

I lavori del Tavolo di Concertazione del Turismo e la riunione degli Stati Generali del 4 febbraio 2004 hanno:

confermato la rilevanza economica e sociale riconosciuta al settore dalla Giunta Capitolina e dal Consiglio Comunale;

evidenziato la difficoltà a contrastare efficacemente gli effetti di un'avversa congiuntura, senza un impegno sinergico di tutte le parti interessate;

confermato le modifiche della domanda, sia in termini di provenienza, sia nella tipologia di consumi;

riconosciuto il decisivo ruolo dell'Amministrazione Capitolina, nel soddisfacimento di una sempre più articolata domanda di servizi e nell'azione di regolamentazione finalizzata ad adeguare l'offerta turistica ed assicurare la natura intersettoriale delle soluzioni;

messo in luce la volontà di fare fronte comune per proteggere il sistema turistico romano da ulteriori perdite di competitività, particolarmente esposto per la gravissima crisi del Gruppo Alitalia.

rilevato che l'Amministrazione Capitolina, in attuazione delle indicazioni programmatiche presentate, in Consiglio Comunale, nel 1998, dall'Assessore al Turismo, ha colto i risultati attesi per ampliare e diversificare l'offerta, mentre permane l'esigenza di migliorare l'accoglienza e la qualità e realizzare misure di marketing e promozione;

evidenziato che la piena realizzazione di una politica locale del turismo deve giovare delle competenze della Provincia e della Regione, in coerenza con i principi di sussidiarietà che informano la riforma federale dello Stato.

#### **I componenti il tavolo di concertazione sul turismo del "Progetto di Roma",**

**Comune di Roma, A.C.A.I., A.C.E.R., C.I.A. Provinciale Roma, C.N.A., Camera di Commercio di Roma, Casartigiani, CGIL Roma e Lazio, CISL Roma e Lazio, Coldiretti Provinciale, Confartigianato Area Metropolitana di Roma, Confcommercio Roma, Confcooperative, Confesercenti Roma, Confservizi Lazio, Federlazio, I.U.S.M., Lega Regionale Cooperative, UIL Roma e Lazio, Unione Industriali di Roma, Università La Sapienza, Università Tor Vergata, Università Roma Tre,**

**decidono**

**di sottoscrivere un accordo di concertazione per conseguire:**

il recupero e l'incremento delle quote di mercato, soprattutto di matrice internazionale;

la rivisitazione del sistema di promozione turistica che concentri le risorse pubbliche e private verso obiettivi comuni;

la difesa dei settori portanti del turismo romano, quali la compagnia aerea di bandiera, la valorizzazione dell'hub di Fiumicino ed il potenziamento dei settori emergenti non convenzionali;

il prolungamento ed il miglioramento della qualità del soggiorno;

la difesa e l'incremento dell'occupazione nel settore con una moderna e più diffusa capacità professionale.

Per cogliere questi obiettivi la Giunta Capitolina s'impegna a proseguire e a migliorare anche nel settore turistico, il processo di governance, che oramai ispira la sua azione in molti campi d'intervento. Con essa la Giunta vuole:

assicurare un'azione di coordinamento delle competenze distribuite al proprio interno su più dipartimenti ed uffici;

realizzare progetti d'integrazione fra le diverse competenze settoriali, di governo e tra settore pubblico e privato;

affermare processi ed approcci metodologici volti al costante coinvolgimento dei diversi soggetti sociali operanti nel sistema turistico;

favorire la cooperazione fra istituzioni;

al fine di accrescere la capacità di governo dell'offerta e della domanda turistica, da conseguire attraverso un condiviso programma d'intervento.

Il programma si articola nel:

1. la creazione della Cabina di Regia, costituita fra i Dipartimenti dell'Amministrazione Comunale interessati dalla politica del turismo;
2. l'adozione delle modalità del Forum dell'Agenda 21 per assicurare la partecipazione delle forze sociali alla verifica e alla realizzazione della politica del turismo;
3. Piano strategico, coerente con il Piano d'Azione Ambientale, approvato dal Consiglio Comunale, con deliberazione n.121, il 23 settembre del 2002, per realizzare una politica del turismo sostenibile;
4. la definizione di un piano di marketing e promozione, realizzato con il concorso di tutte le componenti la filiera del turismo;
5. la creazione di un sistema di monitoraggio e valutazione degli esiti delle politiche turistiche.

### Cabina di Regia e Forum

Compiti dei due organismi sono:

la predisposizione del programma triennale d'intervento;

l'individuazione dei progetti attuativi e delle risorse necessarie;

una prima valutazione dei risultati del monitoraggio delle attività.

Le risultanze di tale lavoro saranno riportate al tavolo centrale del Progetto *di* Roma.

### Il Piano Strategico

Le direttrici di una rinnovata strategia per lo sviluppo del settore sono:

1. l'orientamento al cliente;
2. una migliore definizione dell'immagine della città;
3. una maggiore articolazione dell'offerta in modo da attrarre altri segmenti della domanda turistica;
4. l'integrazione del sistema turistico con le molteplici attività del settore culturale, dello spettacolo, della moda, del made in Italy, del commercio e dell'artigianato di qualità e dell'intrattenimento attraverso progetti in grado di accrescere le loro potenzialità;
5. accrescere e qualificare l'accessibilità alla città;

6. la valorizzazione del ruolo dei municipi, per l'ampliamento dell'offerta con l'insediamento di servizi di informazione ed accoglienza a sostegno delle diverse forme di turismo;
7. l'aumento quantitativo e qualitativo (per contenuto delle mansioni e professionalità) dell'occupazione al fine di conseguire la più elevata stabilizzazione del mercato del lavoro di settore.

## **Azioni e strumenti del Piano**

### 1. L'orientamento al cliente

#### *Il sistema d'offerta turistica*

Comprendere e soddisfare l'orientamento dei consumatori è la sfida che deve vincere il nostro sistema produttivo. Una competizione dai confini planetari si vince con una costante attenzione all'innovazione di prodotto e di processo, in tutti i settori, che interessa quindi anche il turismo, per la rilevanza che esso riveste nell'economia del nostro Paese.

L'articolazione delle competenze fra enti ed istituzioni diversi, l'assenza di un punto di raccordo delle politiche è causa di disservizi ed aumento dei costi, non più compatibili con l'esigenza di ricavare dal turismo quelle opportunità di reddito e di occupazione che sono alla sua portata.

