

Venezia libera dai troppi turisti, Venezia libera per i turisti  
Progetto di prenotazione finalizzato alla gestione dei flussi turistici a Venezia

## SINTESI

Presupposti: non si può consentire l'accesso solo ai più abbienti - si può limitare l'accesso per questioni di sicurezza - rivolgersi solo alla piazza San Marco non risolve veramente il problema.

Proposta: prenotazione gratuita estesa a tutta la città.

La prenotazione gratuita è finalizzata a garantire la visita in condizioni vivibili, è un atto di rispetto nei confronti del turista, a differenza di un ticket a pagamento che difficilmente verrebbe accolto con il favore internazionale. Chi prenota avrà diritto all'accesso completo alla città, mentre chi non prenota sarà soggetto a condizioni di svantaggio con limitazioni crescenti, dettate da ragioni di sicurezza. Ad esempio non potrà usufruire dei mezzi pubblici, non potrà salire sul campanile, entrare in basilica, accedere a determinate aree della città, non potrà parcheggiare al Piazzale Roma, né sbarcare a San Marco ecc. Queste condizioni di svantaggio costituiranno un forte disincentivo alla visita, ed incentivo alla prenotazione nelle date disponibili.

Il sistema funzionerà utilizzando strumenti ed esperienze già disponibili, in particolare la card VeneziaUnica. I controlli avverranno utilizzando i palmari, senza installare tornelli fissi che costituiscono costi rilevanti e creano disagi quotidiani, a differenza dei controlli mobili mirati solo quando e dove serve. I controlli e le limitazioni potranno venire intensificati nei giorni critici, l'importante sarà effettuarli quando necessario affinché sia risaputo che entrando a Venezia senza prenotazione si possono subire pesanti limitazioni alla visita.

Dalla richiesta di prenotazione saranno esclusi tutti i frequentatori abituali della città, la cui VeneziaUnica verrà abilitata in modo automatico. Saranno di fatto esonerati anche i turisti con pernottamento in strutture ricettive autorizzate all'interno del comune, perché l'abilitazione avverrà contestualmente alla prenotazione della camera. Dovranno invece procurarsi la prenotazione i turisti escursionisti, quelli che soggiornano in strutture non regolari, i crocieristi per il tramite delle compagnie di crociera.

La prenotazione avverrà tramite il portale del Comune con un applicativo simile a quello utilizzato per le prenotazioni alberghiere dove il turista sceglierà la data ed il numero delle persone. Durante la prenotazione verranno fornite informazioni sul decoro, poi la procedura transiterà per l'offerta dei servizi VeneziaUnica. La conferma della prenotazione arriverà sul telefonino o sulla posta elettronica e con quella i turisti potranno ottenere la carta VeneziaUnica con l'abilitazione alla visita, valida per il giorno prenotato.

Con questo sistema da un lato il Comune potrà conoscere meglio le dinamiche dei flussi e potrà stabilire dei limiti di carico oltre ai quali non garantire l'accesso, e dall'altro i turisti potranno sapere quando ci sono posti disponibili e quindi potranno programmare la loro visita spalmando maggiormente le presenze in tutti i giorni della settimana, del mese, dell'anno.

Considerato che i turisti pernottanti sono circa 6milioni all'anno, si può proporre inizialmente un limite agli escursionisti attorno ai 10 milioni così da mantenersi vicino ai limiti di carico individuati da alcuni studi. Ad ogni modo tale limite potrà essere facilmente modificato, e differenziato nei vari giorni dell'anno.

I costi sono principalmente software, stimati in circa 200mila euro. Gli incassi sono dati dalla vendita di spazi pubblicitari all'interno della procedura di prenotazione nonché dalla vendita dei servizi VeneziaUnica, e sono stimati complessivamente attorno ai 9milioni di euro annui.

Il sistema così impostato potrà prevedere negli anni ulteriori restrizioni a carico di chi è sprovvisto di prenotazione, fino all'eventuale chiusura del centro storico al di sopra del limite di carico massimo individuato. Al momento può apparire poco opportuno, ma è preferibile predisporre fin da subito un sistema versatile che possa adeguarsi alle esigenze future, anziché correre il rischio di trovarsi tra qualche decennio con un sistema già limitato rispetto all'evolversi della situazione.

---

<sup>1</sup> Questo progetto è frutto di numerosi contributi pervenuti da professionisti e cittadini. In particolare ringrazio il prof. Fabio Carrera, il dott. Claudio Scarpa, il dott. Paolo Pellegrini, gli autori degli altri progetti sulla gestione dei flussi per gli spunti forniti e tutti quanti hanno collaborato offrendo informazioni, dati ed utilissime critiche.

### Presupposti su cui si fonda il progetto

L'articolo 3 della Costituzione Italiana sancisce il principio di non discriminazione e l'articolo 16 prevede che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale". A questo vanno aggiunti gli accordi di Schengen tesi a favorire la libera circolazione dei cittadini nel territorio Europeo, nonché va evidenziato che Venezia è un bene pubblico patrimonio mondiale dell'umanità. Pertanto tutti, sia cittadini italiani che internazionali, hanno il diritto di vedere un patrimonio pubblico che gli appartiene, a prescindere dalle possibilità economiche di pagare eventuali costosi biglietti di ingresso.

Allo stesso tempo l'articolo 16 della Costituzione Italiana prevede che la libera circolazione è garantita "salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza".

Pertanto si può limitare l'accesso per motivi di sicurezza (motivazioni evidenti rilevando l'intasamento delle strade e dei mezzi pubblici della città in tutti i periodi festivi), ma non lo si può consentire solo ai più abbienti.

Un ulteriore presupposto del presente progetto è dato dall'evidenza che la città ha capienza limitata. Così come al teatro ci sono posti limitati soggetti a prenotazione, oltre i quali non è più garantita la sicurezza dell'ambiente né la qualità di offerta del servizio e viene pertanto negato l'accesso, altrettanto dovrebbe avvenire a Venezia. La necessità di prenotare per accedere al teatro è oramai universalmente accettata, nessuno si presenta la sera stessa della rappresentazione pretendendo di entrare a teatro esaurito, risulta evidente che il limite agli accessi è effettuato a vantaggio dello spettatore stesso. Per lo stesso principio, altrettanta evidenza va data alla necessità oramai condivisa di porre un limite agli accessi alla città, evidenziando che si tratta di limiti a tutela dei turisti stessi, in quanto il sovraffollamento limita la loro sicurezza nonché la qualità della loro visita.

