



**COMUNE DI PORTO TOLLE**  
**PROVINCIA DI ROVIGO**  
**Piazza Ciceruacchio, 9 – 45018 Porto Tolle (RO)**

**SERVIZIO TURISMO**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO - AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO  
DI GESTIONE DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA  
TURISTICA DI TERRITORIO A PORTO TOLLE**

24/09/2020

La Responsabile del Servizio  
Marzia Marangon

Il presente capitolato definisce il contenuto e i requisiti del servizio relativo alla gestione dell'Ufficio I.A.T. "Informazione e Accoglienza Turistica" di Territorio, sito in località Porto Tolle, Piazza Ciceruacchio, 1.

### **Ente affidatario**

Comune di Porto Tolle

Piazza Ciceruacchio° 1 – 45018 PORTO TOLLE (RO)

Tel. 0426.394411

Web: [www.comune.portotolle.ro.it](http://www.comune.portotolle.ro.it)

E-mail: [turismo@comune.portotolle.ro.it](mailto:turismo@comune.portotolle.ro.it) - PEC: [affarigenerali.comune.portotolle.ro@pecveneto.it](mailto:affarigenerali.comune.portotolle.ro@pecveneto.it)

P.IVA / Codice Fiscale 00201720299

Per informazioni: Responsabile Servizio 2° Tributi, Personale, Turismo - dott.ssa Marzia Marangon

Tel. 0426 394440

### **Relazione tecnica**

Con la legge regionale n. 11/2013 2 “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto”, in particolare, l’art. 15, la Regione Veneto ha completamente rivisto l’assetto organizzativo delle funzioni di informazione e accoglienza turistica, in precedenza assegnate alle Province, riservando alla Giunta Regionale le funzioni di indirizzo, programmazione e coordinamento in materia di informazione e accoglienza turistica, nonché la disciplina degli standard minimi degli Uffici e i requisiti e le caratteristiche dei soggetti, anche associati, pubblici e privati, che possono gestire le predette attività.

Successivamente, con deliberazione n. 2287 del 10.12.2013, la Giunta Regionale ha provveduto a disciplinare compiutamente tutti gli aspetti sopra richiamati, individuando in particolar modo due tipi di Uffici informazione – di destinazione e di territorio – con le relative caratteristiche e con la possibilità di attivare, oltre alle tradizionali funzioni informative e di distribuzione di materiale, raccolta reclami e segnalazione disservizi e fornitura di dati di interesse statistico, tipiche degli Uffici IAT, anche la vendita di prodotti, prenotazione servizi, vendita di biglietti e tiket di vario genere; con il medesimo atto, la Giunta Regionale ha inteso definire il nuovo assetto organizzativo, a livello centrale e periferico, dell’attività di informazione e accoglienza turistica, individuando i soggetti che possono presentare la manifestazione di interesse alla gestione del servizio (nell’ordine: Comune della destinazione, Unione di Comuni, Amministrazione Provinciale) e quelli che andranno a gestire il servizio: l’organizzazione di gestione della destinazione (ODG), ove esistente, l’Amministrazione comunale della destinazione, l’Unione dei Comuni del territorio (costituita secondo le vigenti normative statali e regionali), la Provincia, esplicitando, altresì, le innovative modalità operative e le disposizioni applicative (allegato A alla DGR n. 2287/2013) e approvando lo schema di accordo di collaborazione per la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica tra la Regione Veneto e i nuovi soggetti gestori (allegato B).

L’Amministrazione comunale di Porto Tolle ha inoltrato alla Regione Veneto, nei tempi stabiliti, la manifestazione di interesse per la gestione dell’Ufficio IAT di territorio, in collaborazione con l’Associazione Pro Loco; la Regione Veneto, accogliendo tale manifestazione di interesse, ha riconosciuto l’Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica di territorio del Comune di Porto Tolle, con successiva sottoscrizione in forma digitale dell’accordo di collaborazione in data 10.11.2014 e 29.12.2014 (rep. Reg. Ven. 30598).