Roma, città del terziario, registra una significativa presenza del più innovativo ed è in grado di influenzare positivamente la ricerca di maggiore competitività del settore. Con l'apporto di tali competenze diffuse sul territorio, l'Amministrazione Capitolina si impegna ad affrontare in una visione sistemica il tema dell'ottimizzazione dell'offerta turistica, per realizzare, con il concorso dei soggetti che partecipano al tavolo di concertazione, il "sistema dell'offerta turistica".

I fattori di attrattività/competitività sui quali l'Amministrazione Capitolina è impegnata ad intervenire sono: gli investimenti e la promozione; l'Information Technology per l'utente; la sicurezza; l'accoglienza; l'ambiente; i prezzi; la mobilità; i nuovi prodotti; i canali distributivi.

Fanno parte della rete del "sistema", i servizi forniti: dagli scali aeroportuali e dai vettori aerei; dai servizi informativi, della fruizione e della promozione; per i trasferimenti in città; dalle strutture ricettive; dalla ristorazione; per l'ordine e la pulizia; dall'offerta di sport e benessere, anche in relazione alla risorsa mare; dai poli culturali e d'intrattenimento; nel centro storico; dai centri congressuali e dal polo fieristico.

I vantaggi derivanti dalla creazione di questo network sono molteplici:

- si accresce la possibilità per il turista di gestire le sue preferenze in tempo reale;
- la filiera del turismo può anticipare il comportamento del turista, riducendo i fattori di disagio;
- offre un valore aggiunto a chi sceglie i viaggi organizzati;
- consente d'individuare nuove attività imprenditoriali che vanno a colmare le aree di servizio scoperte.

L'Amministrazione Capitolina per aumentare la trasparenza nei confronti del consumatore e salvaguardare l'immagine della città e del sistema dell'offerta si impegna, di concerto con le categorie del settore, entro un anno a:

1. promuovere un processo di riordino normativo delle disposizioni in vigore che non prescindano dall'individuazione di standard di servizio adeguati alla tipologia di classificazione richiesta dall'impresa (e attesa dal cliente) e che individui deterrenti tali da contrastare pratiche che minano l'immagine della destinazione, come ad esempio l'overbooking, quando ciò si verifichi in modo continuativo. L'individuazione di criteri di classificazione dovranno tener conto della quantità e della qualità dei servizi offerti, nonché della professionalità e della formazione dei dipendenti delle strutture d'accoglienza;
2. sostenere la riqualificazione del segmento medio-basso dell'offerta (2-3 stelle), con accordi che facilitino l'accesso al credito per ristrutturazioni, ovvero con riduzioni della fiscalità locale;
3. sostenere una modifica della legge regionale affinché l'attività del bed&breakfast sia esercitata come parte di un'attività domestica, quotidiana, abituale da parte del soggetto gestore;
4. premiare le aziende che assicurino la qualità ambientale e sociale dei servizi prodotti, a partire dalla corretta applicazione di leggi e contratti. La certificazione della qualità sarà attestata da un ente terzo e produrrà un bollino di riconoscimento;
5. promuovere in sede regionale, di concerto con il Vicariato e la Pastorale per il Turismo della CEI, una regolamentazione dell'attività delle "case per ferie", in modo da garantire alle strutture che, in via esclusiva, costituiscano una reale opportunità di alloggio per il turismo sociale, giovanile e familiare, un regime impositivo dei tributi locali (Ici e Tari) agevolato;
6. disciplinare, di concerto con la Provincia e la Regione, l'attività di somministrazione degli alimenti negli agriturismo e nelle associazioni culturali in modo che non si possa configurare, eludendo la legislazione fiscale ed i contratti di lavoro, fattispecie di concorrenza sleale;
7. rafforzare, con l'apporto dell'Azienda per la Promozione Turistica, (A.P.T.) e della Camera Arbitrale della Camera di Commercio, l'azione di tutela del Difensore dei consumatori, in presenza d'incauti acquisti e tentata frode.

### *La politica attiva del lavoro*

Per una costante attenzione all'obiettivo della qualità dell'offerta è decisiva una politica attiva del lavoro di settore territoriale concepita per rispondere, con la faticosa opera delle forze sociali, alle esigenze di crescita economica e stabilità delle imprese e dei lavoratori.

Un'efficace politica del lavoro non può prescindere da un riordino delle condizioni che determinano il mercato del lavoro, fin qui caratterizzato in quantità consistente da lavoro irregolare. L'ampia gamma delle forme d'impiego previste dalla legge Biagi, consente l'emersione ed il contrasto del lavoro irregolare; l'applicazione della legge dovrà essere affiancata da una prolungata e coerente politica della formazione professionale, integrativa di quella scolastica ed universitaria. Sarà a tale scopo necessaria l'individuazione ed il sostegno di "enti" che per provata competenza, siano in grado di formare ed aggiornare addetti per il settore, al fine di elevare in continuità la qualità del servizio.

In presenza delle significative novità riscontrate nel mercato, le imprese hanno da tempo apportato modifiche alla struttura produttiva con rilevanti conseguenze sull'organizzazione del lavoro del settore. Alla banalizzazione delle mansioni operative, assegnate in outsourcing, si accompagna una nuova definizione delle mansioni e la creazione di profili professionali per corrispondere alle opportunità offerte dall'immissione di nuove tecnologie e processi per soddisfare le esigenze della clientela.

La diversità per natura, gamma ed organizzazione delle qualifiche richieste a chi lavori o voglia lavorare nel turismo, impongono, alle parti sociali, la salvaguardia della professionalità acquisita da quanti in modo stabile o ricorrente sono impiegati nel settore, pena una generale perdita della qualità del servizio. A questi dati strutturali le forze sociali hanno posto da tempo rimedio, con il riconoscimento della flessibilità contrattata e la costituzione dell'Ente bilaterale che ha come oggetto costitutivo il sostegno al reddito per periodi brevi di disoccupazione, il mantenimento dei livelli occupazionali, la formazione e l'aggiornamento professionale.