Il controllo dei flussi turistici non può tuttavia diventare un aggravio alla circolazione dei residenti, con tornelli fissi che creano inevitabilmente ulteriori difficoltà, incidendo sulla velocità di circolazione, e creando code che possono generare ulteriori intasamenti a catena nelle calli che intersecano il flusso. Da menzionare inoltre i non indifferenti costi di installazione, gestione e manutenzione.

Per quanto riguarda il territorio da interessare alle limitazioni, si evidenzia che Venezia non è solo Piazza San Marco e che quindi elaborare un progetto riferito solo alla Piazza non risolve il problema alla radice. L'impedimento di accesso alla piazza, pur in presenza di un effetto limitante sugli accessi in genere, non impedisce che i visitatori, soprattutto quelli che hanno già visitato Venezia in altre occasioni, si riversino su altre zone della città, intasando comunque senza limite alcune strade e mezzi pubblici. La limitazione di accesso alla sola piazza non garantisce un reale controllo dei flussi, pertanto il progetto di gestione dei flussi turistici va esteso a tutta la città. Da evidenziare inoltre le possibili contestazioni da parte dei negozianti della sola area interessata alla limitazione.

In riferimento ai periodi dell'anno da sottoporre alle limitazioni, sebbene la necessità di regolazione dei flussi turistici a Venezia sia avvertita soprattutto in alcuni periodi critici, la struttura di un progetto di gestione non può risultare limitata a determinate date poiché risulta più semplice informare i turisti del fatto che l'ingresso alla città è sempre sottoposto a determinate regole, che non individuare e diffondere le date interessate.

Andando ad analizzare i ricavi che si vogliono trarre dall'operazione, è opportuno evidenziare che la gestione dei flussi turistici ed i problemi di cassa del Comune sono due problemi separati da affrontare in sedi distinte. Quindi i criteri di elaborazione e valutazione di un progetto che deve riscontrare il favore internazionale, non possono porre in primo piano il ritorno economico rispetto agli effetti benefici su residenti e turisti.

Se le misure tese ad arginare l'esagerata presenza turistica nel nostro centro storico venissero colte come azioni principalmente a fine di lucro, l'avvio ed applicazione delle stesse incontrerebbe molti più ostacoli. Considerato invece che la città e la cittadinanza non sono più in grado di sostenere aumenti di carico, è necessario proporre formule che consentano un'agevole accettazione da parte di istituzioni e comunità. Ormai il tempo delle teorizzazioni è scaduto, non c'è più tempo da perdere, è necessario avviare un progetto in tempi celeri senza ostacoli di natura giuridica o etica.

La richiesta di un pagamento rilevante per l'ingresso a Venezia o a San Marco non è inoltre favorevole alla buona immagine della città, scaduta in modo vertiginoso negli anni. E' necessario invece puntare a misure che restituiscano una buona immagine della città, misure a vantaggio del turista e servizi di migliore qualità che possono invertire la rotta riportando la città ai livelli che merita. Va evidenziato infatti che il servizio più importante ed imprescindibile che si può fornire al turista è quello di garantirgli una visita in condizioni confortevoli. Fornire al turista la possibilità di programmare consapevolmente la sua visita a Venezia nelle condizioni a lui più idonee è un dovuto atto di rispetto che evidenzierebbe l'attenzione della città alle esigenze del turista.

Da sottolineare inoltre che, trattandosi di sperimentazione, la stessa deve presentare le caratteristiche della gradualità e versatilità, garantita dall'assenza di importanti costi sostenuti per strumentazioni fisse di verifica.

Da ultimo si evidenzia che nel corso degli ultimi anni sono state già avviate alcune sperimentazioni ed azioni (es. Venice Connected, il decalogo comportamentale "*Venezia è anche tua, rispettalala!*", ecc.) che non vanno tralasciate. Le esperienze passate ci sono, molti strumenti li abbiamo già in tasca senza rendercene conto (es. tessera VeneziaUnica), oggi non ci resta che fare tesoro delle esperienze e conoscenze maturate negli anni ed aggregare il tutto in un unico progetto ad ampio respiro.

### **Sistema di prenotazione**

Considerato che le card a pagamento, già proposte negli anni, non hanno mai riscosso importanti successi, e considerato che Venezia ora ha la necessità impellente di dare avvio ad una sperimentazione di controllo che venga accettata con favore dalle comunità internazionali, si ritiene opportuno proporre una formula senza spese per i visitatori.

Si propone quindi non un biglietto a pagamento per accedere, bensì, al contrario, una sorta di welcome card gratuita, per sottolineare che il turista è benvenuto fino ai limiti di capienza sostenibili per la città, oltre ai quali ulteriori accessi possono costituire un disagio, se non un rischio, per tutti.

Si propone quindi una prenotazione che comporterà vantaggi e sarà gratuita, non sarà un ticket a pagamento, non ci sarà motivo per non farla. Non comportando costi per il turista sarà più facile da far accettare ed avviare.

L'assenza della prenotazione comporterà invece una serie di limitazioni alla fruizione dei servizi della città (musei, bagni pubblici<sup>2</sup>, servizi di trasporto, parcheggi, principali attrazioni). Inoltre il Comune comunicherà di riservarsi la facoltà di impedire l'accesso alla piazza o ad altre aree della città, per ragioni di sicurezza, a quanti sprovvisti di prenotazione, per tutta la giornata o in determinate fasce orarie. Le condizioni di svantaggio previste per il turista senza prenotazione costituiranno disincentivo all'accesso alla città nelle date in cui risulterà raggiunto il limite delle prenotazioni consentite, e incentivo alla prenotazione nelle date disponibili.

Un sistema di prenotazione così strutturato faciliterà una buona immagine della città, a favore di un turismo di

---

<sup>2</sup> Il numero dei servizi igienici a disposizione dei turisti andrà sicuramente incrementato, eventualmente tramite convenzioni con gli alberghi.

qualità in condizioni confortevoli.

Il turista, avendo la possibilità di verificare per ogni data il grado di saturazione previsto e raggiunto, nonché le date con prenotazioni ancora disponibili, potrà programmare la sua visita in modo più consapevole. Considerato che a nessuno piace visitare una città intasata, il fatto di poter programmare consapevolmente la visita fornirà buoni risultati in termini di limitazione dei picchi di afflusso, con autoregolazione e redistribuzione delle visite lungo l'arco della settimana, del mese, dell'anno. Aggiungendo a quanto sopra le limitazioni cui saranno soggetti i visitatori privi di prenotazione, gli accessi oltre a determinati limiti risulteranno sicuramente ridotti. Pertanto le condizioni di svantaggio prospettate ai visitatori privi di prenotazione costituiranno forte disincentivo all'accesso in città oltre ai limiti previsti.

