



PROTOCOLLO DI INTESA PER LA GESTIONE  
DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA  
TURISTICA (IAT)  
DI SUSÀ  
2019-2021

**Turismo Torino e Provincia**

**Uffici e sede legale:**

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy  
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997  
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

[contact@turismotorino.org](mailto:contact@turismotorino.org)  
[www.turismotorino.org](http://www.turismotorino.org)



## PREMESSE

In osservanza della L. R. 11 luglio 2016 che disciplina l'esercizio delle attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte, l'ATL Turismo Torino e Provincia gestisce l'intero sistema dell'accoglienza nell'ambito territoriale 1 come definito nell'art. 14 della suddetta L.R.: Comune di Torino e comuni della Città Metropolitana di Torino;

In riferimento all'art.16 della L. R. 11 luglio 2016 l'ATL provvede all'istituzione degli Uffici di Informazione e di accoglienza turistica (come abbreviati a seguire IAT), nel proprio ambito territoriale Turismo Torino ha istituito gli IAT nei Comuni di Torino, Bardonecchia, Cesana Torinese, Claviere, Ivrea, Pinerolo, Pragelato, Sauze d'Oulx, Sestriere e Susa; che svolgono un compito cruciale per quanto concerne l'accoglienza, l'informazione e l'assistenza ai turisti, nonché il supporto agli operatori turistici locale e la contribuzione alla diffusione sul proprio territorio di una cultura di accoglienza e ospitalità turistica.

La condivisione di obiettivi strategici e la collaborazione con i Comuni sedi di IAT è imprescindibile per il corretto svolgimento delle attività descritte a seguire.

## OGGETTO

Oggetto del presente protocollo d'intesa è la **gestione** dello IAT di Susa sia in termini di personale, di attività che di strutture.

## ATTIVITA'

L'Ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica garantisce i seguenti servizi

- accoglienza, assistenza ed informazione turistica attraverso i canali, le modalità, le tempistiche definite dal team di Coordinamento IAT nel rispetto degli standard qualitativi propri di Turismo Torino e Provincia;
- promozione delle risorse turistico – culturali locali e dell'intero territorio provinciale;
- prenotazione dei servizi turistici quali pernottamenti, visite ed escursioni guidate, transfer;
- vendita di prodotti turistici creati dall'ATL, editoriali e di merchandising, di biglietti per eventi e per il trasporto pubblico locale secondo quanto stabilito dall'art 4.2 dallo Statuto di Turismo Torino e Provincia S.C.R.L.;
- reperimento, verifica, organizzazione e condivisione delle informazioni circa le risorse territoriali, al fine di alimentare il database informativo (CRM) realizzato con apposito software in grado di garantire l'erogazione delle informazioni al pubblico e la profilazione del cliente;
- raccolta delle schede annuali di denuncia prezzi delle strutture ricettive;
- raccolta di lamentele e segnalazioni e trasmissione ai referenti interessati secondo le procedure concordate;
- predisposizione di materiale illustrativo/promozionale per richieste specifiche;
- presenza sul territorio in occasione di eventi, inaugurazioni organizzati dal Comune e /o da Turismo Torino e Provincia.



**A supporto ed integrazione** delle attività svolte direttamente presso gli Uffici IAT, Turismo Torino e Provincia gestisce, presso gli uffici direzionali, di Torino le seguenti funzioni:

- **contact center**, dal lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:00 e la domenica dalle 10:00 alle 13:00, attraverso l'impiego di operatori multi lingua in grado di fornire informazioni sull'intero territorio provinciale;
- **coordinamento** degli uffici che compongono il sistema dell'accoglienza con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento ordinario e straordinario dei medesimi, assicurando un adeguato livello di qualità con particolare attenzione alla gestione del personale e delle strutture necessarie per erogare i servizi nell'ottica di soddisfazione del cliente;
- **logistica**: per il regolare rifornimento di materiale cartaceo e trasmissione verso la sede centrale di documentazione amministrativa;
- **comunicazione**: a supporto e coordinamento di tutte le attività di comunicazione quali gestione profili social, redazioni newsletter, ideazione grafica di altri elementi di comunicazione (cartellonistica, segnaletica...);
- **personale e organizzazione**: per la gestione del rapporto di lavoro e l'espletamento di tutte le formalità ad esso legate;
- **tecnologie e sistemi informativi**: per l'assistenza software dei programmi forniti da Turismo Torino e Provincia e la connettività;
- **sviluppo prodotto**: per la creazione di prodotti turistici atti ad una miglior fruizione del territorio nonché all'individuazione dei partner tecnici, privati con cui collaborare;
- **relazioni esterne**: per i contatti con media, enti territoriali e realtà locali.