Una soluzione contrattuale che l'Amministrazione Comunale apprezza e sostiene che vuole ulteriormente incentivare con:

1. la realizzazione di azioni, in concorso con la Provincia, la Regione, l'A.P.T., l'Osservatorio del lavoro e le Università, per contenere gli effetti indesiderati di un mancato adeguamento alle nuove esigenze della domanda. Pur apprezzato, questo processo non deve tradursi in uno scadimento della qualità del lavoro e nell'inesigibilità dei diritti dei lavoratori, in particolare per le forme nuove di rapporti di lavoro;
2. la valorizzazione del Protocollo d'intesa stipulato fra la Provincia di Roma e i sindacati dei lavoratori, nel maggio del 2003, che incrementa il fondo del sostegno al reddito nei casi di crisi e ristrutturazioni aziendali o riorganizzazioni produttive

Le azioni, finalizzate anche a ridurre le aree di precariato e lavoro nero, che s'intendono perseguire sono:

- la riqualificazione del personale in forza ad imprese interessate a processi di riorganizzazione/trasformazione produttiva;
- l'individuazione di percorsi formativi di elevato contenuto professionale sia per nuovi occupati, sia per nuove figure professionali derivanti da processi riorganizzativi e/o produttivi aziendali;
- l'attuazione di un programma di formazione continua per il personale non occupato stabilmente nel settore, per accrescerne la competitività;
- l'intervento dell'Amministrazione Capitolina in attività di contrasto rispetto a fenomeni di inosservanza reiterata della normativa contrattuale e di legge regolanti il rapporto di lavoro, anche attraverso un programma specifico d'interventi programmati dall'Osservatorio Comunale, d'intesa con l'Ispettorato del Lavoro e lo speciale nucleo di Polizia Giudiziaria.

A tal fine verrà presentato entro sessanta giorni dalla firma del presente accordo al Tavolo di concertazione un programma di formazione professionale da portare all'attenzione della Provincia e della Regione e delle università romane per quanto concerne le professionalità medio-alte. Una forte sinergia tra Regione, Provincia e Comune di Roma può dar luogo alla creazione di una scuola di formazione per operatori delle attività turistiche.

Nell'ambito dell'attività prevista dall'Osservatorio sull'Occupazione e le Condizioni del Lavoro, l'Amministrazione Capitolina opererà con iniziative programmate per una più qualificata legittimazione sociale delle figure professionali del comparto

## 2. Una migliore definizione dell'immagine della città

L'Amministrazione Capitolina è impegnata ad agire su più piani:

- divulgando in Europa e nel mondo la propria vocazione di città ecosostenibile, sicura, solidale ed impegnata attivamente sul piano internazionale nei processi di pace;
- correlando le esigenze di funzionalità e di qualità degli ospiti con quelle dei cittadini. I campi d'intervento prioritari sono quelli dell'informazione, della sicurezza, della manutenzione ambientale, della qualità dei servizi alla persona, della mobilità per i quali sulla scorta della preziosa esperienza vissuta con il Giubileo, l'Amministrazione rafforzerà l'azione di coordinamento con le diverse istituzioni titolari;
- valorizzando l'ampio e articolato complesso di elementi naturali (i parchi e le reti ecologiche) e le risorse archeologiche, storiche e culturali presenti nell'area metropolitana. Con il nuovo Piano Regolatore, Roma diviene la capitale europea con il più elevato rapporto di metri quadri di verde per abitante e per la varietà e la tipologia della flora e della fauna del territorio salvaguardato, ha chiesto all'ONU il riconoscimento di "Riserva naturale della Biosfera": un'impronta di qualità, ancora poco divulgata, che si accompagna alla possibilità di usufruire di questo patrimonio come mai nel passato; guidando le trasformazioni in atto in alcune parti della città (Trastevere, San Lorenzo, Testaccio, Ostiense-Marconi), in cui sono insediate attività particolarmente gradite ai giovani e più sentita è la necessità d'integrazione fra cittadini, turisti, city users e residenti temporanei;
- contrastando con continuità l'abusivismo nei luoghi turistici di maggior richiamo. Una particolare attenzione sarà rivolta al ruolo assolto dalle guide turistiche nella trasmissione della cultura e dell'immagine della città; attività da qualificare e tutelare nell'ambito di uno specifico protocollo con la Provincia e la Regione.

### *La promozione e l'informazione*

Nel breve volgere di pochi anni la domanda nel settore è stata influenzata da avvenimenti straordinari che ne hanno cambiato la composizione, per alcuni versi in modo irreversibile, di cui occorre tener conto nella progettazione di una strategia di promozione poliennale che sia chiaramente identificabile.

Le novità degli ultimi anni sono:

1. l'inarrestabile trasformazione post-industriale delle maggiori economie mondiali, con la conseguente liberalizzazione di regimi di orario e di lavoro, per lungo tempo standardizzati;
2. la nascita della new economy, che pur non corrispondendo alle attese, ha comunque fornito agli utenti tecnologie ed informazioni, anche nel settore turistico, che li hanno resi sempre più indipendenti;
3. gli avvenimenti di politica internazionale, quali l'eccidio delle Twin Tower e la strategia terroristica e la seconda guerra irachena.

Malgrado questi avvenimenti il turismo a livello mondiale è in crescita, ma le conseguenze prodotte sul comportamento dei turisti sono evidenti: soggiorni più brevi e meno lontani dal luogo di residenza, particolare attenzione ai bassi costi oggi offerti dai diversi vettori e richiesta di personalizzazione dei servizi, ivi compresi quelli di finanziamento, nonché la ricerca di sicurezza in ogni ambito.

Requisiti che Roma è in grado di assicurare ai suoi visitatori, ma che non possono esimere tutti coloro che hanno in mano le sorti del turismo romano dal dover mettere in campo campagne di promozione in grado d'influire sulla formazione della domanda.

In tal senso l'Amministrazione Comunale riconosce il ruolo in capo ai Tour Operator, per il successo delle soluzioni innovative del presente accordo e al tempo stesso ritiene di dover incoraggiare, coinvolgendo la Provincia e la Regione, tutte le aggregazioni fra gli operatori che possono potenziare il ruolo delle imprese romane.

In questo processo va compresa l'Agenzia di promozione turistica per soddisfare le peculiari esigenze della Capitale e della Provincia, secondo un programma d'attività che con cadenza annuale verrà sottoposto preventivamente al tavolo di concertazione.

