterno, non essendo presenti all'interno dell'ente risorse con il profilo professionale richiesto;

- che vi sono quindi le condizioni che possono consentire a Provincia di Como, Comune di Como e Camera di Commercio di dare vita ad un progetto condiviso, che riguardi sia un nuovo ufficio di informazione ed accoglienza turistica in Como da individuare ed ove operare insieme sia un più ampio progetto che coinvolga l'intero territorio provinciale di Como per dar vita ad una rete del sistema turistico.

Tutto ciò considerato

la Provincia di Como, il Comune di Como e la Camera di Commercio di Como

CONVENGONO

Di condividere l'obiettivo prioritario di dar vita ad uffici di informazione ed accoglienza turistica nella città di Como - quindi uffici comuni ai tre enti pubblici in parola - mettendo in sinergia le risorse ed ottimizzando l'utilizzo delle stesse al fine di ottenere nel contempo maggiori risultati in termini di servizi con minori costi per la collettività.

Di condividere altresì modalità di confronto e di coordinamento delle attività turistiche e di promozione territoriale riguardanti tutto il territorio provinciale, con possibilità di adesione da parte di tutti i soggetti pubblici operanti nel campo del Turismo nello stesso territorio provinciale, al fine di evitare la dispersione delle risorse e la frammentazione delle iniziative.

Quanto sopra al fine di giungere ad una promozione turistica integrata e condivisa tra i vari attori, finalizzata a diffondere la conoscenza di tutti i fattori che conferiscono unicità e quindi competitività alla destinazione del Lago di Como e del territorio comunale e provinciale, una promozione che dovrà essere supportata da un'immagine coordinata e condivisa, che renda sempre più conoscibile il brand "Lago di Como" nel mondo.

I soggetti pubblici promotori del presente Protocollo si propongono altresì di coinvolgere nelle varie iniziative anche i soggetti privati che operano nell'accoglienza turistica in senso lato nei territori interessati, identificando e selezionando di concerto con loro soluzioni organizzative e tecniche che valorizzino la destinazione "Lago di Como", promuovendo quindi insieme i prodotti turistici integrati anche in una rete di percorsi e di opportunità che il territorio offre sia agli abitanti che ai visitatori esterni: dalla cultura al paesaggio, dalla storia alle tradizioni fino alle eccellenze enogastronomiche

TUTTO CIO' PREMESSO,

Le parti Provincia di Como, Comune di Como e Camera di Commercio di Como

stabiliscono quanto segue:

- 1) di creare una rete dei servizi di accoglienza e di informazione turistica che gestisca e coordini in maniera integrata e flessibile il sistema di informazione ed accoglienza turistica a livello provinciale, attraverso attività, procedure, canali e strumenti in linea con quelli dei competitor nazionali ed internazionali ed in grado di soddisfare la domanda turistica in tutte le sue variabili;
- 2) per quanto riguarda il capoluogo Como, si intende procedere con l'unificazione dei due uffici (IAT provinciale e Infopoint comunale), individuando a tal fine di comune accordo uno spazio condiviso avente le necessarie caratteristiche di dimensione, posizionamento strategico, strumentazioni all'avanguardia, ecc., al fine di dare il miglior servizio possibile, migliorando quanto offerto singolarmente dai tre enti fino ad oggi al turista;
- 3) la rete dei servizi di cui al punto 1) dovrà fornire almeno i seguenti servizi al turista finale – fatti salvi ulteriori servizi migliorativi - in modo integrato e coordinato su tutto il territorio, comunale e provinciale:
 - servizio di informazione, costantemente aggiornato ed integrato tra tutti gli uffici del territorio in tutte le fasi del viaggio del turista;

- utilizzo coordinato di strumenti e canali digitali (social media, web, blog, totem, messaggistica ecc.) per migliorare la fruibilità delle informazioni;
 - acquisizione di buone pratiche quali manuali operativi, carta del turista, *customer satisfaction* ai fini di un costante lavoro di miglioramento ed adeguamento alle esigenze del turista;
 - formazione costante del personale addetto agli sportelli e degli operatori del comparto;
- 4) la rete, inizialmente costituita e promossa dai soggetti pubblici firmatari del presente Protocollo e **avente come capofila il Comune di Como**, deve ritenersi aperta e quindi tenderà naturalmente ad includere tutti gli uffici turistici del lago di Como e del territorio provinciale, sia con apertura annuale che stagionale, che siano gestiti autonomamente dai Comuni o da altri enti locali, associazioni di operatori turistici, pro-loco ecc, al fine di riuscire a trasmettere un'immagine unitaria del lago di Como e del territorio provinciale, sempre nel rispetto delle singole peculiarità di ogni luogo, e per trasformare l'informazione e l'accoglienza turistica in un vero e proprio SISTEMA di PROMOZIONE DELLA DESTINAZIONE con alta qualificazione del metodo e del prodotto;
- 5) Verrà studiato e realizzato un coordinamento dell'immagine del territorio, attraverso:
- la gestione unitaria dei domini e la comunicazione on-line (siti e social) utilizzando il dominio lakecomo.it/org/com di proprietà della Provincia di Como, con l'obiettivo che diventi strumento condiviso non solo tra Provincia, Comune di Como e Camera di Commercio di Como ma nel tempo strumento unico per i comuni e gli operatori del comparto che vorranno aderire alla rete;
 - la costituzione di un apposito ufficio stampa italiano ed internazionale (comunicazione, media educational tour, fam trip, press tour) e di un apposito ufficio comunicazione;
 - l'organizzazione di incontri operativi (ed. tour, fam trip e work shop) volti a far conoscere il prodotto lago di Como a buyers o tour operator italiani ed internazionali;
 - la realizzazione di materiale promozionale e di adeguata cartellonistica.

La rete, sotto la regia del Comune di Como quale capofila supportato dalla Provincia di Como e dalla Camera di Commercio di Como, darà vita annualmente al meeting "STATI GENERALI DEL TURISMO DEL LAGO DI COMO", da tenersi in un luogo prestigioso del territorio (anche diverso ogni anno) con tavoli tematici di discussione e diverse sessioni di studio ed analisi, che valuteranno le criticità ed i punti di forza presenti nell'offerta turistica attuale e futura, al fine di attuare interventi di promozione di un turismo che sappia affrontare le sfide del mercato globale e digitale, dove gli attori del settore potranno dare il loro contributo attivo per definire la visione ed attuare le scelte strategiche per migliorare la competitività e l'attrattività turistica del lago di Como e di tutto il territorio provinciale di Como.

Comune di Como, Provincia di Como e Camera di Commercio di Como per addivenire alla realizzazione di quanto sopra-indicato provvederanno alla predisposizione di apposito Accordo tra le parti ai sensi della normativa vigente.

Como,

Per la Provincia di Como
La Presidente
Maria Rita Livio

Per il Comune di Como
Il Sindaco
Mario Landriscina

Per la Camera di Commercio di Como

il Presidente
Ambrogio Taborelli