#### ORARIO DI APERTURA

L'orario di apertura dello IAT è stabilito in base al flusso di visitatori che nel corso degli anni si è consolidato, ulteriori variazioni (incluse aperture o chiusure straordinarie) saranno preventivamente concordate e comunicate.

La stagionalità determina una variazione nelle giornate o nel numero giornaliero di ore di apertura:

ORARIO STANDARD ALTA STAGIONE INVERNALE (dicembre e prima settimana di gennaio) ED ESTIVA (luglio e agosto)

tutti i giorni dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18

ORARIO STANDARD BASSA STAGIONE

Da martedì a domenica 9 alle 13 il sabato dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18

#### GESTIONE STRUTTURALE

Lo IAT di Susa è ubicato in Corso Inghilterra nr 39 presso i locali nell'attuale disponibilità del Comune, il quale provvede a garantirne un'adeguata copertura assicurativa per i danni alle persone ed ai beni.



Il Comune di Susa:

- si impegna, sottoscrivendo il presente protocollo, a provvedere ai lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione dei locali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- si impegna, in caso di furto e/o danneggiamento delle strumentazioni di proprietà dell'ATL, ad effettuare tempestiva denuncia alle autorità competenti inviando copia della medesima all'ATL affinché quest'ultima possa provvedere alle dovute comunicazioni agli enti assicuratori;
- si impegna a provvedere alla manutenzione delle apparecchiature informatiche in caso di guasto, nonché alla sostituzione delle stesse qualora la riparazione risultasse eccessivamente dispendiosa rispetto al reale valore del dispositivo o non effettuabile. In caso di necessità la valutazione rispetto agli interventi da effettuare potrà essere effettuata con il supporto dei tecnici di Turismo Torino e Provincia;
- dichiara che i locali oggetto del presente protocollo d'intesa sono stati predisposti secondo la regola dell'arte e in conformità alle normative vigenti, anche per quanto concerne l'igiene e la sicurezza sui luoghi di lavoro. In tal senso si impegna altresì a mantenere l'impiantistica in perfetta sicurezza, predisponendo l'eventuale e corretta manutenzione della stessa; a tale proposito si impegna ad individuare un referente incaricato per la gestione della sicurezza indicando con comunicazione specifica nominativo e recapiti ai quali il personale Turismo Torino e Provincia possa rivolgersi in caso di necessità;
- concorda annualmente con Turismo Torino e Provincia l'utilizzo dell'eventuale scostamento con i costi derivante dall'attività di vendita di prodotti e servizi turistici.

Turismo Torino e Provincia:

- nel 2010 ha concesso in comodato d'uso gratuito tutta la strumentazione necessaria per l'espletamento del lavoro presso l'ufficio IAT come da specifico inventario. L'ATL provvede ad assicurare tramite polizza assicurativa multi rischi la strumentazione elettronica indicata nel comodato d'uso;
- si impegna a fornire regolarmente il materiale cartaceo, e non solo, prodotto dalla medesima sia per quanto concerne il territorio nel suo insieme, sia per quanto concerne iniziative specifiche o prodotti anche non necessariamente riferibili al Comune oggetto della convenzione;
- mantiene a proprio carico i costi relativi alla connettività, costituendo la medesima elemento di raccordo imprescindibile per garantire gli standard qualitativi di funzionamento dei diversi IAT con la sede centrale. In tal senso garantisce l'aggiornamento e la manutenzione dei software specifici (CRM, Intranet aziendale, piattaforma di prenotazione soggiorni, prodotti e servizi turistici, software vendita) impiegati per il lavoro di informazione e assistenza turistica che il personale degli IAT svolge quotidianamente;
- ha in carico la responsabilità delle stampanti fiscali, ivi compresa la manutenzione hardware;
- si impegna a fornire tutti i presidi di sicurezza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, estintori, cartellonistica, etc e ad adempiere a tutti i provvedimenti necessari.



#### IL PERSONALE

Il personale operante nello IAT di Susa è costituito da 2 risorse la cui preparazione professionale (competenze linguistiche, conoscenze territoriali e soft skills) risulta adeguata allo svolgimento delle attività sopra descritte.

#### DURATA

Il presente protocollo ha validità **per il triennio 2019-2021** a far data dalla stipula e fino al 31 dicembre 2021.

Il presente documento può essere modificato o integrato a richiesta delle parti con accordo paritetico.

Comune di Susa

Turismo Torino e Provincia

---

---