Nel presente la sinergia tra il Comune di Roma, la Provincia e la Camera di Commercio, alla luce del nuovo Statuto Regionale e del rinnovato impegno allo sviluppo economico e sociale del territorio, è elemento qualificante per una politica del turismo.

Più azioni e strumenti concorrono ad una efficace politica di promozione:

- il coordinamento di campagne promo-pubblicitarie;
- concorrendo nel caso divenisse operativo al portale del turismo nazionale, prodotto dal Ministero dell'Innovazione e della Tecnologia;
- d'intesa con l'APT, lo studio delle caratteristiche dei singoli bacini di origine della domanda per una più mirata presenza sui mercati che non si limiti alla mera partecipazione alle più importanti Borse e Fiere di settore;
- entro l'anno, d'intesa con gli Assessorati alla Mobilità, alla Cultura, al Commercio e alla Comunicazione e le Sovrintendenze sarà riformulata la carta turistica ampliando il numero dei servizi offerti, così come anticipato con la memoria approvata dalla Giunta il 15 giugno scorso;
- la trasformazione dell'annuale "Art cities exchange" in un grande evento in cui Roma, insieme a Firenze e Venezia, si assume l'onere/l'onore di rappresentare l'intero sistema paese;
- rafforzare il programma di attività con gli enti italiani all'estero e aprire, entro l'anno, tre "show room" del turismo romano a New York, Shanghai e Tokyo;
- saranno individuati partner autorevoli con i quali costituire rapporti di collaborazione finalizzati alla promozione del "prodotto Roma" in bassa stagione e/o nei confronti di particolari segmenti, anche attraverso la realizzazione di percorsi tematici. In quest'ottica vanno interpretati i Protocolli d'intesa sottoscritti con le associazioni di categoria, organizzazioni come i Lions International Club e i principali vettori;
- entro l'anno in corso, d'intesa con l'Apt di Roma saranno progettati nuovi prodotti editoriali ed audiovisivi di alta qualità, che veicolati di concerto con l'Enit, dovranno supportare il canale internet nel fornire informazioni sui servizi e le attività svolte in città. Sarà ulteriormente valorizzata l'esperienza realizzata con i PIT, i punti d'informazione, con la possibilità di prenotare la partecipazione ad avvenimenti culturali, agli spettacoli o a escursioni. Per una migliore loro funzione la loro collocazione sarà pubblicizzata ai turisti in partenza e "alle porte della città";
- nell'ambito del progetto "Le porte di Roma" proseguirà e sarà ampliata la collaborazione con Grandi Stazioni ed Aeroporti di Roma per la valorizzazione e la funzione di servizio svolta dai Punti d'informazione ai turisti. A questa esigenza risponde la collaborazione in essere con l'APT per i due box all'aeroporto di Fiumicino ai terminal B e C degli Arrivi;
- entro l'anno in corso saranno realizzate campagne di valorizzazione dell'artigianato romano, delle "botteghe storiche" e dell'enogastronomia, da promuovere, d'intesa con le associazioni di categoria, in Italia e all'estero. Sarà questa l'occasione per

ampliare ad un territorio più ampio l'attività turistica valorizzando le preesistenze storiche e gli angoli più suggestivi.

- programmare eventi culturali, professionali e d'affari di richiamo internazionale, in tempo utile per la promozione all'estero. Per le diverse potenzialità dell'attività fieristica, andrà verificata la possibilità di cooperazione con l'Ente Fiera di Milano;
- valorizzare le attività d'intrattenimento e ludiche;
- in collaborazione con le Associazioni di categoria e di strada, entro due mesi, realizzare pacchetti turistici collegati allo shopping, comprendenti la fruizione di eventi (mostre, concerti) e visite guidate a tema;
- con le stesse associazioni organizzare iniziative, presso le capitali europee, per la divulgazione delle offerte, anche nella circostanza di particolari ricorrenze;
- d'intesa con la Provincia e le associazioni ambientaliste ed agricole:
  1. mettere a punto "percorsi turistici" che comprendano i comuni limitrofi con l'obiettivo d'incrementare la durata della permanenza media dei turisti;
  2. vanno valorizzati i parchi attrezzati esistenti (Appia Antica, Castelli) e quelli rientranti nel Piano dei Parchi regionale e agricoli comunali, fonte d'interesse per il turismo ecologico ambientale.

Di sicuro supporto al turismo si è dimostrato il "made in Italy", in cui spicca la moda e per Roma, la produzione cinematografica e televisiva.

L'impegno profuso per riportare l'Alta moda a Roma, restituisce alla città uno dei suoi richiami migliori in grado di portare benefici a tutto il settore.

La Moda italiana, famosa nel mondo, consente poi un felice connubio con il turismo. Alta Roma sarà presente in tutte le rassegne del "Made in Italy" che verranno organizzate; in particolare con il suo supporto si punterà al consolidamento dei flussi dai Paesi, tradizionalmente interessati al nostro e alla conquista dei nuovi mercati dell'Est.

Se il cinema è stato per la Capitale uno straordinario messaggero di bellezza ed accessibilità, Roma da parte sua ha offerto delle splendide quinte a film d'ogni genere, contribuendo al loro successo.

L'Amministrazione Comunale ha reso molto più agevoli e rapide le autorizzazioni per realizzare riprese nei diversi angoli della città e vuole valorizzare, il percorso tematico, legato all'industria cinematografica e televisiva: dagli studi alla della visita degli angoli più famosi della città, immortalati dalla migliore produzione, supportati dall'aggiornamento della documentazione cartacea ed informatica.

### 3. La diversificazione dei prodotti

Pur confermando l'elevata capacità d'attrazione, che le consente di contenere gli effetti di una congiuntura internazionale sfavorevole, Roma non può più eludere la necessità di diversificare l'offerta turistica e programmare iniziative che le permettano di poter ospitare un numero di turisti proporzionato alle ancora sue notevoli potenzialità. Un incremento che richiede un impegno finanziario ed organizzativo di lungo periodo, al quale l'Amministrazione Capitolina non vuole sfuggire, poiché con essa realizza una politica di marketing territoriale.