L'impedimento all'accesso alla Piazza ai visitatori privi di prenotazione verrà attivato solamente in poche occasioni, ma la consapevolezza del rischio quotidiano demotiverà e scoraggerà i turisti escursionisti "mordi e fuggi", soprattutto se con possibilità di programmare la visita in altre date con maggiori disponibilità.

Inoltre si evidenzia che per governare i flussi turistici è necessario innanzitutto conoscerli, ed un sistema di prenotazione consentirà l'ottenimento di dati contestualmente alla sperimentazione, senza dover investire in studi preliminari.

Al fine di consentire maggiori e più rapide verifiche, la prenotazione informatica verrà inglobata nella già disponibile tessera VeneziaUnica. La conversione potrà essere fatta al primo accesso in città presso uno qualsiasi degli sportelli adibiti (es vela, infopoint, ingressi museali ecc). La tessera avrà validità pari alla validità della prenotazione.

### **Chi dovrà procurarsi la prenotazione**

La necessità di procurarsi un pass di prenotazione sarà rivolta a:

- Turisti escursionisti: prenotazione individuale a loro cura (o della loro agenzia in caso di gruppi organizzati).
- Crocieristi: prenotazione a cura e nome delle compagnie di crociera.
- Turisti con pernottamento: prenotazione automatica integrata con la prenotazione della camera presso la struttura ricettiva autorizzata.

Il pass turistico senza soggiorno nel comune di Venezia sarà di durata giornaliera (ad esempio fino alle ore 4.00 del mattino successivo) e andrà richiesto tramite l'applicativo inserito nel portale del Comune.

Il pass crocieristi andrà richiesto dalle compagnie di crociera in quantità equivalente al numero di crocieristi per i quali si stima uno sbarco in città. Sarà poi a cura delle compagnie di fornire ad ogni crocierista una copia dello stesso, o una card che contraddistingua la crociera di riferimento, da esibire in caso di controlli. In alternativa, sarà possibile fornire loro, come agli altri turisti, la tessera VeneziaUnica a validità limitata. L'importanza di inserire anche il turista crocierista nel sistema di conteggio delle presenze previste, è data dal fatto che, come affermato dal Presidente di Assoagenti Veneto (il Gazzettino - 14 agosto 2016) alcuni intasamenti sono avvenuti malgrado l'assenza di grandi navi in banchina, quindi si può ben immaginare cosa potrebbe accadere se vi fosse l'accavallamento di più fattori concomitanti.

Il pass turistico con soggiorno nel comune di Venezia verrà rilasciato contestualmente alla prenotazione in una delle strutture ricettive autorizzate con sede nel comune di Venezia. Per agevolare le pratiche ed i controlli potrebbe essere di durata sempre settimanale, a prescindere dai giorni effettivi di soggiorno (in caso di soggiorni di durata superiore basta rilasciare un altro pass).

Questo sistema di pass automatico agevolerà un controllo indiretto delle affittanze turistiche (stimate da Italia Nostra in circa 6.000 unità), con incentivo alla riduzione dell'abusivismo in quanto il soggiorno in strutture ricettive irregolari non dichiarate non consentirà l'acquisizione automatica del pass.

Le categorie interessate verranno informate della necessità di prenotare la loro visita tramite stampa, agenzie

turistiche, portale del Comune, affissioni luminose lungo le autostrade, in tangenziale, nelle vie di accesso al ponte della libertà e in tutti i principali punti di imbarco verso il centro storico.

In caso di arrivo in città senza prenotazione, la stessa potrà essere sanata presso i punti stabiliti (es. ufficio informazioni turistiche, biglietterie actv) fino al raggiungimento del limite previsto, eventualmente dietro piccolo corrispettivo a copertura delle spese di segreteria.

### **Chi sarà esonerato dalla prenotazione**

Non dovranno procurarsi una prenotazione per l'accesso alla città:

- Nati e/o residenti nel Comune.
- Studenti/lavoratori pendolari non residenti.
- Proprietari di seconde case nel Comune di Venezia (e relativa famiglia).

Alle categorie individuate verranno rilasciati dei pass integrati alla tessera VeneziaUnica (ex Imob) che assumerà colorazione differente per riconoscere a vista il pass a lungo termine rispetto alla tessera ad uso turistico limitato nel tempo.

Si evidenzia che quasi la totalità dei soggetti esonerati già dispone della tessera in parola.

L'aggiornamento della tessera a nati e residenti verrà fatto in modo automatico, così come avvenuto in occasione dell'avvio degli accessi prioritari, oppure tramite presentazione di un documento

L'aggiornamento/rilascio della tessera studente verrà effettuato agli studenti non residenti iscritti negli istituti con sede nel territorio comunale, su richiesta degli Istituti che forniranno la lista degli interessati.

L'aggiornamento/rilascio della tessera lavoratore verrà effettuato ai soggetti operanti in aziende con sede nel territorio comunale, su richiesta delle Aziende che forniranno la lista degli interessati.

Le autorizzazioni di cui sopra avranno durata pari alla scadenza della tessera VeneziaUnica.

Oltre a ciò saranno previsti dei pass "ospiti" da rilasciare ad esempio alla Regione del Veneto, Università ed altre Istituzioni o aziende in caso di inviti a persone sprovviste delle autorizzazioni di cui sopra.

In caso di parenti e/o amici in visita a residenti, si suggerirà la prenotazione del pass turistico "senza soggiorno". In caso di raggiungimento del numero limite, con impossibilità di procedere con la prenotazione, sarà possibile entrare senza prenotazione (con tutti i disincentivanti limiti già visti), o chiedere al Comune una prenotazione in deroga.

Per quanto riguarda i proprietari di seconde case, gli stessi potranno comunicare, all'atto del rilascio dell'esonero alla prenotazione, i nominativi di un certo numero di persone del proprio nucleo familiare. Eventuali parenti aggiuntivi potranno sempre visitare la città prenotando per tempo il pass previsto.

Sarà comunque sempre prevista la possibilità di richiedere l'assegnazione di pass in deroga al raggiungimento dei limiti individuati, negli specifici casi che il Comune andrà a regolamentare.

Richieste multiple faranno scattare accertamenti in quanto possibile indicatore di struttura ricettiva non autorizzata.

### **Limiti alla prenotazione**

La determinazione dei limiti va studiata soprattutto in riferimento agli escursionisti giornalieri, in quanto il numero dei visitatori con pernottamento è già limitato/limitabile agendo sul numero di posti letto concessi alle strutture ricettive del Comune.