Previa richiesta del Comune, tale accordo è stato rinnovato fino al 31.12.2020, coma da nota sottoscritta dal Direttore della Direzione Turismo della Regione Veneto datata 20.12.2017, prot. reg. n. 532110;

Scaduta in data 31.12.2019 la convenzione con l’Associazione Pro loco, approvata con DGC n. 22 del 27.02.2019 e sottoscritta in data 26.03.2019, rep. N. 2728 del 26.3.2020, nel 2020 la gestione

dell'Ufficio IAT è stata assegnata, temporaneamente, alla ditta BIOSFERA NETWORK – P.IVA 01585670290 – per le motivazioni esposte nella DGC n 50 del 6.5.2020.

Ora la DGR n. 472 del 14.4.2020 avente ad oggetto “Aggiornamento disciplina regionale e nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica”, prevede da parte dei Comuni una nuova manifestazione di interesse a sottoscrivere un nuovo accordo di collaborazione per la gestione dell'attività di informazione ed accoglienza turistica che tenga conto dei nuovi standard minimi previsti. La gestione da parte del comune può avvenire anche in forma indiretta.

Valutato che tale accordo sia funzionale e strategico per il perseguimento della politica turistica dell'Ente, che si pone come obiettivo un sempre maggior coinvolgimento e responsabilizzazione degli operatori turistici locali e un punto di riferimento sicuro ed efficace per l'utenza turistica, in trend progressivamente crescente nel comune di Porto Tolle, con DGC n. 88 del 15.07.2020 la Giunta comunale decideva di procedere con la presentazione della manifestazione di interessi alla Regione Veneto e di avviare tramite il CEV la procedura di individuazione del soggetto a cui affidare il servizio, mantenendo nelle more l'incarico agli attuali gestori.

## **Art. 1 Descrizione del servizio.**

### **1.1 Definizione dell'attività di informazione ed accoglienza turistica.**

L'attività di informazione ed accoglienza turistica si esplica mediante la fornitura al turista di informazioni, notizie, attività, servizi che possono interessare, migliorare e qualificare la sua permanenza nel territorio regionale. Può altresì essere svolta a favore di chiunque richieda informazioni dai luoghi di residenza a mezzo telefono, e-mail, sistemi di messaggistica, social network, ecc.

Ogni informazione, notizia, attività o servizio non deve avere carattere discriminatorio e deve quindi essere svolta a favore di chiunque abbia accesso o richieda la prestazione di un servizio comunque destinato a soddisfare le esigenze del turista.

Parimenti le informazioni, notizie, attività e servizi sono in primo luogo riferiti alla destinazione, ma possono riguardare anche informazioni, notizie, attività e servizi relativi all'intero territorio regionale avvalendosi, in via prioritaria, dei contenuti inseriti da ciascun ufficio turistico/destinazione nel data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto e ai soggetti del sistema turistico regionale.

L'attività di informazione e accoglienza turistica è associata all'attività di rilevazione di dati e informazioni utili all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale, in particolare nella destinazione interessata, anche ai fini dell'implementazione dell'Osservatorio turistico regionale federato.

### **1.2 Caratteristiche generali dell'attività informativa.**

Sono utenti del servizio di informazione ed accoglienza turistica tutte le persone che richiedono informazioni, notizie e servizi di tipo turistico nelle modalità indicate dal presente documento: turisti, italiani e stranieri, operatori turistici, associazioni di rappresentanza, enti pubblici e tutti coloro che intendano utilizzare le risorse turistiche della destinazione o del territorio.

Gli utenti possono usufruire dell'utilizzo dei vari canali di informazione turistica, che sono:

- **canali di informazione attivi durante l'orario di servizio:** lo sportello dell'ufficio IAT (Informazione ed Accoglienza Turistica), il telefono, la posta elettronica (e-mail), sistemi di messaggistica, social network, ovvero qualsiasi altro mezzo elettronico ed informatico;
- **canali di informazione sempre attivi:** il sito internet, nonché eventuali terminali elettronici, con schermo attivabile per via tattile c.d. “*touch screen*”, sistemi di chatbot, etc.,

purché alimentati da informazioni provenienti dal data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto.