Fra le varie forme di turismo che l'Amministrazione Capitolina vuole incentivare si segnala:

- *il turismo fieristico e congressuale*. La costruzione della nuova Fiera di Roma, la cui inaugurazione è prevista nel 2006, da promuovere anche con un'intesa con la Fiera di Milano; la riqualificazione dello spazio e delle attività dell'attuale Fiera; il Centro Congressi Italia, su cui l'Amministrazione s'impegna ad una verifica del progetto di

gestione e ad accertare i tempi di consegna; la riqualificazione del Palazzo dei Congressi e del Palazzo dello Sport; il recupero e la ristrutturazione degli ampi spazi lasciati liberi dal trasferimento di grandi attività di servizio, come il Mattatoio e i Mercati Generali, per insediarvi attività culturali, dotare l'Università Roma Tre di servizi di accoglienza agli studenti, nonché creare attività commerciali innovative e di intrattenimento, sono il segno tangibile dell'impegno dell'Amministrazione Comunale, della Camera di Commercio e d'importanti gruppi privati per dotare la città di infrastrutture e servizi per lo sviluppo economico. Gli effetti prodotti dal notevole impegno finanziario vanno stimati preventivamente affinché il settore del turismo romano sia in grado di giovare di questo sforzo di modernizzazione e promuovere, con l'Amministrazione Capitolina, iniziative collaterali che premiano turisti, espositori e congressisti per la scelta della nostra città. A tal fine l'Amministrazione s'impegna entro un anno a portare al tavolo di concertazione un progetto con relativo piano economico e finanziario sull'area dell'Ostiense.

- *il turismo religioso.* Roma ha dimostrato in più occasioni di poter ospitare, in sicurezza, nella stessa giornata, centinaia di migliaia di pellegrini. Ciò non toglie che gioverebbe grandemente alla città, concordare la data degli eventi religiosi non ricorrenti per una migliore organizzazione dei servizi turistici e locali. A tal fine l'Amministrazione Capitolina intende creare un tavolo permanente di confronto che consenta di collaborare con il Vicariato e la Peregrinatio ad Petri sedem, sia per cogliere le istanze di miglioramento delle attività svolte dagli istituti religiosi, sia per predisporre iniziative collaterali che possano migliorare ed eventualmente prolungare la permanenza dei pellegrini;
- *il turismo giovanile.* L'incremento di questa interessante area di mercato può essere ottenuta progettando con le associazioni di settore e con le maggiori organizzazioni giovanili un'offerta mirata a soddisfare le tendenze, i consumi ed i fenomeni di costume di questa fascia di età. L'organizzazione di eventi musicali ed artistici, di attività sportive e ludiche si dimostra un potente motivo di attrazione in grado d'integrare l'offerta tradizionale. Una politica di tal genere andrà accompagnata da una ricettività a costi più contenuti che se possibile aumenti il numero dei giorni di permanenza limitando l'escursionismo giornaliero, per l'appesantimento che esso produce sui servizi e sulle funzioni della città. A tale scopo entro un anno l'Amministrazione Capitolina s'impegna ad accrescere il numero di posti letto per il turismo giovanile; ad aumentare entro due anni, il numero degli ostelli e ad integrare tale disponibilità promovendo l'ospitalità in alberghi a "zero stelle" e nelle case per ferie opportunamente certificati e monitorati;
- *il turismo scolastico e di studio.* L'elevato costo del soggiorno è individuata dai tour operator fra le ragioni che hanno portato ad una riduzione dell'apporto al turismo romano di questo particolare segmento di utenti. Le soluzioni logistiche ipotizzate per il turismo giovanile sono per esso limitatamente praticabili; ciò nonostante è interesse delle categorie sociali e dell'Amministrazione riuscire a conquistare sempre maggiori attenzioni fra i docenti e gli studenti, anche come azione di contrasto alla riduzione delle presenze nei mesi di bassa stagione. A tale scopo si ricercherà con l'Assessorato alla Cultura e l'Ufficio speciale per lo sport di mettere in calendario iniziative che richiamino l'interesse al soggiorno nella Capitale. Il turismo di studio è poi una delle attività che la città vede crescere senza che per essa siano approntate soluzioni. E' il caso di interi quartieri, come San Lorenzo e le aree che fiancheggiano Viale delle Province e la Via Nomentana, ove il grado di affollamento ha portato ad un deterioramento della qualità della vita dei residenti, controbilanciato da una consistente crescita dei valori immobiliari. Né diversamente andranno le cose per l'affermazione delle Università "Tor Vergata" e "Roma Tre" se

non verranno approntate, di concerto con la Regione, soluzioni strutturali, come i Campus o un sistema di residenze a costi contenuti, dedicate agli studenti, ai professionisti e ai docenti. L'Amministrazione s'impegna entro un anno a sottoporre al tavolo di concertazione una proposta per le residenze universitarie e di studio, per offrire ospitalità a costi contenuti agli studenti fuori sede;

- *il turismo per bambini.* La sempre più diffusa pratica del turismo familiare è stata da tempo messa in evidenza dai maggiori tour operator e posta come esigenza alle realtà territoriali più pronte all'innovazione. Da qui scaturisce la volontà dell'Amministrazione Capitolina di offrire opportunità che rispettino i desideri dei bambini, integrando quanto è possibile realizzare nelle strutture alberghiere, con specifici tour della città, da compiere con accompagnatori/educatori, in musei e luoghi di attrazione e svago, adatti alla minore età. Sono parte di questo disegno eventuali ricostruzioni virtuali della realtà nelle ville cittadine, nei parchi a tema, nelle scuole fattorie didattiche, con la realizzazione di specifico materiale editoriale. Uno specifico corso di formazione per operatori verrà progettato, entro sessanta giorni, dalla firma dell'accordo;
- *il turismo sociale.* Le modifiche in atto per rendere la città accessibile ai portatori di handicap possono avere un significativo riscontro sul turismo se interessano la in modo crescente l'insieme delle sue attività. A tale scopo l'Amministrazione Capitolina destinerà maggiori risorse per le modifiche che saranno realizzate nelle strutture alberghiere e della ristorazione per l'abbattimento delle barriere architettoniche, in attuazione legge 13/89; realizzare, d'intesa con l'EBT, un piano per formare peculiari figure professionali addette all'accoglienza della clientela debole quali, ad esempio, i portatori di handicap e gli anziani;
- *il turismo della terza età.* E' sempre in crescita il numero dei turisti over 60; per essi l'Amministrazione Capitolina intende favorire la fruizione dei teatri, aumentare le opportunità di svago, di cultura e di divertimento dedicate, in un contesto rafforzato di servizi sanitari e per la mobilità. D'intesa con le strutture alberghiere sarà varato un programma per dotarle, entro un anno, di un defibrillatore, per un pronto efficace intervento in caso di arresto cardiaco;
- *il turismo nautico.* La nuova portualità di Ostia e Fiumicino, quella già affermata di Nettuno, Anzio e Civitavecchia e degli approdi nelle acque interne (i laghi di Bracciano e Trevignano ed il Tevere) risponde alla forte crescita della domanda di turismo in barche itineranti, semi stanziale, di charter nautico e con case galleggianti. Gli effetti economici prodotti dal turismo nautico sono notevoli se:
  - a) la disponibilità di posti per le barche in sosta temporanea è reale;
  - b) essa è accompagnata da servizi per il diportista di qualità;
  - c) sono assicurati a chi pratica questa forma di svago i vantaggi più attesi: la sicurezza e la libertà di movimento.