Per quanto riguarda l'individuazione del numero massimo giornaliero di prenotazioni previste per i turisti escursionisti si può partire dai dati rilevati dallo studio dell'università di Worchester condotto dal prof. Carrera<sup>3</sup>, secondo cui la situazione risulta essere la seguente:

Numero presenze	Residenti centro storico	Lavoratori e studenti pendolari	Turisti con pernottamento	Turisti escursionisti	Totale turisti
al giorno	55.700	22.700	17.600	45.580	63.180
all'anno	20.330.000	7.600.000	6.425.000	16.635.000	23.060.000

Si rileva tuttavia che dette stime forse sono leggermente sottostimate in quanto altre fonti indicano un afflusso di oltre 30 milioni di turisti all'anno.

Al fine di stimare dei limiti indicativi di pressione turistica sostenibile, si propone che il numero dei turisti non possa eccedere il numero dei residenti.

Considerato che il tetto delle prenotazioni giornaliere per turisti con pernottamento è dato dal numero dei letti presenti in strutture ricettive autorizzate (circa 43.000), si propone di individuare solo un limite al numero delle prenotazioni dei turisti escursionisti. Detto limite può essere previsto inizialmente attorno alle 30.000 unità circa giornaliere, per un totale di circa 10.000.000 prenotazioni all'anno (crocieristi inclusi) che, sommate al numero di turisti con pernottamento medi annui (6 milioni circa come evidenziato nella tabella sopra riportata), consentono di contenere l'afflusso in circa 16 milioni di presenze annue, limite comunque superiore a quanto consigliato dagli studi effettuati sulla capacità di carico della città<sup>4</sup>.

Il limite non sarà necessariamente sempre lo stesso per ogni giorno dell'anno, quindi, al fine di mantenere i picchi di prenotazioni turistiche complessive entro gli ambiti stabiliti per ragioni di sicurezza, nei giorni in cui è stimata una maggiore affluenza di turisti con pernottamento (es. natale, carnevale, pasqua, ponti festivi ecc) sarà possibile abbassare il limite di prenotazioni previste per i turisti escursionisti, grazie all'agilità e versatilità del programma informatico di prenotazione.

In occasione di alcuni eventi di richiamo, per i quali l'Amministrazione Comunale consente ed incentiva un afflusso turistico superiore, sarà analogamente possibile aumentare il limite impostato o addirittura non prevedere alcuna necessità di prenotazione.

Le previsioni di afflusso verranno aggiornate ogni anno, al fine di perfezionare sempre più la programmazione dei limiti (metodologia PDCA di miglioramento continuo), in base ai suggerimenti dati dalle associazioni di albergatori, alle statistiche, ai riscontri ottenuti.

I dati di previsione potranno venire affinati anche con quanto elaborato dal CORILA, che offre tecnologie di conteggio delle persone.

Il numero limite delle prenotazioni quotidianamente fornite potrà quindi essere modulato in base ai vari periodi dell'anno, e modificato in base ad analisi e riscontri ottenuti nel tempo, al fine di affinare negli anni gli equilibri tra le varie tipologie di accesso, allo scopo di mantenere le prenotazioni in città tutti i giorni entro i limiti di sicurezza individuati.

Coloro che risulteranno sprovvisti di prenotazione, saranno soggetti a limitazioni all'utilizzo dei servizi offerti dalla città (servizi igienici, di trasporto, museali, accesso a determinate aree, ecc). Pertanto il raggiungimento del limite individuato non costituirà in questa fase impedimento all'accesso, ma disincentivo alla luce delle svantaggiose condizioni previste.

<sup>3</sup> Worcester Polytechnic Institute - *Safe and Sustainable Tourism: Managing Venice's Millions of Visitors* - Dic. 2015

<sup>4</sup> Dati tratti da Reset:

1988 Jan Van Der Borg e Paolo Costa – limite di 7.500.000 turisti/anno;

2002 Paolo Costa – limite di 8.000.000 turisti/anno;

2009 COSES – limite di 13.000.000 turisti/anno.

## **Applicativo di prenotazione**

L'applicativo per la prenotazione, inserito nel portale del Comune, sarà strutturato in modo molto semplice, per consentire al turista un'agevole verifica delle date da preferire, nonché un agevole compimento delle azioni necessarie per portare a termine la prenotazione.

Il sistema di prenotazione costituirà un'importante fonte di informazione e servizio al turista. Quindi, oltre alle informazioni relative al grado di saturazione previsto e già realizzato per data, si potranno inserire una serie di informazioni, ora parcellizzate, tali da consentire al turista di fruire a pieno di tutte le possibilità offerte dalla città. Alcune informazioni (es. decalogo sul decoro, modalità di circolazione stradale, percorsi alternativi, lucchetti, acquisti merce da abusivi, foto con figuranti ecc) verranno fornite (ed espressamente accettate) contestualmente alla procedura di prenotazione, così da assicurare una presa visione da parte del turista.

La prenotazione, inviata via sms o email da indirizzo mittente del Comune, sarà verificabile da chiunque senza necessità di ausili o lettori particolari.

Il sistema informatico effettuerà costantemente un'analisi automatica dei dati per rilevare ed approfondire eventuali anomalie. Richieste di prenotazione atipiche faranno scattare accertamenti in quanto possibile indicatore di errori di prenotazione o di struttura ricettiva non autorizzata (es. prenotazioni ricorrenti nell'arco dell'anno riconducibili alla stessa persona, in quantità elevate per singola data, prenotazioni senza pernottamento relative a più giorni consecutivi).

L'applicativo sarà molto versatile, prevedendo già la predisposizione, per un eventuale futuro, dell'introduzione della richiesta di una cauzione e/o di un'imposta a carico del turista escursionista.

Se giuridicamente legittimo, l'appalto per la creazione e gestione dell'applicativo potrebbe venire inserito tra i servizi già resi al comune da parte di Venis Spa.

Ulteriori proposte sul contenuto e struttura dell'applicativo sono indicate nell'allegato 1.

## **Controlli della prenotazione**

Obiettivo della fase basilare è l'avvio del sistema di prenotazione e le verifiche verranno fatte solo in quanto l'assenza di prenotazione impedisce l'utilizzo dei servizi cittadini.

Pertanto i controlli avverranno contestualmente all'acquisto dei biglietti di navigazione, all'accesso ai musei, ai bagni pubblici, alle principali attrazioni (es campanile, basilica), eventualmente all'accesso in determinate aree ecc.