L'articolo della 15 della l.r. n. 11/2013 prevede che il servizio di informazione ed accoglienza turistica sia operato al fine di:

a) **Fornire informazioni relative alla destinazione** e al territorio regionale: risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi; strutture ricettive e di ospitalità purché ufficialmente censite nell'anagrafica turistica regionale, la disponibilità di servizi offerti, prezzi e disponibilità di alloggio, nonché degli stabilimenti balneari, impianti di risalita e dei locali di ristorazione; strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati; emergenze e notizie utili; ogni altra attività d'interesse turistico legittimamente esercitata, ecc..

b) **Distribuire materiale** informativo e promozionale prodotto in accordo con il Comune, l'Organizzazione di Gestione della Destinazione e con la Direzione Turismo e relativo alla destinazione e al territorio regionale, quale piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ecc., nonché materiale informativo, comunicativo e divulgativo predisposto da altri soggetti e inerente le attività turistiche della destinazione o del territorio;

c) **Vendere prodotti** editoriali per i turisti, nonché, eventualmente, altri prodotti tipici locali, dell'artigianato, dell'attività rurale locale nel rispetto della disciplina di settore; qualsiasi materiale e oggetto di merchandising della destinazione, del territorio o collegato alla diffusione del marchio ombrello "Veneto The Land of Venice";

d) **Prenotare**, senza costi di intermediazione a carico del cliente, l'alloggio nelle strutture ricettive, nonché altri servizi d'interesse turistico, purché nell'ambito regionale, a favore di turisti che accedono agli IAT o anche in remoto purché nel rispetto del D.lgs 21 maggio 2018, n. 62 "Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio. (18G00086)" ed avvalendosi del Destination Management System e/o di motore di ricerca aggregatore (metasearch) in uso alla Regione del Veneto;

e) **Vendere biglietti e ticket** per i servizi della destinazione e del territorio quali musei, mostre, pinacoteche, spettacoli, stabilimenti balneari, impianti di risalita, strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati, ecc., nonché biglietti e ticket delle principali attività artistiche, culturali, di spettacolo e sportive che si svolgono in Veneto, avvalendosi, in via prioritaria, del DMS regionale e in via integrativa dei sistemi di ticketing di spettacoli e di biglietteria di trasporti a cui fanno riferimento i servizi della destinazione;

f) **Raccogliere e rispondere** a segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità;

g) **Raccogliere dati e informazioni utili** all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale, in particolare della destinazione interessata, anche ai fini di una valutazione

quantitativa e qualitativa delle attività per il miglioramento del servizio e per l'implementazione dell'Osservatorio turistico regionale federato.

L'attività di informazione ed accoglienza è gestita a livello locale, d'intesa con il Comune, l'Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD) cui fa riferimento l'ambito territoriale interessato dal servizio, con l'obiettivo di garantire ai visitatori (turisti, escursionisti residenti) una migliore esperienza di visita e fruizione dell'offerta turistica del territorio e al contempo una gestione integrata della destinazione stessa, dall'informazione, all'accoglienza, dalla promozione alla commercializzazione dell'offerta.

### **1.3 Standard minimi per la gestione di uffici turistici (IAT)**

Il soggetto preposto alla gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica di cui al presente affidamento, si impegna ad assicurare i seguenti requisiti e standard minimi:

