



REGIONE DEL VENETO

PIANO REGIONALE DI VALORIZZAZIONE TURISTICA DELLE VILLE VENETE



LA CARTA DEI SERVIZI DELLE VILLE VENETE

*Delibera della Giunta regionale n. 2390 del 4 agosto 2009
Delibera della Giunta regionale n. 1809 del 13 luglio 2010*



Veneto
Tra la terra e il cielo

www.veneto.eu

INDICE

La Carta dei Servizi delle Ville luoghi della cultura

I.	PRESENTAZIONE	pag. 3
II.	PRINCIPI FONDAMENTALI la villa, come bene culturale la villa come valorizzazione del territorio circostante uguaglianza e imparzialità continuità omogeneità del prodotto “Ville Venete” cortesia,	pag. 3
III.	REQUISITI MINIMI accessibilità dell’elemento caratterizzante garanzia orari di apertura affidabilità del prodotto in termini di servizi offerti prezzi e tariffe gestione delle gratuità	pag. 4
IV.	IMPEGNI E STANDARDS D I QUALITA’ Regolarità e continuità Accoglienza	pag. 5
V.	RACCOMANDAZIONI Regolamento interno Guardaroba Parcheggi Obblighi della villa e dell’intermediario turistico Disponibilità servizi igienici	pag. 6
VI.	TUTELA E PARTECIPAZIONE Reclami, proposte, suggerimenti Comunicazione Revisione e aggiornamento	pag. 6

La Carta dei servizi delle Ville struttura ricettiva

VII.	LA CARTA DEI SERVIZI SEMPLIFICATA	pag. 7
VIII.	MODULO DI RECLAMO	pag. 8

I. PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi intende rispondere all'esigenza di fissare principi e regole comuni per la valorizzazione delle Ville Venete e del loro territorio quale prodotto turistico.

A tal fine vengono definiti degli standard comuni alle ville i cui proprietari aderiscano al presente disciplinare, così da consentire, da un lato, agli operatori turistici la promozione organica del prodotto turistico-culturale "Ville Venete" e, dall'altro lato, ai turisti di riconoscere nelle "Ville Venete" una destinazione di qualità con una precisa identità; inoltre, tale Carta costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, di verifica che gli standard degli stessi siano rispettati e per esprimere valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei visitatori.

L'adesione alla Carta dei servizi costituisce presupposto di priorità per l'inserimento della villa nel circuito di promozione turistica della Regione del Veneto.

II. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- **la villa, come bene culturale**, così come definito dal catalogo dell'IRVV è significativa per le sue riconosciute caratteristiche storiche, architettoniche, artistiche o paesaggistiche e costituisce un'attrattiva turistica;
- **la villa come valorizzazione del territorio circostante**, per assumere i caratteri di un prodotto turistico-culturale integrato, le "Ville Venete" devono interagire con il territorio per valorizzarlo ed essere a loro volta valorizzate dallo stesso, in considerazione del ruolo che nei secoli hanno avuto nell'evoluzione sociale, culturale ed economica del Veneto;
- **uguaglianza e imparzialità**, i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica;
- **continuità**, i proprietari delle ville che aderiscono alla presente Carta garantiscono continuità e regolarità nella fruibilità delle stesse. In caso di impossibilità temporanea di fruizione totale o parziale, si impegnano ad avvisare preventivamente le parti interessate e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi e a ripristinare al più presto le condizioni adeguate;

- **omogeneità del prodotto “Ville Venete”**, al fine di assicurare che il prodotto turistico-culturale “Ville Venete” sia colto dal visitatore come tale, è necessario che ogni villa che aderisce alla presente Carta sia in possesso dei requisiti minimi e si impegni a mantenere nel tempo un livello di qualità dei servizi turistici offerti in base agli standard definiti nel presente documento;
- **cortesìa**, al visitatore deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso da parte di chi li accoglie. Coloro che si rapportano con i visitatori devono essere identificabili, disponibili e preparati a rispondere correttamente a ogni informazione richiesta.