Presso gli uffici informazioni turistiche, oppure alla prima verifica, la prenotazione verrà convertita in tessera VeneziaUnica contenete le informazioni relative alla data e durata della prenotazione, necessarie per semplificare i controlli successivi. Sulla stessa tessera resterà ovviamente possibile caricare i biglietti per la navigazione, gli accessi ai musei ecc.

Ulteriori controlli potranno avvenire, utilizzando i medesimi palmari in dotazione al personale Vela, al fine di impedire l'accesso a determinate aree ai turisti sprovvisti di prenotazione. Dette saltuarie verifiche saranno opportune soprattutto al fine di rendere concreto ed avvertito il rischio di non poter vedere le zone di interesse in caso di accesso senza prenotazione, rafforzando pertanto il disincentivo alla visita nelle giornate già saturate.

Da evidenziare che in occasione delle verifiche attuate dal personale addetto, lo stesso potrà distinguere facilmente i turisti dai residenti, interferendo in modo minimo sulla circolazione degli stessi.

Non si ritiene invece opportuna l'installazione di tornelli fissi perché incidono troppo sulla circolazione (anche dei residenti) e comportano un elevato aggravio in termini di costi di acquisto, gestione e manutenzione (si pensi alle code che potrebbero venire a crearsi in caso di mancato funzionamento del pass di alcune persone, con conseguenze a catena anche sulle calli trasversali).

Potranno inoltre essere attivati dei controlli prima dell'arrivo in città, tesi a dividere i flussi dei visitatori con prenotazione da quelli senza prenotazione, in modo tale da evitare intasamenti sul ponte della Libertà come quelli visti ad esempio in agosto 2016, quando molti turisti delle spiagge si sono riversati in massa verso la città. La separazione dei flussi prima dell'arrivo in città<sup>5</sup> sarà volta a consentire l'accesso al Piazzale Roma ed ai parcheggi della zona solo ai visitatori con prenotazione, mentre quelli sprovvisti verranno deviati verso altre zone di imbarco (es. Tesserà / Fusina) e di sbarco (es. zone meno congestionate della città, non in riva degli Schiavoni), con ulteriori condizioni di svantaggio e disincentivo rispetto ai turisti prenotati.

La scelta delle giornate da bollino rosso, nelle quali attivare punti di controllo prima dell'arrivo in città, sarà facilitata dalla verifica dello stato delle prenotazioni già registrate nel sistema.

## Costi e ricavi

I costi del progetto sono principalmente software. Il costo stimato del software di gestione delle prenotazioni si aggira sui 100.000,00 euro. In via prudenziale, considerato l'opportuno rinforzo delle apparecchiature hardware, si è stimato un costo di 200.000,00, con spese di gestione e manutenzione attorno ai 40.000,00 euro annui.

Vista la gradualità di avvio del sistema, non è stata stimata alcuna spesa di pubblicità per diffondere il progetto in corso, in quanto la diffusione verrà fatta sicuramente dalla stampa e dalle agenzie turistiche senza necessità di rilevanti investimenti in tal senso.

I ricavi del progetto sono dati dalla vendita di spazi pubblicitari all'interno delle pagine per la prenotazione, inserite nel portale del Comune, e dalla vendita dei servizi VeneziaUnica, proposti in modo integrato alla procedura di prenotazione.

Considerato che le pagine del portale del Comune dedicate alla prenotazione saranno visitate da milioni di persone, sarà agevole trovare sponsor interessati agli spazi pubblicitari. Il costo degli spazi verrà calibrato in base ai prezzi di mercato delle pagine con lo stesso numero dei visitatori. In via prudenziale al momento si è stimato un incasso assestato a partire da valori bassi, pari a circa 2.000,00 euro al giorno, ad andamento crescente negli anni. Ipotizzando ad esempio la vendita di 20 banner a 20,00 euro ogni 1.000 visualizzazioni, con 10.000.000 visualizzazioni l'incasso raggiungerà i 4 milioni di euro l'anno.

Per quanto concerne i ricavi dati dalla vendita dei servizi VeneziaUnica, si stima che l'inserimento dell'offerta all'interno della procedura di prenotazione, non possa fruttare vendite ad un numero inferiore al 5% dei visitatori complessivi. Individuando un ricavo per il Comune di soli 5,00 euro a card, si è stimato di arrivare gradualmente nel corso delle prime 5 annualità ad un introito pari a 5 milioni di euro all'anno. Da ricordare a tal proposito che gli incassi ottenuti da Venice Connected, senza il collegamento ad una procedura di prenotazione, arrivavano a fatturazioni di oltre 3 milioni annui. Pertanto, recuperando e rafforzando le esperienze positive passate, ed integrando tale vendita al portale di prenotazione, si possono sicuramente prospettare incassi di rilievo.

Malgrado l'ottica prudenziale, si evidenzia che il pareggio economico verrà raggiunto fin dal primo anno di attività, oltre ad ampi margini di utili da reinvestire nel progetto, o in altre attività correlate a favore di un turismo di qualità.

L'analisi dei costi/ricavi è indicativa, mancando sicuramente alcuni dettagli di spesa (es. interessi passivi, eventuale personale aggiuntivo, imposte ecc.), tuttavia può già fornire evidenza dell'ampia remunerabilità e basso rischio del progetto, prevedendo un utile per il Comune prudenzialmente stimato in circa 9 milioni annui

---

<sup>5</sup> Il sistema di separazione dei flussi qui ripreso è proposto da anni dal Direttore Generale dell'AVA Associazione Veneziana Albergatori.



nell'arco dei primi 5 anni.

COSTI	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5
ammortamento software e hardware	66.666,67	66.666,67	66.666,67	-	-
costi di gestione e manutenzione	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00	40.000,00
RICAVI					
Vendita spazi pubblicitari	800.000,00	1.600.000,00	2.400.000,00	3.200.000,00	4.000.000,00
Vendita servizi VeneziaUnica	1.000.000,00	2.000.000,00	3.000.000,00	4.000.000,00	5.000.000,00
UTILE/PERDITA	1.693.333,33	3.493.333,33	5.293.333,33	7.160.000,00	8.960.000,00

Sebbene il progetto sia remunerativo, si ricorda tuttavia che l'obiettivo principale è in termini di benessere dei residenti, immagine della città, turismo di qualità con implemento dei servizi.

A quanto sopra conteggiato va aggiunta inoltre la possibilità, fornita dai controlli automatici dei dati effettuati dal sistema, di identificare o disincentivare le affittanze abusive. Infatti la presenza dei controlli incrociati previsti, soprattutto sulle prenotazioni giornaliere per più giorni consecutivi, costituirà incentivo alla regolarizzazione delle affittanze, con conseguente recupero di parte del buco di imposte attualmente perse, stimato da Reset in potenziali milioni di euro annui.