1. personale professionalmente preparato e plurilingue in grado di fornire i servizi richiesti dal turista;
2. apertura al pubblico nei periodi definiti nell'Accordo di collaborazione tra la Regione Veneto e Il Comune di Porto Tolle, nel rispetto delle linee guida e dei criteri contenuti nella DGR n. 472/2020;
5. fornitura di materiale informativo e comunicativo e di altro materiale disponibile;
6. impegno a seguire le indicazioni e gli indirizzi operativi e di coordinamento definiti dal Comune e dalla Direzione Turismo della Regione del Veneto;
7. collaborazione con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione e con gli operatori turistici della destinazione o del territorio per la fornitura di servizi integrati con le esigenze della destinazione stessa;
8. utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto per l'inserimento nel relativo data base di eventi, punti di interesse, brochure, proposte commerciali, etc. a supporto della destinazione e del sistema turistico regionale;
9. consegna ai turisti, che intendano segnalare dei disservizi, di apposite schede per reclami, offrendo assistenza nella compilazione ed inoltrando le stesse all'ente competente a vigilare sul servizio oggetto del reclamo;
10. recepimento e applicazione dei valori e dei contenuti del Programma regionale per il turismo (Piano Strategico del Turismo del Veneto).
11. Il personale addetto agli uffici turistici (IAT), dovrà operare in forza di contratto di lavoro subordinato o di collaborazione che possano garantire, compatibilmente con la normativa vigente, continuità e qualità nell'erogazione del servizio e forme di inquadramento coerenti con le mansioni e le professionalità richieste (es. conoscenza del territorio, conoscenza di più lingue straniere, etc.).

### **1.4 Requisiti specifici per IAT di Territorio**

1. una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete e con installato il software per l'utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto;
2. una postazione internet collegata a [www.veneto.eu](http://www.veneto.eu) e al portale della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari;
3. superficie totale dell'ufficio – inclusi eventuali spazi esterni delimitati ai fini dell'ingresso – non inferiore a venti metri quadrati;
4. presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi, alloggi ecc. e con conoscenza almeno della lingua inglese oltre all'italiano (non sono computabili tra gli addetti al servizio personale in stage o volontari);

5. distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio ed eventualmente di altre destinazioni;

### **1.5 Altre attività**

- partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Comune, dalla Regione o altri soggetti accreditati, su nuove risorse o servizi turistici. Le spese di partecipazione sono a carico della ditta aggiudicataria;
- gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte;
- raccolta e trasmissione al Comune periodicamente di report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza;
- supporto all'Assessorato al Turismo, a titolo esemplificativo per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi, per la sensibilizzazione ed il coordinamento delle varie realtà imprenditoriali ed associative operanti nel settore turistico;
- E' a carico dell'aggiudicatario il monitoraggio del materiale informativo, fermo restando che l'Ufficio IAT non può - per motivo alcuno - rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'aggiudicatario medesimo. La ditta aggiudicataria dovrà garantire il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del servizio informazioni turistiche, in accordo con le strategie di promozione turistica definite annualmente dal Comune di Porto Tolle;
- Redazione materiale cartaceo promozionale ed informativo: collaborazione alla progettazione, elaborazione e produzione dei materiali turistici editi dal Comune di Porto Tolle; redazione di documenti navigabili per la promozione dei contenuti multimediali presenti nei Data Base del Servizio informazioni; elaborazione testi, raccolta informazioni e verifica delle stesse; collaborazione con grafici per la scelta delle immagini e per l'impaginazione; collaborazione con traduttori per l'inserimento dei testi in lingua; controllo bozze e versioni finali (previa conferma di stampa da parte degli uffici comunali competenti); elaborazione redazionali tematici su argomenti d'interesse turistico in caso di necessità;

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, il soggetto affidatario può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc ), previo nulla osta del Comune.

In particolare, l'affidatario del servizio, nel rispetto della normativa vigente, potrà - assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale - esercitare all'interno dell'Ufficio IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici. In particolare potrà svolgere, previa supervisione del Comune su quanto posto in vendita, attività di Bookshop, un servizio consistente nella vendita di cartoline, poster, gadget, materiale librario di ambito storico, naturalistico e paesaggistico, artistico, enogastronomico e tematiche affini. La vendita dovrà riguardare in particolar modo guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto fotografico e topografico, attinenti la storia e la cultura del Comune, dell'Area del Parco del Delta del Po e della Regione Veneto, pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali territoriali. E' concessa anche la vendita di merchandising legato alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo, ma anche giochi, giocattoli, oggetti d'arte applicata. Gli introiti eventualmente realizzati resteranno di esclusiva pertinenza dell'affidatario. Ogni attività deve comunque svolgersi nel rispetto di corretti rapporti di collaborazione con i soggetti interessati del territorio, con i gestori dei servizi culturali e museali, con le strutture comunali, con gli operatori turistici.

