



COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI
Provincia di Teramo

SETTORE I – SERVIZIO I-II
Politiche Sociali e Sviluppo Economico - Edilizia Privata
DETERMINAZIONE N. 64 del 16-03-2021

Registro generale n. 226

Oggetto: SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO L'UFFICIO I.A.T. DI ROSETO DEGLI ABRUZZI - APPROVAZIONE VERBALE DI GARA E AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALLA COSTITUENDA ATS FORMATA DALLA COOP. SOCIALE LABOR E ASSOCIAZIONE OPERATORI TURISTICI (ROSETO INCOMING).-

La presente Determinazione, nel testo riportato a tergo, viene trasmessa al Settore Ragioneria, per:

il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria e la conseguente esecutività (art. 151, 4° comma, Decreto Legislativo 18.8.2000, n. 267 - art. 31 Regolamento degli uffici e dei servizi);

il visto di controllo e riscontro amministrativo contabile e fiscale (art. 8 Regolamento comunale di contabilità);

OPPURE

non viene trasmessa al Settore predetto, poiché non comporta impegno e/o liquidazione di spesa.

Roseto degli Abruzzi, 16-03-2021

Il Dirigente I Settore ad Interim
(Ing. Marco Scorrano)

SETTORE III
"Ragioneria - Programmazione Economica - Finanze"
Servizio Finanziario (Ragioneria)

Sulla Determinazione n.64, adottata dal Dirigente del Settore I, o suo delegato, in data 16-03-2021:

SI CERTIFICA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 151, 4° comma, del Decreto Legislativo 18.8.2000, n. 267, **LA REGOLARITA' CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA.**

La determinazione n.64 del 16-03-2021, pertanto, é divenuta **ESECUTIVA**, a tutti gli effetti di legge in data odierna;

SI CERTIFICA, ai sensi dell'art. 8 del vigente Regolamento comunale di contabilità, l'avvenuto **RISCONTRO / CONTROLLO AMMINISTRATIVO CONTABILE E FISCALE.**

(Data)

Il Dirigente III Settore Finanziario ad Interim
(Dott.ssa Antonietta Crisucci)

IL FUNZIONARIO DELEGATO SETTORE I SERVIZIO I

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Visto il D.Lgs. n. 118/2011;

Visto il D.Lgs. n. 165/2001;

Visto lo statuto comunale;

Visto il regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

Visto il regolamento comunale di contabilità;

Visto il regolamento comunale dei contratti;

Visto il regolamento comunale sui controlli interni;

Vista la D.D. n. 29 del 01.02.2021 di conferimento dell'incarico di dirigente/responsabile del servizio;

Visti:

- l'articolo 163 del decreto legislativo n. 267/2000;
- il punto 8 del principio contabile applicato della contabilità finanziaria (all. 4/2 al d.Lgs. n. 118/2011);

i quali disciplinano le modalità e i limiti dell'esercizio provvisorio;

Richiamati:

- la deliberazione di Consiglio comunale n. 16 data 07.05.2020, esecutiva, e successive modificazioni e integrazioni, con cui è stato approvato il bilancio di previsione finanziario per il triennio 2020-2022;
- con delibera di Giunta comunale n. 3 in data 19.01.2021, esecutiva, è stato approvato il Piano esecutivo di gestione provvisorio per l'esercizio 2021;

PREMESSO

- che, con Determinazione Dirigenziale n. 42 del 15.02.2021 è stato approvato l'Avviso Pubblico per la Manifestazione di Interesse, unitamente agli allegati A e B, rivolto agli operatori economici interessati all'affidamento dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica presso l'ufficio I.A.T. di Roseto degli Abruzzi;

CONSIDERATO che:

- l'Avviso è stato pubblicato all'Albo pretorio del Comune e sul sito istituzionale Amministrazione Trasparente - Sezione bandi di concorso dal 19 febbraio al 6 marzo 2021;
- che entro il termine stabilito per la presentazione delle domande di partecipazione, fissato per le ore 12,00 del giorno 11 marzo 2021 sono pervenute n. 4 domande;
- che con Determinazione Dirigenziale n. 58 dell'11.03.2021 si è proceduto alla nomina della Commissione Giudicatrice;

DATO ATTO che la Commissione giudicatrice riunitasi in data 12 Marzo 2021 ha svolto le operazioni di gara procedendo in primis alla verifica della regolarità della documentazione amministrativa e di seguito alla verifica delle offerte tecnico/progettuali pervenute;

PRESO ATTO del seguente risultato:

POSIZIONE IN GRADUATORIA	OPERATORE ECONOMICO	PUNTEGGIO
1°	Costituenda ATS formata da Coop. Sociale Labor a r.l. Onlus e Associazione Operatori Turistici Roseto (Roseto Incoming)	70
2°	Pro Loco Roseto	65
2°	Roseto Operazione Turismo	65

RITENUTO di dover approvare il verbale allegato al presente provvedimento e procedere all'affidamento in concessione dei Servizi di Informazione e

Accoglienza Turistica presso l'ufficio I.A.T. di Roseto degli Abruzzi, per la durata di anni 2 (due), eventualmente prorogabili di un altro anno previa acquisizione di relazione da parte del dirigente responsabile, come meglio specificato nel bando di Manifestazione di Interesse, alla Costituenda ATS formata dalla Coop. Sociale Labor a r.l. Onlus e Associazione Operatori Turistici Roseto (Roseto Incoming) risultata prima in graduatoria;

