



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI ALL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO L'UFFICIO I.A.T. DI ROSETO DEGLI ABRUZZI.-

PREMESSO che con L.R. n. 3/2018 la Regione Abruzzo ha completato il percorso di trasferimento delle funzioni amministrative e competenze in materia di informazione e accoglienza turistica in favore dei Comuni;

- che con Delibera di Giunta n. 154 del 18.05.2018, l'Amministrazione Comunale ha inteso recepire quanto stabilito dalla L.R. n. 3 del 12/01/2018, art. 7 comma 3, prendendo atto delle modalità di attuazione del sostegno alle spese di funzionamento degli IAT regionali;

=====

Art. 1 Oggetto

Oggetto della presente manifestazione di interesse è l'affidamento, per una durata di anni 2 (due) decorrenti dalla data di stipula del contratto, eventualmente prorogabili di un altro anno previa acquisizione di relazione da parte del dirigente responsabile, relativa al massimo gradimento da parte del Comune dei servizi erogati dal gestore, e senza che ciò comporti oneri aggiuntivi, dei servizi di Informazione ed Accoglienza Turistica presso l'ufficio IAT di Roseto in piazza della Libertà e presso gli **Info Point del Lido La Lucciola e delle postazioni Bike Sharing** (in questi ultimi due casi limitatamente al periodo estivo).

L'affidamento sarà a titolo **non oneroso** per il Comune di Roseto degli Abruzzi e avverrà a favore del soggetto selezionato con la procedura indetta;

L'affidatario, quale unica controprestazione della Concessione, dovrà gestire funzionalmente, e sfruttare economicamente, i servizi in affidamento.

In particolare dovrà organizzare e gestire:

- **Eventuale attività di vendita e prenotazione dei servizi turistici, biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi, ski pass, in tutta la Regione – 24 ore per 7 giorni, per il tramite della piattaforma di booking regionale nelle modalità e condizioni specificamente previste;**
- **Organizzazione di visite guidate con accompagnatore e/o guida;**
- **Eventuale merchandising, vendita di prodotti tipici e altri generi, utili ai bisogni ed esigenze del turista, purché:**

- 1) l'attività sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- 2) L' Affidatario disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- 3) i prezzi di vendita praticati dall' Affidatario siano del tutto allineati con i prezzi di mercato;
- 4) l'onere delle predette attività sia minimale rispetto alle altre dell'ufficio, ad eccezione dei corner informativi.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Art. 2

Servizi richiesti

Gli uffici IAT garantiscono un'apertura annuale per un minimo di 36 ore settimanali e, nei periodi di alta stagione e di maggiore afflusso turistico, inclusi ponti e particolari festività, garantiscono l'apertura giornaliera (mattina e pomeriggio) per sette giorni settimanali.

Gli orari di apertura devono essere modulati anche in base al calendario di manifestazioni o eventi. Le fasce orarie sono definite nell'ambito delle indicazioni e degli accordi stipulati tra la Regione Abruzzo e i soggetti gestori.

L'ufficio IAT erogherà al turista e alle strutture turistiche locali servizi di front office e di back office, meglio disciplinati nel Manuale delle Procedure, **che si allega alla presente manifestazione di interesse**, collaborando alla diffusione dell'uso della piattaforma SITRA (Sistema informativo turistico della Regione Abruzzo) per la statistica degli ospiti e per la comunicazione dei prezzi, fornendo supporto agli operatori (in attuazione degli obblighi previsti dalla LL 24/11/2016, n. 36).

In particolare, l'ufficio è tenuto a garantire i seguenti servizi minimali:

- a) Informazioni sulle risorse storico - artistiche e naturalistiche e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari e localizzazioni;
- b) Informazioni generali sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sui servizi sanitari, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità;
- c) Informazioni sulle strutture ricettive dell'ambito territoriale e informazioni relative anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- d) Distribuzione di materiale cartaceo o multimediale mirato a promuovere la località in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- e) Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e dei servizi turistici per la predisposizione di itinerari di vista personalizzati, fornendo un'informazione imparziale
- f) Assistenza al turista per l' inoltrare all'autorità competente di reclami per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella specifica compilazione;

L' Affidatario si impegna altresì:

- 1) ad alimentare gli spazi web gestiti dal Dipartimento regionale Turismo per l'aggiornamento e l'implementazione delle informazioni turistiche relative al territorio, in raccordo con la redazione web regionale;
- 2) a partecipare agli incontri di formazione che la Regione organizza al fine della buona pratica dell'accoglienza turistica, finalizzati ad uniformare le procedure, raccordarsi con le azioni strategiche della regione Abruzzo nel settore turistico.