## **1.6 Servizi ed organizzazione eventi di promozione del territorio**

L'amministrazione si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario servizi a chiamata (per un numero indicativo di 15 serate annuali) consistenti a titolo esemplificativo nelle seguenti attività:

- a) l'affidatario dovrà organizzare l'accoglienza, su richiesta del Comune, con presentazione e degustazione di prodotti tipici, di rappresentanze ed autorità che il Comune intenda occasionalmente invitare, previa intesa sulle modalità di esecuzione del servizio.
- b) collaborare ad ogni altro servizio di natura turistica soggetto a valutazione dall'Amministrazione Comunale.

L'importo stimato di detti interventi al momento è quantificabile in € 3.000,00 annui.

## **Art. 2 - Personale da impiegare nel servizio**

L'ufficio dovrà disporre di almeno 2 (due) unità di personale comprendendo 1(una) unità di personale con incarico di responsabile/referente del Servizio

Il personale dovrà possedere adeguata professionalità comprovata da titoli di studio ed esperienza lavorativa, in materia di turismo.

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di maturità;
- avere ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- avere buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di riferimento e delle principali risorse, itinerari turistici, Enti e Istituti culturali;
- avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali;
- buona conoscenza dell'inglese oltre che dell'italiano;
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (software di video scrittura, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'affidatario, prima della stipula del contratto, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, fornendo i rispettivi curricula. L'elenco deve comprendere minimo tre soggetti. Tale elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione.

L'aggiudicatario in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro solleva espressamente l'Amministrazione Comunale da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto. L'Amministrazione Comunale può ricusare un operatore impiegato, per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse nel corso del servizio, richiedendone la sostituzione. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'operatore ricusato dovrà essere sostituito entro cinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

Gli addetti al servizio dovranno essere muniti di cartellino di riconoscimento visibile, a cura dell'aggiudicatario.

L'impresa aggiudicataria deve sostenere a proprie spese tutti i corsi di formazione per la sicurezza nei luoghi di lavoro e per il primo soccorso relativi ai dipendenti che verranno impiegati nel servizio IAT.

### **Referente del Servizio**

Il Referente del servizio svolge le attività proprie del servizio di cui si tratta ed ha funzioni di programmazione delle attività, controllo e direzione del personale impiegato nelle attività e compiti oggetto del Servizio:

- coordina e garantisce il normale svolgimento di tutte le attività previste nel capitolato;
- programma periodicamente con l'Assessorato al Turismo le attività e le iniziative da realizzare, comprese quelle promosse dall'Ente, fornendo anche consulenza;
- predispone una relazione finale relativa alle attività realizzate;

- evita qualsiasi interruzione dei servizi garantendo la sufficiente presenza di personale;
- gestisce i turni di lavoro e provvede per tempo alle necessità di sostituzione del personale a qualsiasi titolo assente;
- segnala tempestivamente eventuali cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento dei servizi;
- segnala tempestivamente malfunzionamenti e rotture agli impianti e alle attrezzature che possano pregiudicare il normale espletamento del servizio;
- accerta che il proprio personale sia adeguatamente formato a svolgere le funzioni indicate nel presente affidamento;
- garantisce la propria presenza per tali attività per almeno dieci (10) ore settimanali, oltre alla reperibilità dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

Coadiuvata inoltre l'attività di programmazione, **in concerto con l'Amministrazione Comunale**, con riferimento a:

- elaborare progetti di marketing territoriale e promuovere reti di partenariato anche transfrontaliere per avviare una progettazione efficace anche a livello europeo e comunque al fine di accedere a tutti i finanziamenti regionali, nazionali ed europei in campo turistico;
- elaborare progetti di promozione turistica dedicata ai mercati italiani ed esteri con azioni mirate e concrete di posizionamento del prodotto "Porto Tolle e Delta del Po";
- elaborare iniziative di co-promotion e co-branding attraverso cui le imprese e altri soggetti eventualmente interessati possano veicolare l'immagine di Porto Tolle e del Delta del Po attraverso i propri prodotti. Le iniziative potranno essere realizzate insieme a imprese, aggregazioni di imprese, enti, istituzioni aventi come oggetto sociale la produzione e/o commercializzazione e/o promozione/marketing di prodotti (identificativi dell'identità territoriale e del "genius loci" e funzionali alla strategia di promozione turistica), appartenenti alle filiere (a titolo meramente semplificativo) dell'enogastronomia, dello spettacolo, del cinema e audiovisivo, delle nuove tecnologie, della creatività, della cultura, dello sport, dell'artigianato, della pesca e dell'agricoltura;

L'eventuale ricorso a personale non in possesso dei requisiti previsti per le mansioni da svolgere comporterà interruzione del contratto.

### **Stage e tirocini volontari**

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

### **Art. 3 – Locali, attrezzature e utenze**

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'Ufficio IAT messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale, in Piazza Ciceruacchio, 1.

L'aggiudicatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo e non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'Ufficio IAT.

L'aggiudicatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale procurata nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.



All'atto della consegna delle strutture oggetto del presente capitolato verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra Comune e Affidatario un verbale di consistenza e consegna. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali.

Saranno a carico del Comune, ed escluse dal presente affidamento, le spese relative a:

- utenze elettriche, idriche e telefoniche, spese per riscaldamento e raffrescamento;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli uffici (se non derivanti dalla comprovata incuria o cattiva custodia da parte della ditta aggiudicatrice);
- pulizia ordinaria dei locali.

L'ufficio disporrà della seguente dotazione informatica:

- n. 2 postazioni PC complete di monitor e periferiche;
- n. 1 stampante a colori;
- n. 1 linea telefonica — dati.

A giudizio insindacabile del Comune, potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self service e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet etc.)

#### **Art. 4 - Durata dell'affidamento e periodo di svolgimento del servizio**

La durata del presente affidamento è di DUE anni con decorrenza dalla data di effettivo inizio del servizio.

Il servizio completo come sopra descritto dovrà essere assicurato secondo il seguente orario minimo di apertura al pubblico dell'Ufficio IAT.

**Alta stagione - Apertura 36 ore X n. 26 settimane = ore 936**

**Bassa stagione – Apertura 12 ore X 26 settimane = ore 312**

**Totale ore apertura ufficio = ore 1248**

<b>DA APRILE A SETTEMBRE (26 SETTIMANE - 156 GIORNI)</b>							
<b>ALTA STAGIONE</b>							
	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>MATTINO</b>	CHIUSO	09:00 - 13.00	09:00 - 13.00	09:00 - 13.00	09:00 - 13.00	09:00 - 13.00	09:00 - 12.00
ore mattino	0	4	4	4	4	4	6
numero operatori	0	1	1	1	1	1	2
<b>POMERIGGIO</b>	CHIUSO	17:00 - 19:00	17:00 - 19:00	17:00 - 19:00	17:00 - 19:00	17:00 - 19:00	CHIUSO
ore pomeriggio	0	2	2	2	2	2	0
numero operatori	0	1	1	1	1	1	0

**TOTALE  
ORE 36**

<b>DA OTTOBRE A MARZO (26 SETTIMANE - 156 GIORNI)</b>							
BASSA STAGIONE							
	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>MATTINO</b>	9:00 -12:00	CHIUSO	9:00 - 12:00	9:00 - 12:00	CHIUSO	9:00 - 12:00	CHIUSO
ore mattino	3	0	3	3	0	3	0
numero operatori	1	0	1	1	0	1	0
<b>POMERIGGIO</b>	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
ore pomeriggio	0	0	0	0	0	0	0
numero operatori	0	0	0	0	0	0	0
							<b>TOTALE ORE 12</b>