In tema di ricavi va infine segnalato che il sistema di prenotazione così generato pone le basi per l'eventuale futura applicazione al turista escursionista, se legalmente supportata, di un'imposta di soggiorno/passaggio, che eliminerebbe la discriminazione oggi in atto nei confronti dei turisti con pernottamento.

### Tempistiche

Considerate le procedure necessarie per le decisioni e per gli affidamenti, i tempi per avviare il sistema di prenotazione vengono stimati in circa 2 - 3 anni.

Attività	2017		2018		2019	
	1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Definizione del progetto						
Approvazione del progetto ed assegnazione appalto x applicativo						
Elaborazione degli applicativi informatici						
Avvio fase sperimentale e pubblicizzazione						
Vendita spazi promozionali						
Avvio a regime del sistema di prenotazione						

### Vantaggi ed esternalità

- Veloce da avviare, in quanto molti degli strumenti necessari sono già disponibili (es. card VeneziaUnica).
- Barriere solo informatiche quindi costi e disagi contenuti.
- Estremamente versatile e con avvio graduale che consente di applicare prontamente i correttivi necessari, in

seguito alle valutazioni del primo impatto sui flussi.

- Applicato a tutta la città, non solo in Piazza San Marco.
- Ritorno di informazioni sul numero di accessi previsti, indispensabile per un'ottimale organizzazione dei servizi.
- Migliore redistribuzione degli arrivi turistici durante tutto l'arco dei giorni, maggiormente spalmati tra i giorni della settimana, del mese, dell'anno, con conseguente riduzione dei picchi di presenza.
- Incremento della conoscenza e diffusione della card VeneziaUnica per quanto concerne i servizi al turista.
- Realizzazione di piattaforma comprendente molteplici servizi informativi offerti al turista, tra cui il decalogo comportamentale con informazioni su decoro, modalità di circolazione, ecc, nonché stimolo alla visita dei percorsi alternativi ecc.
- Maggiori pernottamenti (se è raggiunto il limite per le prenotazioni degli escursionisti, il turista può sempre optare per soggiornare una notte).
- Contrasto alle strutture abusive (sia di Venezia che Mestre), controllo delle affittanze turistiche (stimate in circa 6.000 residenze) e potenziale conversione a favore della residenzialità in quanto chi affitta a turisti in modo irregolare avrà grandi difficoltà a gestire le operazioni di prenotazione, e questo potrebbe divenire stimolo per riconvertire le affittanze a favore dei residenti o mettersi in regola con il fisco.
- Riduzione della quantità di navi in arrivo nello stesso giorno (non riduzione del numero di navi, ma migliore redistribuzione degli arrivi) con potenziale incidenza sulla capienza/dimensione delle stesse.
- Utili elevati (circa 9 milioni nei primi 5 anni) con investimenti minimi (200mila euro), quindi basso rischio di impresa.
- Pone le basi per l'eventuale applicazione al turista escursionista di un'imposta di soggiorno/passaggio.

## EVENTUALI FASI SUCCESSIVE DEL PROGETTO

Alla luce dei riscontri forniti dal sistema di prenotazione, sarà possibile, negli anni a seguire, decidere di implementare una o più ulteriori fasi con restrizioni all'ingresso via via crescenti che possono stringere le maglie fino ad impedire l'accesso in centro storico a quanti sprovvisti di pass/prenotazione. Si analizzano pertanto di seguito alcuni moduli che si potranno aggiungere al progetto basilare.

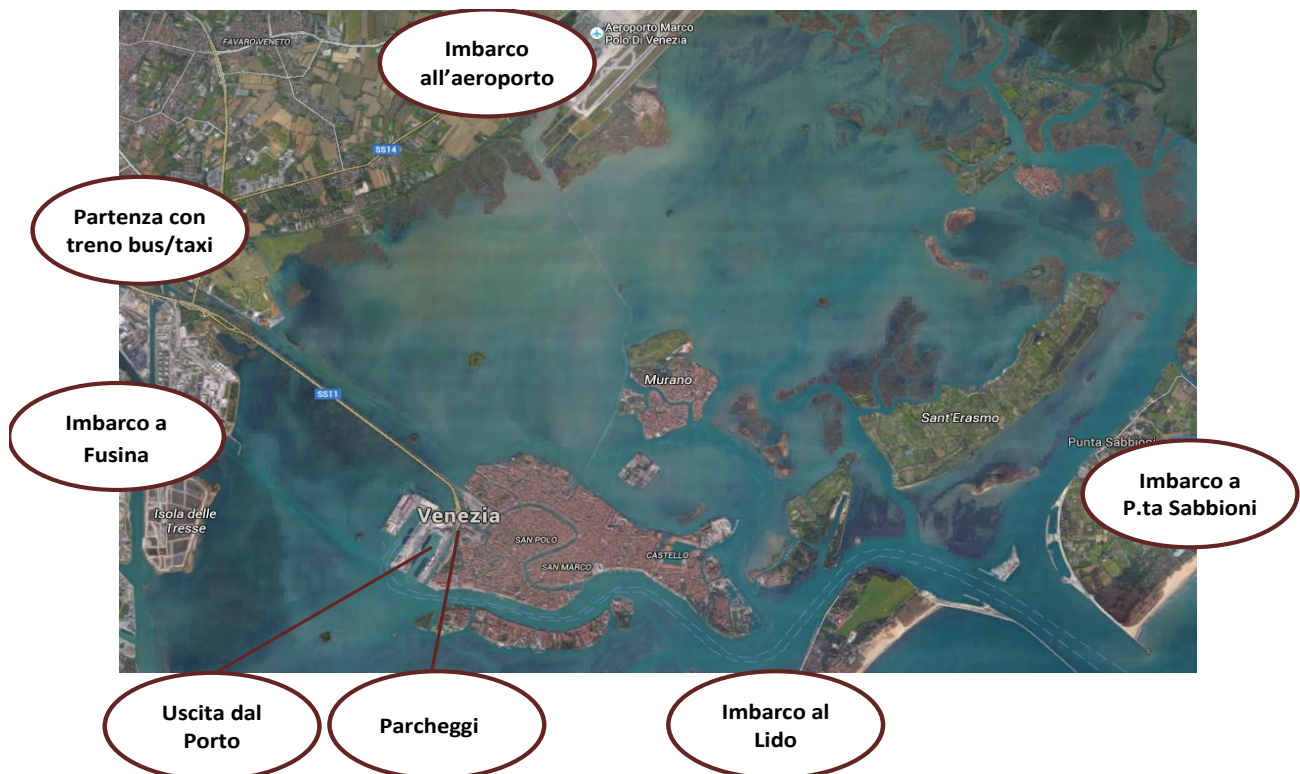
### Deposito cauzionale

Al fine di arginare l'eventuale insorgenza di prenotazioni "a vuoto" (ad esempio da parte di agenzie turistiche che puntano ad assicurarsi numeri eccedenti di pass di ingresso) si potrà chiedere, all'atto della prenotazione, un versamento cauzionale, ad esempio pari a 5 euro, da scalare all'atto del primo acquisto di biglietti per la navigazione, ingressi ai musei ecc. Questo importo non sarà un ticket di ingresso quindi non costituirà un ricavo per il Comune (se non nel caso di mancato arrivo in città).