Art. 3

Personale

Nella struttura dev'essere assicurata la presenza contemporanea di almeno due addetti all'accoglienza per tutta la durata dell'orario di apertura.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Il personale deve possedere almeno il diploma di scuola media superiore e conoscere almeno una lingua straniera, di cui una compresa tra francese, inglese e tedesco.

Deve inoltre saper operare con gli strumenti informatici e telematici.

Il personale deve partecipare periodicamente a corsi o seminari di formazione per l'aggiornamento delle procedure, delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici del territorio, all'uso delle nuove tecnologie e sulle linee strategiche della Regione Abruzzo in materia di informazione e accoglienza turistica.

L'Affidatario accoglierà in stage i giovani degli Istituti d'Istruzione Superiore e delle Università **e/o giovani impegnati in progetti giovanili promossi dal Comune di Roseto degli Abruzzi.**

Art. 4

Dotazioni strumentali

L'ufficio adotterà la "Carta dei Servizi", che verrà esposta al pubblico, ove saranno specificati i servizi forniti e la tipologia delle informazioni relative alle opportunità turistiche della località e della Regione.

Le informazioni descritte nella Carta dei Servizi saranno fruibili sia presso il front office dell'ufficio che erogate per telefono, fax, posta elettronica, computer, app informative.

L'ufficio rileverà i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla guest satisfaction, come da procedure e format indicati nel Manuale procedure operative della Regione Abruzzo.

Art. 5

Materiale informativo

Per soddisfare le richieste degli utenti, l'Affidatario dovrà dotarsi di materiale informativo e promozionale sulla Città di Roseto e paesi limitrofi, con un book sempre aggiornato su ricettività, infrastrutture, musei, trasporti, servizi turistici.

Art. 6

Modulistica per rilevazione della Customer satisfaction

L'Affidatario metterà sempre a disposizione dell'utente la modulistica per reclami e rilevazione del gradimento sull'offerta turistica. Unitamente al questionario di gradimento dell'offerta turistica consegnerà un modulo di rilevazione dei servizi offerti dall'ufficio IAT e dagli info point del Lido La Lucciola e delle postazioni di Bike Sharing, da compilare a cura del turista in forma anonima ovvero con indicazione della provenienza con il consenso dell'ospite.

L'Affidatario trasmetterà all'ufficio regionale competente:

- a) Una relazione semestrale relativa alle segnalazioni e al gradimento dei turisti;
- b) Una relazione annuale contenente:
 - b.1) una descrizione delle attività svolte;
 - b.2) il gradimento riscontrato dagli utenti, tenuto conto delle schede compilate dai turisti;
 - b.3) la segnalazione delle eventuali modifiche intervenute in merito al personale, alla dotazione informatica e agli allestimenti;
 - b.4) proposte di miglioramento delle procedure o nuovi servizi per l'ospite.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Art. 7

Obblighi e oneri a carico dell' affidatario

L'affidatario è tenuto:

1. A munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, sollevando espressamente il Comune di Roseto da ogni responsabilità conseguente alla gestione stessa;
2. A custodire l'ufficio IAT con tutte le attrezzature incluse ;
3. A curare la perfetta pulizia dei locali IAT e info point del Lido La Lucciola;
4. **A rispettare tutti i protocolli Anti Covid-19 vigenti fino al perdurare del periodo di emergenza epidemiologica;**
5. A dotarsi di adeguata assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività che intenderà svolgere;
6. A rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni;
7. A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputabili al personale addetto, per conto dell' Affidatario, nel corso della gestione dei servizi turistici;
8. A informare tempestivamente il Comune di Roseto per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
9. A garantire una dotazione di personale così come previsto nell'art. 3;
10. Individuare tra il personale impiegato il soggetto incaricato del mantenimento dei collegamenti organizzativi, tecnici e operativi con il Comune;