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere mediante semplice preavviso, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

#### **Art. 5 Privacy**

Si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione della presente procedura saranno, ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR):

- a) utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento;
- b) conservati sino alla conclusione del procedimento presso l'u.o. Turismo del Comune di Porto Tolle, nella responsabilità del Responsabile del Servizio medesimo.

In relazione ai suddetti dati, l'interessato può esercitare i diritti sanciti dall'art. 7 del citato D. Lgs. n. 96/2003. Restano salve le disposizioni sull'accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modificazioni.

#### **Art. 6 Fatturazione e modalità di pagamento**

Il pagamento del corrispettivo dovuto per regolare l'esecuzione del servizio avverrà previa presentazione di regolari fatture in formato elettronico a cadenza mensile.

I suddetti documenti di spesa, da emettere in formato elettronico ai sensi dell'Art. 25 del D.L. n. 66/2014, non potranno essere accettati dall'Amministrazione aggiudicante prima del perfezionamento della verifica dell'effettiva esecuzione della prestazione.

Le fatture dovranno essere espresse in lingua italiana e contenere necessariamente i seguenti elementi:

- i riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto, prestazione svolta, altri dati comunicati all'Amministrazione aggiudicante);
- tutti i dati relativi al pagamento (numero conto corrente bancario dedicato e codice IBAN oppure numero di conto corrente postale dedicato);
- il codice CIG relativo al servizio (CIG .....)
- l'importo fatturato;
- il codice IPA della struttura di destinazione .....

La decorrenza dei termini di pagamento è comunque subordinata agli adempimenti e al superamento positivo delle verifiche tecniche, all'ottenimento del DURC, alla sussistenza in genere dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento.

#### **ART. 7 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Impresa aggiudicataria dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13.08.2010, n. 136 e successive modificazioni. L'Impresa aggiudicataria si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione aggiudicante e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Venezia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **ART. 8 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E PENALI**

Il Comune di Porto Tolle si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli per l'osservanza di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato Speciale. Qualora dai controlli effettuati il servizio dovesse risultare non conforme alle disposizioni del Capitolato, l'aggiudicatario dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nel caso vi fossero da evidenziare all'aggiudicatario eventuali segnalazioni, osservazioni e/o richieste di chiarimenti e/o prescrizioni, allo stesso sarà assegnato un termine di dieci (10) giorni per le presentazioni delle proprie precisazioni e/o per il compimento delle prescrizioni cui è richiesto di uniformarsi. Nel caso, invece, tale valutazione fosse negativa a causa di rilevante inadempienza contrattuale, l'Ente procederà a formalizzare la relativa contestazione e ad applicare le seguenti penali:

- Mancanza del rispetto degli orari di apertura: € 50,00 per ogni ora di mancato servizio;
- Mancata reperibilità del referente nei giorni e nelle ore previsti nel presente capitolato: € 50,00 per ogni giornata di mancata reperibilità.

#### **Art. 9 - RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Oltre alle cause di recesso e risoluzione disciplinate nel presente capitolato, trovano applicazione per la risoluzione ed il recesso del contratto le disposizioni previste dagli articoli 108 e 109 del D. Lgs. 50/2016 nonché quanto previsto all'art. 1453 del Codice Civile.

#### **Art. 10 - GARANZIE**

L'aggiudicatario è obbligato, prima dell'inizio del servizio, a stipulare tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente, nonché a presentare garanzia definitiva secondo quanto previsto all'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

#### **ART. 11 – FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in ordine alla interpretazione ed esecuzione del contratto, che abbia fonte nella legge e non sia risolvibile in via amichevole, sarà competente il foro di Rovigo.