### Impedimento all'accesso in città dei turisti senza prenotazione

Qualora ritenuto necessario, sulla base degli esiti ottenuti con la fase basilare, la struttura del sistema di prenotazione consentirà l'eventuale introduzione di un sistema più o meno rigido di verifica ed impedimento all'accesso a tutto il centro storico a quanti sprovvisti di prenotazione.

Al fine di evitare ingorghi nei punti di accesso cittadini, tali verifiche avverranno principalmente a monte, prima che il turista arrivi in città, in occasione dell'imbarco nei mezzi che consentono l'entrata nel centro storico.



Le principali modalità di accesso al centro storico sono sostanzialmente 9, per ciascuna delle quali si propone una tipologia di verifica. Trattandosi di canali di accesso distinti, tali controlli e sistemi di limitazione potranno venire avviati per moduli in base alle necessità riscontrate e in base agli esiti delle sperimentazioni già avviate. Verosimilmente non risulterà necessario, né forse appropriato, attivare una chiusura completa del centro storico, ma nel predisporre un sistema a salvaguardia della città è comunque opportuno considerare fin da subito anche gli scenari più restrittivi, per non rischiare di trovarci tra 20 anni con uno strumento troppo limitato rispetto all'evolversi della situazione.

Per ognuna delle modalità di accesso si propongono pertanto delle azioni tese a limitarne la fruibilità in assenza del previsto pass/prenotazione:

Auto: impedimento all'accesso dei parcheggi del Piazzale Roma e del Tronchetto in assenza di pass/prenotazione. Tali informazioni andranno ovviamente comunicate agli utenti prima dell'imbocco del ponte della Libertà, al fine di deviare il traffico di quanti sprovvisti delle necessarie autorizzazioni all'ingresso.

Pulmann granturismo: controlli all'arrivo dei mezzi al Tronchetto.

Navi: posto di controllo in uscita dal Porto (eventualmente automatico grazie alla tecnologia offerta dal CORILA), atto al conteggio delle persone sbarcate, alle quali la compagnia fornirà distintivo valido per la giornata di arrivo/partenza.

Autobus/tram actv ed atvo: differenziazione dei biglietti con validità per Venezia, per acquistare i quali sarà necessario esibire il pass/prenotazione. I controllori dei mezzi potranno multare chi dovesse essere trovato in assenza di biglietto con validità per Venezia, in virtù del fatto che la mancata prenotazione scombina la programmazione e danneggia la fruibilità dei servizi da parte degli altri utenti. Da rilevare che, in questa fase progettuale, non sarà più possibile non essere a conoscenza della necessità di procurarsi la prenotazione e quindi chi aggirerà il sistema (es. acquistando biglietti da terzi) lo farà consapevolmente in frode alle disposizioni.

Mezzi di navigazione actv e alilaguna: come sopra.

Taxi, barconi granturismo ed altri mezzi con conducente: il trasporto fino a Venezia sarà consentito solo in presenza di pass. In caso di imbarco di persone non autorizzate saranno previste sanzioni al conducente, quali la sospensione della licenza.

Treno: tramite applicativo informatico in convenzione con Trenitalia, si potrà concludere la procedura di acquisto del biglietto con destinazione stazione Santa Lucia solo in presenza di prenotazione/pass, allo stesso modo in cui è consentito il check-in dei voli diretti negli Stati Uniti solo in caso di approvazione data dal Sistema elettronico per l'autorizzazione al viaggio (ESTA).

A piedi dal ponte della libertà: trattandosi di quantità sicuramente limitate, si interverrà solo con un eventuale punto di controllo da parte delle forze dell'ordine.

Mezzi di navigazione privati (barchini): data la struttura della città, si tratta della forma di accesso più difficile da monitorare. Tuttavia, considerata la gratuità della prenotazione, non si stimano grandi traffici di turisti introdotti clandestinamente da parte dei possessori privati di piccoli mezzi da diporto.

Data la complessità della città si evidenzia che anche nel caso di attivazione di stringenti controlli all'accesso resterà quasi impossibile scongiurare la possibilità che qualcuno si ingegni per aggirare le limitazioni previste, ma considerata la gratuità del pass, e considerate le condizioni di visita svantaggiose previste in assenza di prenotazione, per il turista sarà sicuramente più semplice e conveniente puntare sulla pianificazione della visita, piuttosto che tentare di aggirare i sistemi di verifica.

## **Sanzioni ed allontanamento dei soggetti privi di pass/prenotazione**

Sempre al fine della sicurezza, una volta deciso l'eventuale impedimento all'accesso dei turisti privi di prenotazione, si potranno introdurre sanzioni ed altre misure cautelari nei confronti di chi dovesse venire individuato in centro storico privo della necessaria prenotazione, in ragione delle ordinanze in materia emesse dal Sindaco.

Va infatti evidenziato che, una volta terminata la fase sperimentale di introduzione del sistema di prenotazione, una volta avviati i controlli nei punti di accesso alla città, e considerata anche tutta la segnaletica inserita, non sarà più possibile entrare in centro storico privi di pass in modo inconsapevole, bensì l'accesso sarà possibile solo eludendo volutamente ordinanze e controlli.

Per tale ragione i soggetti che, in occasione di verifiche predisposte dalle forze dell'ordine, verranno riscontrati privi di autorizzazione, saranno sanzionabili in quanto avranno consapevolmente disatteso le ordinanze cittadine.

Prevedendo, per ragioni di sicurezza, ordinanze tese all'accompagnamento fuori dal centro storico di detti soggetti, si forniranno maggiori strumenti alle forze dell'ordine contro il proliferare di delinquenza e commercio abusivo, che verosimilmente spesso non presentano i titoli idonei per l'ottenimento del pass. Se legalmente possibile, in virtù del decalogo di comportamento espressamente accettato da coloro che concludono la prenotazione, si potrà prevedere, come sollecitato dal Governatore della Regione, l'allontanamento anche dei soggetti in possesso di pass che evidenziano atteggiamenti non decorosi.

