

**Regolamento Regione Lombardia 9 novembre 2005, N. 6  
"Attuazione dell'articolo 8 della legge regionale 14 aprile 2004, n. 8 (Norme per il turismo in Lombardia). criteri per la costituzione delle strutture di informazione e di accoglienza turistica (IAT)."**

in B.U.R.L. s.o. n° 1 al n. 46 del 14-11-2005

**sommario**

Art. 1 (Strutture di informazione e di accoglienza turistica – IAT) .....	1
Art. 2 (Attività di informazione).....	1
Art. 3 (Attività di accoglienza).....	1
Art. 4 (Funzioni).....	1
Art. 5 (Segnalazioni) .....	1
Art. 6 (Programmi di sviluppo) .....	1
Art. 7 (Attività di coordinamento).....	1
Art. 8 (Orari).....	2
Art. 9 (Relazione annuale).....	2
Art. 10 (Personale delle strutture IAT).....	2
Art. 12 (Funzioni di vigilanza) .....	2
Art. 13 (Adeguamento delle strutture).....	2

**Art. 1 (Strutture di informazione e di accoglienza turistica – IAT)**

1. Le strutture di informazione e di accoglienza turistica (IAT) svolgono attività di informazione ed accoglienza turistica. In ciascun comune non può esservi più di una struttura, eventualmente articolata in più uffici, autorizzata dalla provincia competente. Per la realizzazione delle attività indicate dagli articoli 2 e 3 gli enti promotori attivano forme di collaborazione con il comune, nel caso esso non figuri tra i medesimi enti promotori. La provincia interviene direttamente, nel comune capoluogo, solo in caso di inadempienza degli enti promotori. Nei comuni ad attività turistica stagionale, la struttura IAT può essere istituita per la sola durata della stagione, rispettando comunque le indicazioni di cui all'articolo 8.

**Art. 2 (Attività di informazione)**

1. Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le funzioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, della provincia e della regione, il sistema della mobilità e ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza. In particolare, le strutture IAT assicurano un servizio di informazione su iniziative culturali, sportive e

ricreative e di tempo libero che si svolgono nel comune e nel territorio circostante, stabilendo a tal fine i necessari rapporti di collaborazione con enti e soggetti organizzatori. I servizi offerti dalle strutture IAT ai turisti e alle imprese sono prestati a titolo gratuito.

**Art. 3 (Attività di accoglienza)**

1. Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili. È fatto divieto di dare informazioni di tipo preferenziale. I servizi offerti dalle strutture IAT ai turisti e alle imprese sono prestati a titolo gratuito.

**Art. 4 (Funzioni)**

**1. Le strutture IAT:**

a) svolgono le funzioni di raccolta dei dati sull'affluenza turistica in raccordo con le esigenze e nel rispetto delle competenze della provincia, in ordine alle presenze alberghiere ed extralberghiere;

b) distribuiscono materiale promozionale, anche di produzione autonoma, direttamente o attraverso la spedizione in Italia e all'estero;

c) organizzano, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;

d) svolgono, collaborando se richiesto con la provincia e la Regione, iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, con particolare riferimento alle attività di educational tours e alla organizzazione diretta, partecipazione o promozione di eventi culturali, ricreativi e sportivi;

e) attuano forme di collegamento diretto con gli utenti, anche al di là del periodo di vacanza o di visita, per quanto riguarda le funzioni di informazione e promozione, nonché di riscontro del grado di soddisfazione, privilegiando modalità personalizzate e interattive proprie degli strumenti elettronici ed informatici.

**Art. 5 (Segnalazioni)**

1. Ogni struttura IAT, in collaborazione con il comune, svolge l'attività di raccolta di reclami e contestazioni relativi ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dal turista. Tali segnalazioni e i dati ad esse relativi sono trasmessi al comune competente per territorio, alla provincia ovvero all'ufficio responsabile per le attività di tutela dei diritti del turista, se istituito, che provvedono a richiedere l'intervento delle autorità competenti. Le segnalazioni sono inserite annualmente in un repertorio ragionato, al fine di esaminare proposte per la soluzione dei problemi segnalati.

**Art. 6 (Programmi di sviluppo)**

1. I programmi di sviluppo presentati dai sistemi turistici possono prevedere anche progetti finalizzati alla costituzione, all'operatività e allo sviluppo delle strutture IAT.

**Art. 7 (Attività di coordinamento)**

1. La provincia coordina le attività delle strutture IAT comprese nel proprio territorio per assicurare la coerenza con le proprie politiche di promozione; a questo fine le strutture IAT sono connesse alla rete informativa della provincia e tra di loro.

#### **Art. 8 (Orari)**

1. Le strutture IAT a carattere permanente assicurano orari di apertura al pubblico per non meno di trentacinque ore settimanali, compresi i giorni festivi. Le province possono assumere ulteriori determinazioni in materia, verificando, in sede di concessione del nulla osta e sentito il sindaco del comune, la congruità delle previsioni di apertura al pubblico di ciascuna struttura, in relazione ai flussi turistici previsti. Per gli orari delle strutture IAT presso le porte internazionali provvedono le intese tra i soggetti che li istituiscono.

#### **Art. 9 (Relazione annuale)**

1. Il responsabile della struttura IAT predisponde una relazione annuale sulle attività svolte, sulla loro efficacia e sul gradimento riscontrato presso gli utenti, destinata ai soggetti istitutori e gestori della struttura stessa, alla provincia e alla Regione.

#### **Art. 10 (Personale delle strutture IAT)**

1. Il personale delle strutture IAT a contatto con il pubblico deve possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed essere in grado di sostenere una conversazione su argomenti relativi alle funzioni da svolgere, in almeno due lingue comunitarie oltre all'italiano; deve inoltre avere una conoscenza dei programmi informatici di base.

Art. 11 (Nulla osta)

1. I soggetti istitutori richiedono alla provincia competente il rilascio del nulla osta di cui all'articolo 8, comma 2, della legge regionale 14 aprile 2004, n. 8 (Norme per il turismo in Lombardia) sulla base di una relazione che contiene il programma delle attività e delle funzioni, il piano finanziario almeno triennale e la struttura organizzativa necessaria. La provincia rilascia il nulla osta entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, previa comunicazione formale al comune competente, qualora questo non figuri tra i soggetti istitutori.

#### **Art. 12 (Funzioni di vigilanza)**

1. La provincia, con cadenza annuale, verifica la funzionalità della struttura IAT e il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente. La provincia qualora rilevi inadempienze o disfunzioni sollecita i soggetti promotori a ripristinare entro il termine di 90 giorni le condizioni di normalità ed efficienza; decorso inutilmente tale termine può revocare il nulla osta. Nel caso in cui le inadempienze o disfunzioni siano gravi e reiterate

la provincia, previa diffida, può disporre la revoca del nulla osta.

#### **Art. 13 (Adeguamento delle strutture)**

1. Le norme del presente regolamento si applicano alle strutture IAT di nuova istituzione. Le strutture in funzione alla data di entrata in vigore del presente regolamento, comprese quelle dei comuni capoluogo, non necessitano di nulla osta e proseguono nelle loro attività, salve restando le autonome determinazioni delle province, ai sensi degli articoli 7 e 11 della l.r. 8/2004, e gli effetti della attuazione dei programmi di sviluppo dei sistemi turistici. In ogni caso le strutture IAT, entro due anni, devono essere adeguate al pieno svolgimento delle funzioni previste dal presente regolamento.

---

#### **note**

*Id.1.902*