



## **LINEE GUIDA PER L'AVVISO PUBBLICO FINALIZZATO ALLA SELEZIONE DI GUIDE TURISTICHE e TOUR OPERATOR *FEEL FLORENCE***

Il Comune di Firenze, nell'ambito della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze, ed al fine di promuovere una ripartenza del turismo a partire da una collaborazione più stretta tra l'amministrazione comunale e gli operatori privati, intende individuare e promuovere le Guide Turistiche (GT) e i Tour Operator (TO) che condividano obiettivi comuni all'Amministrazione comunale - quali, in primis, il decentramento dei flussi e la diversificazione delle esperienze turistiche, la tutela del lavoro, una visita consapevole e rispettosa della città e dei suoi cittadini - al fine di valorizzarli poi come partner ufficiali dell'Amministrazione ("Feel Florence Guide and Tour Operator") attraverso i canali ordinari e digitali di informazione turistica.

Sulla base di queste premesse, l'Amministrazione comunale intende pertanto avviare una procedura di evidenza pubblica al fine di stimolare l'adesione di tutti quei soggetti appartenenti alle suddette categorie, che, in possesso di tutti gli elementi di seguito individuati - anche a seguito di un confronto con le associazioni di categoria rappresentative delle guide turistiche e dei tour operator - quali criteri qualificativi, si impegnino con l'Amministrazione a collaborare attivamente allo sviluppo di iniziative per la valorizzazione dell'intero territorio dell'Ambito turistico "Firenze e area Fiorentina"<sup>1</sup> per una più efficace gestione dei flussi turistici, e rispettino determinate misure per la tutela dei lavoratori impiegati in questo settore.

\*\*\* \* \*\*\* \* \*\*\*

Per ottenere il titolo di "Feel Florence Guide" ed essere conseguentemente inserita nei canali di promozione dell'amministrazione comunale, la **Guida Turistica** dovrà:

A) dichiarare di possedere i seguenti requisiti:

1. Tesserino di abilitazione a svolgere l'attività di Guida Turistica in Italia;
2. Partita Iva;
3. Polizza Assicurativa di responsabilità civile, collegata alle attività svolte, ai sensi dell'art 123, comma 5, della L.R. 86/2016, come modificato dall'art. 44 della L.R. 14/2018;
4. Autocertificazione attestante la frequenza di corsi di specializzazione e/o di aggiornamento sulla Città di Firenze e sul territorio dell'Ambito turistico fiorentino;

---

<sup>1</sup> I Comuni che costituiscono l'ambito turistico "Firenze e l'area fiorentina", costituito in data 30.11.2018 ai sensi della LR 86/2016 e LR 24/2018, sono: Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Impruneta, Lastra a Signa, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa e Vaglia.

5. Sito internet e/o profilo social attraverso cui veicolare informazioni e interagire con i canali di accoglienza e informazione turistica digitale dell'Amministrazione.

B) dichiarare di impegnarsi a:

1. Condividere con il Comune di Firenze, e con i Comuni dell'ambito turistico fiorentino, le finalità di sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile, veicolando ai propri clienti i principi della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze (così come declinati dal Comune di Firenze), e partecipando a giornate di formazione promosse dall'amministrazione comunale (con frequenza quadrimestrale o semestrale) al fine di restare aggiornati sulle campagne promosse dall'amministrazione e su nuovi progetti cittadini su cui l'amministrazione è impegnata;
2. Offrire supporto al Comune di Firenze per lo sviluppo di politiche di destagionalizzazione, delocalizzazione dei flussi turistici e di valorizzazione del territorio (con particolare attenzione ai luoghi di interesse meno conosciuti o che registrano flussi turistici minori dell'ambito turistico fiorentino).
3. Indossare il portabadge "Feel Florence Guide" consegnato dall'amministrazione comunale al fine di agevolare i controlli su strada da parte degli enti accertatori rispetto al tema dell'abusivismo in questo settore;
4. Non organizzare pacchetti turistici, sostituendosi all'attività di tour operator.

\*\*\* \* \*\*\* \* \*\*\*

Per ottenere il titolo di "Feel Florence Tour Operator" ed essere conseguentemente inserito nei canali di promozione dell'amministrazione comunale, il **Tour Operator** dovrà:

A) dichiarare di possedere i seguenti requisiti:

1. Licenza di agenzia di viaggio e turismo secondo la legge della Regione Toscana n. 86/2016 (SCIA/DIA/autorizzazione amministrativa);
2. Polizza Assicurativa di responsabilità civile, collegata alle attività svolte, ai sensi dell'art. 91, comma 1) della L.R.T. n. 86/2016;
3. Copertura Assicurativa per rischio insolvenza/fallimento ex art. 50, D.L.vo n. 79/11 (art. 9, L. 115/2015);
4. Avere uffici aperti al pubblico sul territorio della Città Metropolitana di Firenze;
5. Avere un sito web (anche in lingua inglese ed eventuali altre lingue), che permetta all'utente di verificare l'identità, le autorizzazioni e la sede del Tour Operator organizzatore;
6. Offrire prodotti e pacchetti<sup>2</sup> che comprendano attività e servizi su Firenze e città metropolitana autoprodotti e non soltanto intermediati;
7. Permettere il pagamento dei servizi offerti con carta di credito e/o online;
8. Astenersi dallo svolgere attività di vendita o di procacciamento per strada.
9. Essere in linea con il pagamento dei contributi previdenziali.