Pertanto il sistema di limitazione degli accessi così predisposto offrirà vantaggi in materia di ordine pubblico, costituendo base per nuovi strumenti di controllo contro delinquenza/abusivismo/accattonaggio. Verranno individuate, di concerto con le forze dell'ordine, le opportune ordinanze utilizzabili quali strumenti per combinare le potenzialità previste dall'eventuale limitazione all'accesso al centro storico, con gli strumenti previsti dalla L. 125/2008 in materia di sicurezza urbana, ai fini di un controllo più efficace in circostanze di accattonaggio, spaccio e criminalità in genere.

## **Tempistiche e costi**

I costi e le tempistiche necessarie per dare avvio alle successive fasi del progetto non sono stati ancora oggetto di stima. Trattandosi di sezioni modulari, queste fasi successive potranno venire avviate a seconda delle necessità ed a copertura economica già realizzata, mano a mano che verranno conseguiti gli utili derivanti dalla gestione del progetto basilare.

## **Allegato 1: Bozza di proposte per la realizzazione dei contenuti del portale di prenotazione**

Il sistema deve funzionare sia tramite computer che telefono cellulare.

Deve comunque essere previsto un numero telefonico di supporto (es per anziani privi di internet).

L'applicativo dovrà essere molto versatile e facilmente modificabile consentendo di variare il numero limite previsto.

Verranno inseriti ovunque vari spazi pubblicitari di diversa tipologia per venderli a diversi prezzi.

### Sezione dedicata alle informazioni:

(Potrebbe anche semplicemente rinviare alle pagine di VeneziaUnica)

Link al decalogo comportamentale con informazioni su decoro ecc., link agli orari dei vaporetti, link alle informazioni sui musei, eventi del giorno, orari ufficio informazioni, consolati, costi bagni pubblici, guide turistiche autorizzate, giri in gondola, assistenza medica, taxi, prenotazioni alberghiere, cose da vedere nei circuiti alternativi ecc).

Se legalmente consentito, link ad alcune webcam per verificare in tempo reale la lunghezza delle code per accedere alle principali attrazioni (es. basilica, campanile, musei, parcheggio comunale, ecc.).

### Sezione dedicata alla mappa:

Accordo con Google per poter evidenziare nella mappa (e quindi calcolare percorsi e distanze)

- Musei
- Fermate actv (distinte per linea)
- Bagni pubblici (ed eventuali locali/alberghi convenzionati con il Comune per l'offerta di detto servizio anche a turisti non clienti);
- Ristoranti/bar provvisti di fasciatoio per il cambio dei bambini;
- Aree pubbliche verdi o panchine;
- Ecc.

### Sezione dedicata alla prenotazione da parte del turista:

Nella pagina di apertura appare il calendario annuale, ogni data colorata di verde, giallo o rosso in base al numero di prenotazioni già effettuate rispetto al limite fissato es 25.000 al gg (1/3 verde, 2/3 giallo, posti esauriti rosso)

Il turista escursionista clicca, fornisce i dati richiesti (es nome, quante pax, tel, email ecc) e prenota la data che gli interessa.

Al fine di arginare l'eventuale insorgenza di prenotazioni fasulle seriali eseguite da computer, si potranno prevedere meccanismi di controllo, con richiesta ad es. di digitare una sequenza alfanumerica.

Codice prenotazione formato da: data di validità + numero progressivo di prenotazione del giorno (quindi da 1 al numero limite previsto) + numero di persone del gruppo + nome intestatario + codice di controllo informatico.

Per evitare contraffazioni il codice termina con una sequenza di controllo verificabile dagli addetti tramite accesso ad area riservata nel portale del Comune.

Se giorno rosso il sistema propone altra data o ricorda che se soggiorna in struttura regolare riceve automaticamente anche il pass all'accesso.

Se prenota due o più giorni consecutivi il sistema invia una richiesta di verifica in quanto chi soggiorna nel Comune non necessita di effettuare la prenotazione.

Si apre schermata di offerta card VeneziaUnica (ci si può collegare direttamente alla pagina già presente).

Si prevede schermata per il pagamento della prenotazione o del versamento cauzionale (eventualmente

integrata a quella per il pagamento di VeneziaUnica, che andrebbe scomposta in servizi a scelta da inserire nel carrello).

Infine va prevista la possibilità di accedere alla propria prenotazione tramite il codice di controllo per eventuali modifiche o annullamenti.

Prima del termine della procedura il turista dovrà prendere visione (con possibilità di stampa multilingue) di alcune informazioni sul decalogo comportamentale ad esempio relative alla circolazione stradale, al decoro, alle sanzioni conseguenti al posizionamento dei lucchetti, acquisti merce da abusivi, ai rischi conseguenti alle foto fatte con figuranti ecc).

#### Sezione riservata agli alberghi:

come sopra con la differenza che il limite giornaliero è dato dal numero di posti letto della struttura.

Codice prenotazione formato da: data di validità + codice struttura di pernottamento + numero progressivo di prenotazione del giorno (quindi da 1 al numero dei posti letto della struttura) + numero di persone del gruppo + nome intestatario + codice di controllo informatico. Il codice è consegnato dall'albergo al cliente assieme alla prenotazione (procedure eventualmente integrata al sistema di prenotazione delle camere della struttura). Per semplificare la validità del pass può essere sempre 7 giorni a prescindere dalla durata del soggiorno.

#### Sezione riservata ai verificatori:

se un accertatore ha dubbi sulla validità di un pass (teme contraffazione, stampa del codice non leggibile, sms smarrito o altro) può entrare nel sistema e verificare il codice di controllo o l'esistenza della prenotazione a quel nome o riferita a quel n. cell o email.

#### Controlli automatici del sistema:

Il sistema farà statistiche automatiche e restituirà dati utili per la programmazione dei limiti degli anni successivi.

Farà delle verifiche automatiche di controllo per evitare errori o abusi vari (Es: segnala a chi gestisce il sistema se ci sono troppe prenotazioni riferite ad un dato nominativo (es 50 persone, intendeva forse 5? – es 3000 persone, verifica se è una compagnia navale – es prenotazioni da escursionista per 5 giorni di seguito: dove soggiorna? Indicatore di struttura ricettiva non autorizzata? – 200 prenotazioni nell'arco dell'anno da parte della stessa persona/stesso indirizzo tel o email: indicatore di struttura ricettiva non autorizzata? Ecc).