L'Amministrazione Comunale per cogliere l'insieme delle potenzialità del turismo nautico proporrà, entro l'anno in corso, un protocollo d'intesa alla Provincia, finalizzato a migliorare i servizi a terra e porre alla Regione l'esigenza di una politica di settore che comprenda l'attività cantieristica (rimessaggio e manutenzione) e la formazione delle figure professionali necessarie ad assicurare servizi di qualità;

- *Il turismo balneare.* Il rilancio del litorale romano, in atto da alcuni anni, passa attraverso la crescita della capacità d'attrazione del turismo stanziale e di provenienza esterna all'area metropolitana. Per migliorare il trend ed aumentare il beneficio economico per il territorio, è decisiva una campagna promozionale e di comunicazione che valorizzi l'ambiente, i servizi, le attrazioni, il patrimonio culturale, la sicurezza. Fattori che il turismo di massa, originato dalla vicinanza di una grande area urbana, mette continuamente alla prova e che richiede un continuo intervento

di manutenzione e rigenerazione delle risorse consumate. In tale quadro s'iscrivono i lavori di rifacimento del litorale di Ostia che sarà accompagnato da un piano straordinario per la città del mare che valorizzi il porto turistico, gli scavi di Ostia Antica e la riserva naturale del litorale. Malgrado un'elevata domanda seppur stagionale, la particolare natura dei luoghi ha finora imposto limiti all'espansione di strutture ricettive tradizionali. I mutamenti intervenuti nella domanda turistica consentono di prevedere una modalità di sviluppo incentrata su un modello di ospitalità diffusa e, nel contempo, di pervenire a soluzioni in grado di salvaguardare e migliorare la qualità della vita dei residenti (migliorare l'accesso, creare parcheggi). A tale scopo l'Amministrazione Comunale promuoverà, entro l'anno, una conferenza socio-urbanistica del litorale che verrà preparata dal lavoro congiunto del tavolo di concertazione, del XIII municipio e del Dipartimento del nuovo Piano Regolatore.

- *il turismo naturale ed ambientale.* E' molto di più della sola attrazione delle risorse naturali; esso è il riferimento di un turismo di diversa origine, da quello prettamente culturale e naturalistico a quello possibile per le classi sociali meno abbienti. In collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Ambientali ed Agricole ed il Dipartimento Politiche di Attuazione degli Strumenti Urbanistici saranno individuate e messe a disposizione aree e *data* l'opportunità di creare infrastrutture rurali:
  - a) per l'agricampeggio e per le attività connesse al turismo all'aria aperta;
  - b) per l'agriturismo ed il turismo rurale;
  - c) attrezzate per il soggiorno autosufficiente;
  - d) per il rimessaggio ed il ricovero a cielo aperto di mezzi itineranti per il campeggio e la nautica.

Con l'Assessorato all'Ambiente, la collaborazione dell'Azienda Romana per i Mercati e le Associazioni di categoria si opererà per la promozione di prodotti tipici dell'agro romano e la possibilità della vendita diretta. Si migliorerà altresì l'efficienza dello Sportello per le Attività Agrituristiche, avviando la sperimentazione in alcuni municipi, per orientare e formare gli operatori nella conduzione delle attività e alle migliori pratiche di tutela e salvaguardia ambientale;

- *il turismo sportivo.* Il progetto di gestione dello Stadio Olimpico fra il Coni e le squadre romane di calcio, il Palalottomatica, gli ippodromi delle Capannelle e di Tor di Valle, il nuovo Centro Sportivo che nascerà dalla demolizione del Velodromo Olimpico consentono di soddisfare la domanda di competizioni sportive di livello internazionale che affianchino quelle da tempo svolte nella nostra città (Golden Gala, Maratona, Internazionali di Tennis, Sei Nazioni, Gran Premi d'Ippica e di Piazza di Siena). Essi sono un'ulteriore opportunità di attrazione turistica ed un veicolo importante da utilizzare per la diffusione del "prodotto Roma". A tale scopo risponde la partecipazione ad importati eventi sportivi, quali i campionati europei di calcio e le Olimpiadi di Atene nel corso dei quali sarà realizzato d'intesa con il CONI e la FIGC un programma di divulgazione delle attività e delle risorse possedute dalla nostra città, nei diversi campi, non ultima quella dell'accoglienza.

Un programma di manifestazioni sportive ricorrenti e di qualità, unite ad una maggiore disponibilità di centri sportivi e di aree verdi, per il golf, il cicloturismo, i percorsi equestri e dalla possibilità di esercitare, sul Tevere o nei laghi, il canottaggio, saranno importanti chances che il Comune di Roma e la Provincia potranno offrire ai tour operator in occasione delle molte borse turistiche internazionali.

#### 4. Il turismo culturale

La contrazione delle presenze registrata negli ultimi anni nelle maggiori città d'arte, a fronte dell'incremento in quelle minori, conferma che non è più sufficiente disporre di uno smisurato patrimonio se esso non viene accompagnato dalla nascita di attività economiche con esso compatibili (anche per l'assenza in Italia di una vera economia della cultura) e con una adeguata campagna di promozione che riproponga in termini nuovi la sua fruizione.