---

<sup>2</sup> Per Prodotti si intendono servizi turistici quali tour guidati, attività, escursioni, per "pacchetti" si intende "la combinazione di almeno due tra i seguenti tre elementi: trasporto, alloggio, servizio aggiuntivo" e volgarmente si utilizza il termine pacchetto per indicare servizi turistici che si svolgano in un arco temporale superiore alle 24 ore, o che comunque includano almeno un pernottamento. Nonostante la legislazione si riferisca in alcuni casi anche ai primi (servizi singoli) come pacchetti, riteniamo qui specificarlo per una più ampia comprensione del criterio.

B) dichiarare di impegnarsi a:

1. Condividere con il Comune di Firenze, e con i Comuni dell'ambito turistico fiorentino, le finalità di sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile, veicolando ai propri clienti i principi della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze (declinati dal Comune di Firenze);
2. Consegnare (o inviare anche a mezzo mail) - per ciò che attiene al rapporto di lavoro con le guide turistiche - lettera di incarico scritta, corrispondendo alla guida un equo compenso per l'attività svolta;
3. Offrire supporto al Comune di Firenze per lo sviluppo di politiche di destagionalizzazione, decentramento dei flussi turistici e di valorizzazione del territorio (con particolare attenzione ai luoghi di interesse meno conosciuti o che registrano flussi turistici minori dell'ambito turistico fiorentino);
4. Condividere e promuovere le politiche di mobilità sostenibile perseguite dal Comune di Firenze per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico, evitando in particolare il congestionamento del centro storico con mezzi privati su strada.

### **PROMOZIONE DEGLI OPERATORI “FEEL FLORENCE”**

La partecipazione all'avviso pubblico - da compilare on line secondo una modulistica predisposta dalla Direzione Attività Economiche e Turismo – attesta il possesso dei requisiti elencati e la sottoscrizione degli impegni da parte dei TO e delle GT per il raggiungimento degli obiettivi delineati dall'Amministrazione comunale.

Con la sottoscrizione degli impegni sopra elencati, l'operatore entra nella lista degli operatori “*Feel Florence*” promossa dal Comune di Firenze (anche in qualità di capofila dell'Ambito turistico Firenze e l'Area Fiorentina) attraverso i canali ordinari e digitali di informazione turistica.

La perdita e/o la mancata dimostrazione anche di uno solo dei requisiti sopra esposti e/o il mancato impegno assunto con la risposta all'avviso costituisce causa di esclusione dal suddetto elenco da parte dell'amministrazione comunale. Per valutare il requisito dell'equo compenso di cui al punto 2 sopra indicato, si farà riferimento agli accordi sottoscritti nell'anno in corso dalle associazioni sindacali territoriali con le associazioni datoriali.

Gli operatori certificati potranno utilizzare nei propri profili il logo di “*Feel Florence Guide o Tour Operator*”. Tale logo potrà essere inserito su ciascuno strumento di comunicazione e promozione della propria attività, quale attestazione della propria adesione al programma dell'amministrazione comunale.

Il logo sarà promosso dall'Amministrazione comunale affinché si attesti a livello locale, nazionale ed internazionale come un bollino di qualità promosso dall'Amministrazione comunale per le politiche di valorizzazione di un turismo sostenibile per la città di Firenze (intesa sempre come ambito turistico fiorentino). L'Amministrazione comunale si impegna, inoltre, a diffondere la conoscenza del progetto e di questi elenchi all'interno dell'amministrazione comunale e con gli stakeholders del turismo locali e internazionali al fine di incentivare anche presso altri soggetti politiche di agevolazione nello svolgimento dell'attività di guide turistiche e tour operator appartenenti agli elenchi in oggetto.

Sempre a scopo di promozione e reciproca collaborazione, le guide turistiche potranno proporre itinerari turistici (purché rivolti a luoghi del territorio fiorentino meno conosciuti o comunque meno coinvolti dai grandi flussi di turisti) che saranno inseriti sia sul nuovo portale turistico

dell'ambito fiorentino, sia sulla nuova APP "Feel Florence". Ogni itinerario proposto porterà in calce il nome della guida certificata proponente (o raggruppamento di guide) e il link di approfondimento al proprio sito.

I Tour Operator, le Guide Turistiche e gli Albergatori che offrono servizi aggiuntivi potranno, inoltre, partecipare all'annuale QUALITY TOURISM AWARDS, promosso dal Destination Florence Convention Bureau, partecipando per il riconoscimento su specifiche tematiche quali, fra le altre:

- Decentramento dei flussi turistici;
- Originalità dei tour proposti;
- Impegno sul turismo "sostenibile";
- Impegno sul "turismo accessibile".

L'avviso resterà permanentemente aperto, ma l'amministrazione comunale si riserva il diritto di aggiornare/rivedere i requisiti di accesso e gli impegni richiesti, dandone preventivamente comunicazione agli operatori presenti nei due elenchi.