DATO ATTO che la concessione sarà a titolo non oneroso per il Comune di Roseto degli Abruzzi, precisando che il Concessionario, quale unica controprestazione della concessione, dovrà gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi in affidamento;

RILEVATO che il presente procedimento ed il relativo provvedimento finale, con riferimento all'Area funzionale di appartenenza, sono classificati nell'allegato A del PTPC 2020/2022 a rischio alto e che sono previste le seguenti misure specifiche per contrastare possibili eventi corruttivi:

- o pubblicazione su amministrazione trasparente;
- o dichiarazioni di compatibilità dei commissari di concorso

- sono state rispettate le misure di prevenzione specifiche previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ente;
- è stata verificata, nei confronti del responsabile del procedimento e del soggetto tenuto ad adottare il provvedimento finale, l'osservanza dei doveri di astensione, in conformità a quanto previsto dagli artt. 4, 5, 6, 7 e 8 del Codice di comportamento dell'Ente approvato definitivamente con deliberazione G.C. n. 352 del 18 Dicembre 2020;

RITENUTO di provvedere in merito;

DETERMINA

1. Le premesse sono parti integranti e sostanziali del presente atto e ne costituiscono motivazioni ai sensi dell'art. 3 della L. 241/90 e ss.mm.ii.;
2. Approvare il verbale redatto in data 12/03/2021 relativo alla procedura meglio descritta in premessa;
3. Affidare 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), per la durata di anni 2 (due), eventualmente prorogabili di un altro anno previa acquisizione di relazione da parte del dirigente responsabile, come da Disposizioni Attuative di Concessione di seguito riportate, alla Costituenda ATS formata dalla Coop. Sociale Labor a r.l. Onlus e Associazione Operatori Turistici Roseto (Roseto Incoming) risultata prima in graduatoria;
4. Di accertare, ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativo-contabile di cui all'articolo 147-bis, comma 1, del d.Lgs. n. 267/2000, la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa, il cui parere favorevole è reso unitamente alla sottoscrizione del presente provvedimento da parte del responsabile del servizio;
5. Di concludere con l'associazione predetta il relativo contratto, dando al presente atto valore di determina a contrarre di cui all'art. 192 del T.U.E.L. n. 267/2000, i cui elementi sono quelli indicati nelle seguenti Disposizioni Attuative di Concessione;
6. di dare atto che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al d.Lgs. n. 33/2013;
7. di rendere noto ai sensi dell'art. 3 della legge n. 241/1990 che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Lorena Marcelli.

8. di trasmettere il presente provvedimento all'Ufficio segreteria per l'inserimento nella raccolta generale;

DISPOSIZIONI ATTUATIVE DI CONCESSIONE

Art. 1

Oggetto della concessione

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento in concessione 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 concessionario e senza che ciò comporti oneri aggiuntivi.

La concessione sarà a titolo non oneroso per il Comune di Roseto degli Abruzzi a favore dei soggetti che hanno manifestato interesse alla collaborazione;

Il Concessionario, quale unica controprestazione della Concessione, avrà il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi in affidamento, in particolare:

- 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;

- Eventuale merchandising, vendita di prodotti tipici ed altri generi, utili ai bisogni ed esigenze del turista, purchè:

1) l'attività sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;

2) i prezzi di vendita praticati dal Concessionario siano del tutto allineati con i prezzi di mercato;

3) l'onere delle predette attività sia minimale rispetto alle altre dell'ufficio, ad eccezione dei corner informativi

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.

In concomitanza del servizio di apertura garantito con dipendenti della Regione Abruzzo, gli orari sopra indicati saranno effettuati in concomitanza e in fasce alternative.

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 ed 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, 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 Legge Regione Abruzzo del 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 ed 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'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella specifica compilazione;

Il Concessionario 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, oltre al personale regionale già in servizio.

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.

Il Concessionario accoglierà in stage i giovani degli Istituti d'Istruzione Superiore e delle Università.

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, il Concessionario 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

Il Concessionario 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.

Il Concessionario 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.

Art. 7 Obblighi ed oneri a carico del concessionario

L'aggiudicatario/concessionario 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 collaborare con il personale regionale attualmente in servizio presso l'ufficio di piazza della Libertà;
4. A curare la perfetta pulizia dei locali IAT e info point del Lido La Lucciola;
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 del Concessionario, nel corso della gestione dei servizi turistici;
8. Ad 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 ed 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;

5. L'Associazione si impegna ad acquisire, presso i competenti Uffici del Comune e di altri enti preposti, tutte le autorizzazioni amministrative, pareri, etc. necessari per la realizzazione dell'iniziativa;
6. Dare atto che responsabile del procedimento è la dott.ssa Anna Rita Ciriolo;
7. Disporre la pubblicazione del presente atto sul sito istituzionale del Comune, sezione trasparenza, ai sensi dell'art. 18 D.L. 22/6/2012, n. 83, convertito con modificazioni nella L. 7/8/2012 n. 134;

IL FUNZIONARIO DELEGATO
Dott.ssa Lorena Marcelli

PER ACCETTAZIONE