Una linea d'indirizzo a cui l'Amministrazione Comunale sta dedicando grande attenzione, malgrado evidenti limiti finanziari ed una legislazione inadeguata, per:

- l'incidenza sullo sviluppo di attività produttive sul territorio, di occupazione e formazione di capitale umano;
- l'opportunità di dare nuove funzioni ad aree liberate per la dismissione di attività nelle parti centrali della città (es. Mercati Generali, Mattatoio, Birreria Peroni) o di valorizzare parti gravate da funzioni di servitù della città (al Flaminio, con l'Auditorium e il Maxxi) con una ricaduta positiva sull'immagine internazionale della città e sulla capacità d'attrarre capitali e nuovi flussi turistici.

Il rilievo riconosciuto alla politica culturale è testimoniato da un aumento continuo delle iniziative e degli stanziamenti a cui segue l'impegno dell'Assessorato alla Cultura ad elevare la propria capacità di ricerca, programmazione, progettazione, secondo tre direttrici:

1. la creazione di nuovi spazi, la promozione di attività in tutti i campi delle arti e la riapertura di musei e teatri;
2. la formazione di un "sistema cultura" che ponga fine alla frammentazione gestionale, autentico handicap alle iniziative dei diversi operatori per una crescita economica di tutto il settore, condizione per un costante innalzamento della qualità dell'offerta;
3. la definitiva affermazione del concetto di gestione globale del servizio per l'affidamento dei luoghi d'arte e del patrimonio culturale escludendo sia ogni ipotesi di alienazione, sia qualsivoglia ridimensionamento della funzione di tutela.

Per i riflessi sull'offerta turistica, l'Amministrazione Comunale s'impegna a:

- una programmazione condivisa e poliennale delle mostre e degli eventi culturali;
- a realizzare entro l'anno, la "tourist card" che consenta l'accesso a siti permanenti e mostre o eventi temporanei, l'uso del trasporto pubblico, sconti per l'acquisto di materiale multimediale di carattere culturale e di prodotti tipici dell'artigianato e dell'enogastronomia locale;
- il miglioramento del sistema informativo e il rafforzamento e la migliore finalizzazione delle politiche di marketing, utilizzando gli strumenti della multimedialità, delle reti informatiche e le pubblicazioni specialistiche;
- dare attuazione al museo dell'Audiovisivo all'Eur e al parco tematico;
- costruire, entro l'anno, un pannello di controllo strategico per il governo delle grandi città d'arte, come da intesa con le amministrazioni comunali di Firenze, Venezia e Milano.

L'accordo di concertazione, in via di definizione, sulla politica culturale è parte integrante del presente accordo.

## 5. L'accesso alla città

La concentrazione nel Centro Storico delle maggiori attrazioni turistiche, di una qualificata rete commerciale, degli organi politici e delle maggiori funzioni pubbliche genera un affollamento di mezzi di trasporto che peggiora le condizioni ambientali e la vivibilità per i residenti e per i visitatori.

Il previsto trasferimento in altri quadranti di ministeri e organi dello Stato e della struttura amministrativa comunale, l'avvio della progettazione esecutiva per la costruzione del tratto centrale della linea C della metropolitana, la realizzazione del Piano della Mobilità, produrranno effetti positivi sulle condizioni ambientali e sull'accessibilità della città, ma l'urgenza dei provvedimenti impone all'Amministrazione Capitolina la realizzazione di soluzioni organizzative, quali il piano parcheggi previsto nel "Patto per la mobilità" e le limitazioni al traffico.

Un impegno non meno rilevante di quello di approntare le soluzioni strutturali richiamate (agibili nel medio-lungo periodo), a cui dichiarano di voler concorrere i firmatari del presente accordo.

In quest'ottica s'inquadrano le misure di limitazione della mobilità turistica, in particolare per la gestione dei bus turistici, che sono parte integrante dell'accordo di concertazione ed il potenziamento del servizio taxi, con l'applicazione di una tariffa uniforme, indipendentemente dal comune che ha rilasciato la licenza nel caso di servizio dall'Aeroporto verso Roma.

L'accessibilità della città inizia dal porto d'entrata e dalla modalità di trasporto scelta dal turista. Quella aerea, nettamente prevalente, sollecita l'Amministrazione Comunale ad un miglioramento della qualità del servizio di accoglienza presso gli aeroporti, possibile con il concorso dei diversi enti che intervengono nell'attività aeroportuale. La creazione di un secondo hub nazionale a Malpensa, il successo delle linee "low cost" hanno determinato condizioni nuove per il trasporto aereo, sulle quali l'Amministrazione Comunale è impegnata per i riflessi sul piano economico e sociale.

Il processo di ristrutturazione in atto richiede con continuità un'iniziativa del tavolo di concertazione e per questo obiettivo verranno condotte audizioni, entro sessanta giorni, con i diversi operatori proseguendo nell'impegno, con il concorso della Provincia e della Regione teso a ottimizzare l'intero sistema aeroportuale.

Il potenziamento del trasporto ferroviario locale ha prodotto un primo significativo risultato nella realizzazione di una migliore mobilità cittadina. La nuova organizzazione delle grandi stazioni, fra le quali la diversa funzione della Stazione Tiburtina, può offrire un'ulteriore opportunità di attrazione e per servizi dedicati al turismo; a tale scopo l'Amministrazione Comunale s'impegna ad aprire, entro tre mesi, un tavolo di concertazione con Grandi Stazioni.

Il trasporto locale non sfugge alla necessità di sicurezza, comfort ed accessibilità che debbono essere assicurate dalle modalità di trasporto di lunga percorrenza. La sicurezza del trasporto è requisito essenziale per il turismo e particolarmente critica è giudicata la situazione del servizio di metropolitana, soprattutto della linea A, per la quale l'Amministrazione Comunale conferma, attraverso l'azienda di settore, l'impegno a realizzare urgenti interventi di adeguamento, secondo l'allegato programma.

Negli ultimi anni è sensibilmente cresciuto l'apporto del trasporto marittimo al turismo romano. L'ampliamento dell'area commerciale di Civitavecchia, le linee veloci dal porto di Fiumicino sono concreti segni delle potenzialità di una modalità di trasporto, dalla quale il Piano Generale dei trasporti e l'Unione Europea attendono significativi risultati per il basso impatto ambientale.

L'Amministrazione Comunale per la funzione che può essere svolta dalla rinnovata navigabilità del Tevere, favorirà l'intermodalità, creando aree in cui essa possa essere attuata, per contribuire a ridurre il grado di congestione alle porte d'entrata della città.