Art. 8

Obblighi del Comune di Roseto degli Abruzzi

Il Comune assume a proprio carico le spese inerenti le varie utenze dell'ufficio IAT (illuminazione, acqua, riscaldamento, utenze telefoniche), in ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 3/18;

Art. 9

Soggetti ammessi alla procedura

Sono ammessi a partecipare alla procedura di affidamento i soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016. Sono ammessi a partecipare i raggruppamenti temporanei di operatori economici di cui all'art. 48 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 10

Requisiti di partecipazione alla procedura

Possono partecipare alla procedura gli operatori indicati nell'art. 23 comma 3 della L.R. 54/97:



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

- DMC (Destination Management Company)
- PMC (Product Management Company)
- Associazioni Turistiche Pro Loco
- Parchi e Riserve Naturali
- Consorzi Turistici
- Strutture Ricettive
- Agenzie di Viaggio
- Società di servizi Turistici
- Associazioni di Categoria di Settore;
- Soggetti gestori di Servizi pubblici ferroviari, aeroportuali, autostradali;
- Associazioni di Comuni di Identità aderenti alla RES TIPICA di ANCI;
- Operatori locali comunque interessati alla istituzione o mantenimento di attività di informazione e assistenza turistica.

REQUISITI DI ORDINE GENERALE

- a) Non trovarsi in una delle situazioni che comportano l'esclusione ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- b) Per le società, essere in possesso del requisito di idoneità professionale ai sensi delle leggi vigenti.

Art. 11

Termine e modalità di presentazione della manifestazione d'interesse

La manifestazione di interesse, presentata su modulo predisposto e allegato al presente avviso, dovrà essere redatta in lingua italiana, debitamente compilata e sottoscritta dal legale rappresentante o soggetto munito di procura.

Si precisa che detta manifestazione d'interesse dovrà pervenire esclusivamente via PEC, unitamente a copia del documento d'identità del dichiarante (non è necessaria la copia del documento in caso di firma digitale della manifestazione d'interesse) entro e non oltre le ore 12.00 di **Giovedì 11 Marzo 2021**. Nel messaggio l'oggetto deve riportare "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA". L'indirizzo PEC a cui inviare la richiesta è il seguente: protocollo generale@pec.comune.roseto.te.it

Art. 12

Procedura di selezione degli operatori economici

Dovendo procedere con urgenza all'affidamento del servizio de quo si intende, con il presente avviso di interesse, individuare gli operatori interessati a partecipare alla procedura di affidamento, in conformità ai principi di trasparenza, economicità, tempestività, correttezza, non discriminazione, libera concorrenza, parità di trattamento e pubblicità dell'attività negoziale.

L'apertura dei plichi avverrà in seduta pubblica alle ore **10,00** del **12 Marzo 2021** presso l'ufficio del Dirigente I Settore.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Art. 13

Criteria di valutazione dell'offerta

OFFERTA TECNICA	
CRITERI	PUNTI
Organizzazione del servizio di informazione ed accoglienza valutata in termini di giorni ed orario di apertura dell'ufficio IAT in piazza della Libertà, degli info point del Lido Lucciola e postazioni Bike Sharing eccedenti i livelli richiesti, modello di strutturazione e gestione del servizio	max.....25
Professionalità del personale impiegato – analisi dei curricula del personale richiesto	max.....25
Piano di animazione e sostenibilità valutato in termini di modello di gestione delle attività di promozione e comunicazione, di sviluppo della rete territoriale di partenariato pubblico-privato, di mantenimento a regime e sviluppo dei servizi in concessione	max.....25
Servizi aggiuntivi: Valutazione degli eventuali servizi aggiuntivi proposti in via addizionale a quelli minimi richiesti (itinerari turistici che il concorrente si impegna ad espletare; personale aggiuntivo rispetto a quello minimo richiesto; proposte di organizzazione di eventi culturali; implementazione e cura dei contenuti web dedicati al turismo, ecc)	max.....25
TOTALE	max.....100

Art. 13

Polizza Assicurativa

L'affidatario dovrà rispondere di tutti i danni, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Comune che di terzi, che siano conseguenza del comportamento di atti e fatti imputabili al personale adibito ai servizi in concessione.