III. REQUISITI MINIMI

- **accessibilità dell'elemento caratterizzante**: la villa deve garantire al visitatore l'accesso agli ambienti significativi dal punto di vista storico, architettonico, artistico o paesaggistico che la contraddistinguono.
- **garanzia orari di apertura**: modalità e periodi di apertura dichiarati al pubblico e/o aperture su prenotazione confermata devono essere rispettati integralmente, salvo impedimenti occasionali, che dovranno comunque essere comunicati tempestivamente al pubblico (a seconda dei casi on-line, con comunicazione ad agenzie, tour operator, altri intermediari turistici).
- **affidabilità del prodotto in termini di servizi offerti**: tutti i servizi turistici offerti (strumenti a supporto della visita, personale di segreteria e informazioni, eventuali bookshop, punti ristoro, personale di accompagnamento, servizi igienici, ecc.) devono essere disponibili nei periodi di visita.
- **prezzi e tariffe**: si prevedono prezzi e tariffe differenziati a seconda della tipologia di utente (pubblico/operatori) che richiede un servizio. Ad operatori turistici ed intermediari vanno riservati prezzi netti, confidenziali e non disponibili al pubblico, che siano differenti dai prezzi lordi di listino. Questi ultimi sono invece pubblicati in siti web, materiale promozionale cartaceo, manifesti, ecc. e praticati nel caso di richieste provenienti da utenti diversi dagli operatori/intermediari. Prezzi e tariffe relativi ad ogni servizio offerto dalla villa (biglietti d'ingresso, bookshop, noleggio di spazi, servizi catering, ecc.) sono applicati con trasparenza e uniformità di trattamento nei confronti di ciascuna tipologia di fruitori.
- **gestione delle gratuità**: le guide turistiche ed i capigruppo che accompagnano i gruppi potranno partecipare gratuitamente alla visita della villa; ciò vale anche per gli accompagnatori delle persone diversamente abili.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi previsti dalla presente Carta costituisce presupposto per l'esclusione della villa dall'Elenco regionale delle ville che aderiscono alla Carta dei Servizi e dalla priorità nelle azioni promozionali poste in essere dalla Regione del Veneto.

IV. IMPEGNI E STANDARDS DI QUALITA'

Fattore / indicatore di qualità	Impegni assunti dalla villa
Regolarità e continuità	
Giornate e orario di apertura	L'apertura della villa si intende su prenotazione. Eventuali restrizioni di periodo (giorni di chiusura fissi) o estensioni (giorni di apertura fissi) devono essere dichiarate al pubblico entro il mese di Ottobre di ogni anno, per l'anno successivo.
Informazioni e prenotazioni	La villa si impegna a rispondere in modo competente, esaustivo e puntuale a richieste di informazione e prenotazione via telefono, fax e e-mail, rendendo reperibili i relativi contatti. Le lingue straniere dichiarate utilizzabili devono essere conosciute dal personale preposto. La risposta deve pervenire al richiedente entro il termine di 48 ore dal ricevimento della richiesta.
Disponibilità di informazioni <i>on line</i>	Tutte le informazioni utili ai fini turistici relative alla villa sono reperibili ad un indirizzo web di proprietà o di terze parti e sono tenute sempre aggiornate.
Accoglienza	
Informazione ed orientamento	La villa mette a disposizione un punto di accoglienza e informazione (info point) con personale in grado di fornire adeguate indicazioni ai visitatori che accedono alla villa riguardo i contenuti e le modalità di visita.
Materiale informativo a supporto della visita	Presso l'info point sono reperibili materiali informativi cartacei con un breve ma significativo profilo storico, artistico e paesaggistico della villa, nonché eventuali notizie della famiglia proprietaria qualora storica e direttamente afferente la gestione. Sono altresì disponibili materiali informativi con indicazioni su prezzi, servizi esistenti, iniziative e appuntamenti aperti al pubblico ed eventuali offerte relative alla villa
Materiale informativo per la valorizzazione del territorio	Presso la villa o l'info point della villa sono reperibili i materiali informativi cartacei con indicazioni sugli aspetti del territorio circostante (altre ville venete visitabili, siti di rilevante interesse turistico-culturale, luoghi di ristoro, esercizi ricettivi, ecc.), fornito dagli uffici ed enti preposti.
Accessibilità	Le aree interne ed esterne accessibili ai visitatori devono essere indicate con chiarezza in tutte le informazioni rivolte al pubblico. Eventuali restrizioni temporanee o definitive delle aree visitabili devono essere dichiarate al pubblico tempestivamente. Deve darsi in modo specifico esaustiva comunicazione delle aree non accessibili ai visitatori diversamente abili. La villa deve inoltre predisporre delle sedute (sedie o panche) almeno in una delle aree visitabili per gli utenti che sentano il bisogno di riposarsi.
Interventi di diffusione mirata delle iniziative culturali aperte al pubblico	La villa si impegna a rendere nota ogni iniziativa aperta al pubblico (mostre, esposizioni, convegni, appuntamenti culturali, ecc.) interessanti la villa attraverso adeguati canali di informazione, ovvero mettendo a disposizione materiale fornito dagli uffici ed enti preposti.
Copertura assicurativa	La villa è dotata di una copertura assicurativa per responsabilità civile per danni subiti da terzi nelle aree visitabili (esterne e interne).

V. RACCOMANDAZIONI

▪ **Regolamento interno**

Ciascuna villa si dovrà dotare di un proprio regolamento interno con l'indicazione dei limiti e dei comportamenti ai quali il visitatore si deve attenere. Tale regolamento dovrà essere esposto in segreteria, biglietteria o presso l'info point.