## 6. Il ruolo dei Municipi

Un territorio di antichi insediamenti come quello romano è punteggiato di testimonianze che danno un'identità a ogni sua parte. I municipi, autentiche città nella città, stanno dimostrando un reale interesse alla qualificazione del territorio, come negli auspici del tavolo di concertazione del "Progetto di Roma".

Ne sono prova i progetti presentati in attuazione del Quadro Cittadino di Sostegno, in gran parte rivolti all'ambiente, all'assetto del territorio, alla cultura e allo sport.

Ai municipi interessati a sviluppare le potenzialità di sviluppo nel turismo si chiede di predisporre un servizio d'informazione ed assistenza, per il quale può essere preziosa l'esperienza dei Pit ed un'azione di vigilanza sia per assicurare la sicurezza, sia di tutela del turista negli acquisti. L'Amministrazione Capitolina s'impegna entro un anno ad una verifica delle potenzialità e ad avviare prime iniziative con il Quadro cittadino di sostegno.

Il nuovo piano regolatore offre con la creazione di nuove centralità nei municipi una concreta opportunità di riassetto delle funzioni amministrative e delle attività sul territorio. In tal modo ciascuna municipalità potrà operare per disporre di servizi di livello superiore in grado di mettere fine alla marginalità del territorio esterno alla città storica. Il sistema turistico romano si gioverà di tale trasformazione e l'Amministrazione Comunale, intende favorirla promuovendo in ogni municipio le manifestazioni culturali più significative e la diffusione della conoscenza dello straordinario patrimonio archeologico, naturale e paesaggistico. Una significativa prova delle potenzialità di queste parti del territorio è offerta dal progetto per la valorizzazione di Gabi, a cui hanno mostrato interesse grandi operatori del settore dell'intrattenimento.

Di questo si gioverà il Centro storico che potrà essere alleggerito di funzioni e al tempo stesso il turismo, sia per la mobilità, sia per una maggiore disponibilità di spazi culturali e per l'intrattenimento.

### Le indagini e gli Osservatori

Il ricorso ad indagini demoscopiche e di mercato è una prassi consolidata per il settore, esposto alla concorrenza internazionale ed interessato a cogliere, con tempestività i mutamenti della domanda. Le indagini, pur ricorrenti, non possono sopperire all'insufficienza di dati denunciata in più occasioni dai componenti il tavolo di concertazione. In particolare l'attività economica del turismo è sostenuta solo limitatamente da una descrizione statistica tempestiva ed attendibile delle dinamiche di mercato sia dal punto di vista qualitativo, sia quantitativo.

Tali limiti si ripercuotono in misura maggiore sulle piccole e medie imprese, non consentono la valutazione della produttività del capitale, del lavoro e multifattoriale, delle diverse parti che compongono il sistema locale, non permettono la conoscenza della reale composizione della forza lavoro impiegata.

La carenza di dati basilari è il primo ostacolo ad una seria politica di programmazione e per tale ragione l'Amministrazione Capitolina dichiara la volontà di:

- aggiornare, con il concorso dell'A.P.T., le indagini sulle caratteristiche dei turisti e dei modi in cui essi utilizzano la città, a partire dal "database" informatico predisposto per il Giubileo, dalla recente ricerca condotta da "Risorse per Roma" e dalla collaborazione che altri organismi come la IATA sono in grado di assicurare;

- integrare i risultati dell'Osservatorio dell'E.B.T. estendendo l'attività ai pubblici esercizi e rilevando il movimento e l'andamento quantitativo e qualitativo dell'occupazione;
- coordinare il ruolo svolto dagli enti pubblici e privati, committenti di indagini o titolari di Osservatori, per la definizione di un protocollo che nel rispetto di documentate metodologie di rilevazione, assicurino una corretta informazione e concorrano a definire un'analisi dello scenario su scala locale, provinciale e regionale.

### Monitoraggio e valutazione

L'attività di monitoraggio e di valutazione degli effetti prodotti dal presente accordo sul turismo romano verrà affidata ad uno dei dipartimenti delle facoltà di scienze sociali delle università romane o a società esterna specializzata.

Roma, 15 luglio 2004

On. Mariapia Garavaglia  
Vice Sindaco di Roma

\_\_\_\_\_

Dott. Mauro Mannocchi  
Presidente A.C.A.I.

\_\_\_\_\_

Ing. Silvano Susi  
Presidente A.C.E.R.

\_\_\_\_\_

Dott. Andrea Mondello  
Presidente Camera di Commercio di Roma

Dott. Franco Pontecorvi  
Casartigiani

\_\_\_\_\_

Dott. Stefano Bianchi  
Segretario CGIL Roma e Lazio

\_\_\_\_\_

Dott. Claudio Rispoli  
Presidente C.I.A. Provinciale Roma

\_\_\_\_\_

Dott. Franco Simeoni  
Segretaria CISL Roma e Lazio

\_\_\_\_\_

Dott. Lorenzo Tagliavanti  
Direttore Generale CNA

\_\_\_\_\_

Dott. Massimo Gargano  
Presidente Provinciale Coldiretti

\_\_\_\_\_

Dott. Cesare Cocchi  
Presidente Confartigianato  
Area Metropolitana Roma

\_\_\_\_\_

Dott. Cesare Pambianchi  
Presidente Confcommercio Roma

---

Dott. Carlo Mitra  
Presidente Confcooperative

---

Dott. Antonio Nori  
Presidente Confesercenti Roma

---

Prof. Giuseppe Labarile  
Presidente Confservizi Lazio

---

Dott. Massimo Tabacchiera  
Presidente Federlazio

---

Prof. Francesco Figura  
 Rettore I.U.S.M.

---

Dott. Enrico D'Agostino  
Presidente Lega Regionale Cooperative

---

Dott. Giuseppe Moretti  
Segretario UIL Roma e Lazio

---

Dott. Giancarlo Elia Valori  
Presidente Unione Industriali di Roma

---

Prof. Gianni Orlandi  
Pro Rettore Università La Sapienza

---

Prof. Alessandro Finazzi Agrò  
Magnifico Rettore Università Tor Vergata

---

Prof. Guido Fabiani  
Magnifico Rettore Università Roma Tre

---