A tale scopo l'Affidatario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi, valevole per tutta la durata della concessione, in cui espressamente risulti che il Comune sia considerato fra i terzi e, pertanto, sollevato da qualsiasi responsabilità.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Art. 14

Inadempienze. Diffida. Revoca

Il Comune di Roseto degli Abruzzi si riserva, espressamente, la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di:

- a. Inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato;
- b. Inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- c. Fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Comune posti in essere o consentiti dal Affidatario o dal suo personale addetto.

Ove l' Affidatario richieda la risoluzione del contratto, dovrà darne preavviso con 6 (sei) mesi di anticipo.

Art. 15

Divieto di subappalto, di sub concessione e di cessione di contratto

L'Affidatario non potrà modificare l'uso o sub appaltare la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato.

Art. 16

Risoluzione del contratto

Il presente contratto è risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, oltre che nelle ipotesi descritte negli articoli precedenti, anche per una sola delle seguenti cause:

- a. frode, negligenza grave, inadempienza degli obblighi contrattuali;
- b. mancanza o perdita dei requisiti morali e professionali necessari per il rilascio delle autorizzazioni d'esercizio;
- c. revoca e decadenza delle autorizzazioni d'esercizio;

La risoluzione del contratto avrà effetto dalla data in cui il Comune di Roseto degli Abruzzi comunicherà all' Affidatario la propria volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

Il Comune di Roseto degli Abruzzi si riserva la facoltà di revocare l'affidamento per motivi di pubblico interesse in qualsiasi momento e con preavviso da comunicare con lettera raccomandata o tramite PEC almeno tre mesi prima.

Art. 17

Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto si rinvia alla normativa vigente in materia.

Art. 18

Controversie

Per tutte le controversie, che eventualmente insorgeranno tra le parti, sarà competente il foro di Teramo.



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI

PROVINCIA DI TERAMO

Settore I Servizio I

Art. 19

Informativa Privacy - Art. 13 GDPR 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 si informa che il trattamento dei dati personali forniti per il servizio in oggetto è finalizzato unicamente alla corretta esecuzione dei compiti istituzionali nelle singole materie che disciplinano i servizi ed avverrà presso Comune di Roseto degli Abruzzi, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

I dati potranno essere comunicati o portati a conoscenza di responsabili e incaricati di altri soggetti pubblici che debbano partecipare al procedimento amministrativo.

I dati potranno altresì essere comunicati o portati a conoscenza dei soggetti autorizzati al trattamento impiegati presso i singoli servizi comunali interessati dalla richiesta.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter concludere positivamente il procedimento amministrativo e la loro mancata indicazione comporta, quindi, l'impossibilità di beneficiare del servizio ovvero della prestazione finale.

Titolare del trattamento è Avv. Sabatino Di Girolamo, Sindaco del Comune di Roseto degli Abruzzi
- Piazza della Repubblica Roseto degli Abruzzi

E-mail: digirolamo.sabatino@comune.roseto.te.it

Pec: protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it

Il Responsabile della Protezione dei Dati - RPD/DPO è Igino Addari, Via Nazionale 39, 64026 Roseto degli Abruzzi (TE), Tel: 085/2095591, Email: addari@actainfo.it.

I dati personali non saranno trasferiti presso paesi terzi o a organizzazioni internazionali.

Il periodo di conservazione dei dati personali è determinato secondo il criterio giuridico collegato alla validità del procedimento amministrativo di cui l'interessato è beneficiario, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

L'interessato, fatti salvi i dati conferiti obbligatoriamente e detenuti per disposizione di legge al fine di garantire il pubblico servizio, ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati ove applicabile.

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Il Titolare del trattamento esclude di trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti. In caso si renda necessario un ulteriore trattamento saranno fornite all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

Il Titolare del trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi o a organizzazioni internazionali.