



CAPITOLATO D'ONERI PER IL SERVIZIO DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

PREMESSO

-che l'Amministrazione Comunale di Melendugno intende attivare la gestione dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica;
-che con DGC n. 66 del 21-05-2020, sono state impartite direttive per il servizio di cui al presente capitolato d'oneri;

Art. 1 “Oggetto”

Il presente capitolato disciplina i rapporti tra l'Amministrazione Comunale di Melendugno e l'affidatario/concessionario, nel prosieguo del presente capitolato “affidatario”, per la gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica.

Art. 2 “Servizio di informazione ed accoglienza del turista IAT”

1) Attività di informazione

Si intendono tutte quelle funzioni destinate a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita ed alla permanenza sul territorio comunale. In particolare, il servizio IAT assicura l'informazione su iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Melendugno, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori.

2) Attività di accoglienza

Si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio.

In particolare, i servizi di accoglienza al turista si concretizzano:

- nel fornire al pubblico informazioni e notizie dettagliate sul territorio di Melendugno, con precipuo riferimento a strutture ricettive, beni storico/artistici, archeologici e monumentali, aree naturalistiche, bellezze paesaggistiche, servizi di interesse turistico (trasporti, sport e tempo libero, manifestazione ed eventi, etc.);
- nell'aiutare il turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;
- nel distribuire gratuitamente ai turisti il materiale informativo messo a disposizione dal Comune ed altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc.). Il materiale fornito da operatori turistici privati del territorio dovrà essere sottoposto a visione del Comune prima della esposizione e distribuzione al pubblico;
- nel raccogliere e catalogare dati e notizie utili allo svolgimento dell'attività dell'Ufficio;
- nel presentare periodicamente report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza;

E' fatto divieto di dare informazioni di tipo preferenziale. I servizi dovranno essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

L'affidatario si impegna a contribuire – collaborando attivamente con gli uffici comunali – al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Si impegna altresì a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio.

3) Funzioni principali

- distribuzione materiale promozionale, anche di produzione autonoma;
- organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;
- collaborazione con il Comune di Melendugno per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;
- collaborazione con il Comune di Melendugno per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione di coordinamento che svolge l'Istituzione Comunale e per la corretta applicazione e distribuzione della “Melendugno card” e dell'App per l'implementazione della versione elettronica della “Melendugno card”.

4) Altre attività e funzioni da svolgere

Al fine di consentire una sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica, non essendo previsto alcun canone a carico del Comune per lo stesso, 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, con esclusione della vendita di prodotti alimentari o comunque estranei ai contenuti del presente servizio), sulla base del progetto presentato in sede di gara ed approvato dal Comune.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario, che si assume ogni responsabilità amministrativa, commerciale e fiscale.

In ogni caso, quale servizio minimo da dover realizzare per gli utenti, occorrerà garantire almeno la seguente fornitura a nolo: n. 5 bici normali, n. 5 bici elettriche, n. 5 monopattini elettrici.

Art. 3 “Locali in dotazione”

Il servizio sarà erogato nei locali IAT presso le strutture prefabbricate (stand) messe a disposizione dall'Amministrazione a Torre dell'Orso, a San Foca e a S. Andrea.

Il Comune di Melendugno assume a proprio carico solo gli oneri relativi alla di energia elettrica e al noleggio degli stand di cui sopra.

L'affidatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza, pulizia e decoro; risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo.

Lo stesso tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli. A tale scopo l'affidatario dovrà essere munito di polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi.

Art. 4 “Addetti al servizio”

L'affidatario dovrà garantire la presenza costante di almeno un operatore per ogni postazione durante l'orario di apertura, con i requisiti previsti dal presente capitolo.

Il personale addetto a fornire i servizi deve essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore; buona attitudine nelle relazioni con il pubblico;
- profonda conoscenza del territorio e delle sue risorse turistiche;
- buona conoscenza almeno di due lingue straniere: inglese e francese.

L'affidatario, prima dell'aggiudicazione, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, con i rispettivi curriculum. L'elenco deve comprendere minimo tre soggetti, oltre eventuale ricambio per i turni di riposo, e dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione.

L'affidatario, in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro, solleva espressamente l'Amministrazione Comunale di Melendugno da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto.

Agli addetti al servizio è fatto assoluto divieto di accettare qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti in cambio delle prestazioni effettuate, salvo le eventuali attività opportunamente autorizzate e di cui al precedente art. 2 punto 4). L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediato allontanamento del personale. In ogni caso 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 tre giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

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

L'affidatario del servizio è obbligato a collaborare col Comune per la formazione, gestione e aggiornamento del data base degli operatori che intendono aderire alla scontistica della Melendugno card, nonché delle strutture ricettive del territorio.

Gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività.

Art. 5 “Oneri a carico del Comune”

Il Comune di Melendugno si impegna a:

- garantire la disponibilità dei tre punti informazione con relativi allacci elettrici e stand;
- fornitura delle “Melendugno card” o supporti similari;
- messa a disposizione gratuita di area pubblica adiacente agli stand per posizionare le attrezzature da noleggiare di cui al punto 4) dell'art. 2, oltre a quelle offerte eventualmente in sede di gara, per ogni stand e comunque in base al progetto presentato in sede di gara e previa autorizzazione del comune.

Art. 6 “Responsabilità”

Il Comune non assume alcuna responsabilità circa i danni, volontari e non, provocati dall'affidatario del servizio durante l'espletamento del servizio medesimo; per qualsiasi controversia che possa nascere con terzi è responsabile direttamente l'affidatario del servizio, che provvederà a stipulare apposita Polizza assicurativa contro i rischi ed eventuali danni a terzi.

L'Amministrazione Comunale di Melendugno non assume alcuna responsabilità civile ed amministrativa in ordine all'operato ed all'incolumità fisica dei collaboratori e/o dipendenti dell'affidatario del servizio ed è esonerata da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare da eventuali errori commessi nell'espletamento del servizio medesimo.

Art. 7 “Valutazione della soddisfazione dell'utenza”

L'affidatario del servizio dovrà predisporre, in accordo con l'Amministrazione, un questionario da consegnare ai turisti dal quale potranno essere estrapolate informazioni utili al Comune per le proprie indagini statistiche di movimento.

L'affidatario, dopo la stagione estiva, dovrà comunicare al Comune i risultati di detta attività , nonché un report sui principali parametri del servizio, ad esempio n. (almeno indicativo) dei turisti che si sono rivolti agli sportelli, distribuzione delle provenienze degli stessi, tipologie di domande più frequenti, principali lamentele registrate, ecc.

Art. 8 “Durata ed orari”

La durata del servizio è la seguente: stagione estiva 2020 (13 giugno-30 settembre), con facoltà per il Comune di rinnovo dello stesso alle stesse condizioni anche per la stagione estiva 2021 e 22 (1 giugno -30 settembre);

Orario di apertura degli sportelli: **8 ore (orario minimo)** giornaliero dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 17,30 alle 21,30, tutti i giorni festivi inclusi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, ferma restando la durata giornaliera del servizio, di modificare gli orari in ragione di sopravvenute esigenze dell'utenza.

Resta inteso altresì che, in particolari periodi della stagione estiva, detto orario potrà essere adattato alle specifiche esigenze in base ad accordi tra le parti, anche ridistribuendo il monte ore previsto a beneficio di punti informativi che abbiano evidenziato maggiore fruizione pubblica.
Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.
L'affidamento del servizio per la stagione 2020 sarà in vigore dal 13-06-2020 (e comunque dal momento dell'aggiudicazione) sino al 30 settembre.

Art. 9 “Spettanze economiche”

Nessun onere è posto a carico del Comune per l'espletamento del servizio in oggetto da parte dell'affidatario, nel senso che questi si terrà completamente soddisfatto dai proventi derivanti dalle attività complementari di cui all'art. 2 punto 4 del presente Capitolato e di quelle eventualmente proposte in sede di gara.

Art. 10 “ Interruzione”

L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di interrompere l'affidamento per gravi e comprovate irregolarità in ordine finanziario e/o amministrativo imputabili all'affidatario.

L'Amministrazione Comunale si riserva altresì la possibilità di recedere unilateralmente, previa diffida da inoltrare anche a mezzo PEC, qualora l'affidatario del servizio non rispetti in tutto o in parte quanto previsto nel presente capitolo.

Al fine di garantire la continuità del servizio è fatto obbligo all'affidatario di presentare al comune, prima dell'assunzione del servizio, polizza fideiussoria a garanzia degli impegni contrattuali di Euro 2000,00 che sarà svincolata al termine della stagione qualora non si siano riscontrate irregolarità

Art. 11 “Foro competente”

Per eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti è competente il Foro di Lecce.

Art. 12 “Registrazione e spese contrattuali”

La presente convenzione sarà oggetto di registrazione solo in caso d'uso, con spese a carico della parte richiedente.

Tutte le spese inerenti il presente sono a carico dell'affidatario del servizio.

Per l'Amministrazione Comunale

Per l'Affidatario del servizio