▪ **Guardaroba**

Per motivi di protezione dei beni custoditi nella villa, il personale addetto, può richiedere di depositare negli spazi adibiti a guardaroba, borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

▪ **Parcheggi**

In occasione di eventi che richiamino un numero considerevole di ospiti il proprietario della villa dovrà accertarsi di avere a disposizione aree da adibire a parcheggio proporzionate al flusso di pubblico atteso.

▪ **Obblighi della villa e dell'intermediario turistico**

I proprietari delle ville e gli intermediari turistici si dovranno accordare sulle modalità di disimpegno in caso di totale o parziale inadempimento di quanto concordato in fase di prenotazione della visita e/o di altri servizi.

▪ **Disponibilità servizi igienici**

Il proprietario della villa che dispone di servizi igienici al di fuori della villa stessa deve renderlo noto nei modi e nelle forme più appropriate al fine comunque di darne ampia diffusione.

VI. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti che dovessero riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi possono avvalersi di apposito modulo, allegato alla presente, che potranno riconsegnare direttamente, via e-mail, posta ordinaria o tramite fax all'indirizzo prestampato sul modulo oppure tramite i seguenti soggetti: Reception della villa, Uffici turistici riconosciuti (IAT), Intermediario turistico interessato (guida, agenzia di viaggi, tour operator ecc.).

I reclami verranno vagliati da un Comitato per la Soddisfazione dell'Utente appositamente costituito dalle associazioni che hanno condiviso i contenuti della presente Carta dei servizi e che effettuerà un monitoraggio periodico dei reclami. Agli stessi il Comitato dovrà dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Utilizzando gli stessi moduli da richiedere e riconsegnare con le modalità indicate per i reclami, i visitatori possono formulare suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi: ogni proposta sarà oggetto di attenta analisi e sarà tenuta in considerazione per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Nel caso in cui dalla gestione del reclamo le parti non raggiungessero una soluzione condivisa il Comitato per la Soddisfazione dell'Utente potrà proporre il ricorso allo strumento di risoluzione delle controversie, lo sportello di conciliazione, attivo presso le Camere di Commercio territorialmente competenti.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso delle strutture, sul sito Internet, presso gli uffici di informazione ed accoglienza turistica e sarà consultabile su richiesta presso l'info point negli orari di apertura dello stesso.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni sei mesi e nel caso si verificano mutamenti significativi dei servizi. Di tali modifiche va data notizia e richiesta alla Giunta regionale Direzione Turismo, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168 – 30121 Venezia.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLE VILLE STRUTTURA RICETTIVA

La Carta dei servizi semplificata.

Con deliberazione di Giunta regionale n. 1809 del 13 luglio 2010 è stata adottata una Carta dei servizi semplificata per quanto riguarda quelle ville che sono iscritte nel catalogo dell'Istituto Regionale Ville Venete - IRVV – ma che nell'ambito dell'edificio catalogato come villa veneta svolgono attività d'impresa aperta al pubblico (di ricettività, di ristorazione, o altro).

Si ritiene che per queste ville non sia necessario richiedere l'adesione alla Carta dei Servizi approvata con deliberazione n. 2390/2009, ma sia sufficiente disporre di taluni dei requisiti più propriamente connessi all'aspetto storico culturale della villa.

Per le ville, quindi, che sono aperte al pubblico e in possesso dei requisiti minimi previsti dalla Carta dei Servizi (vedi pag. 4), sarà sufficiente che garantiscano il possesso dei seguenti elementi o dei seguenti impegni:

- ✓ presenza di personale adeguatamente preparato che accompagni e illustri, se richiesto dal turista, le caratteristiche storiche, artistiche ed architettoniche della villa e dell'eventuale parco;
- ✓ presenza di un info point nel quale collocare materiale informativo della villa veneta;
- ✓ disponibilità di materiale informativo sugli aspetti del territorio e delle altre ville venete che aderiscono alla Carta dei Servizi;
- ✓ rendere noto all'ospite eventuali iniziative culturali che si svolgono nelle ville e nel territorio mettendo a disposizione materiale fornito dagli uffici IAT e/o enti preposti;
- ✓ copertura assicurativa, se necessaria, per responsabilità civile per danni a terzi nelle aree visitabili interne ed esterne.

La Carta dei Servizi delle Ville Venete luoghi della cultura è valida anche per le ville venete che, pur non avendo la possibilità di consentire l'accesso al pubblico del corpo padronale o degli altri edifici storici, possono comunque rendere fruibile al turista il parco o i giardini monumentali della villa medesima;

Alla Regione del Veneto
Sezione Turismo
Palazzo Sceriman
Cannaregio n. 168
30121 – Venezia
Tel. 041/2792653-2654
Fax. 041/2792601
e.mail: turismo@regione.veneto.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____ FAX _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni