

**CONVENZIONE PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE
E ASSISTENZA TURISTICA (INFO POINT) DEL COMUNE DI
PALAGIANELLO**

ALLEGATO B)

N. _____

Con la presente scrittura privata, da registrare in caso d'uso, tra i sottoscritti signori:

Il _____ nato a _____ il _____ e domiciliato ai fini del presente atto presso la sede municipale del Comune di Palagianello, in qualità di Responsabile dell'Area Affari Generali del Comune di Palagianello ed in rappresentanza del Comune di Palagianello, di seguito, per brevità, denominato "Comune";

e

il/la società/associazione/consorzio/cooperativa rappresentata dal legale rappresentante Sig./ra _____ nato/a a _____ il _____ (codice fiscale _____) residente a _____ in via _____ n. _____ di seguito, per brevità, denominato "Gestore"

Premesso che:

- l'art. 7 della Legge Regionale n.1 dell'11 febbraio 2002, come novellato dalla Legge Regionale n.18 del 03 Dicembre 2010, comma 1, prevede che l'Agenzia Pugliapromozione "è lo strumento operativo delle politiche della Regione in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia, fa riferimento alla programmazione regionale e opera in raccordo con gli enti locali nell'ottica dello sviluppo sostenibile e dei valori dell'accoglienza e dell'ospitalità";
- L'art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L.R. 18/2011, alla lettera J, nella definizione dei compiti dell'ARET, tra l'altro, stabilisce che Pugliapromozione "esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l'articolazione organizzativa e l'efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Pro Loco", così come ribadito dall'art. 2, comma 2, lettera J, del Regolamento n. 9 del 2011 di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia Regionale del Turismo;
- L'art 9, comma 2, della Legge Regionale n. 23 del 1996, assegnava alle Aziende di promozione turistica la funzione (ora transitata a Pugliapromozione, in forza del succitato art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L.R. 18/2011) di promuovere "con i Comuni, o altri soggetti pubblici interessati, accordi di programma e di interventi finanziari finalizzati a istituire Uffici di Informazione e accoglienza turistica (IAT), funzionalmente dipendenti dall'APT";
- L'articolo 13, comma 3 della Legge Regionale n.1 del 2002 stabilisce che "gli IAT validamente costituiti e operanti ai sensi dell'articolo 9 della L.R. 23/96 passano alle dipendenze funzionali dell'ARET e i loro compiti vengono ridefiniti con atto del Direttore Generale dell'Agenzia, d'intesa con gli enti partecipanti agli accordi istitutivi";
- l'art 7 della L.R. 18/2011 stabilisce che "La Giunta Regionale adotta apposite linee guida riguardanti compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT";

- con Deliberazione n. 2873 del 20.12.2012 – modificata con DGR n. 41 del 29.01.2013 - la Giunta Regionale ha approvato le “Linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia”;
- tali Linee Guida, stabiliscono, all'art. 4 comma 8 che " gli enti partecipanti agli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dell'articolo 9 della Legge Regionale n. 23 del 1996 devono procedere a nuovo accordo con Pugliapromozione ai sensi del comma 1 del presente articolo entro 6 mesi dall'entrata in vigore delle linee guide";
- l'art. 40 della L.R. n. 45 del 28/12/2012 “Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2013 e bilancio pluriennale 2013-2015 della Regione Puglia”, stabilisce il trasferimento ai Comuni delle attività di “informazione e accoglienza turistica” esercitate direttamente dall'Agenzia;
- L'art. 3, comma 1, del Regolamento Regionale n.9 del 13 Maggio 2011 “Organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione” prevede che l'Agenzia “cura sulla base della programmazione della Regione ed in raccordo con le amministrazioni provinciali e comunali, le attività di comunicazione integrata di promozione dei territori (lett. c);
- le stesse suddette Linee guida stabiliscono inoltre, all'articolo 7, che “I segni distintivi, l'immagine coordinata e l'abaco degli elementi di arredo della rete regionale degli Uffici IAT sono quelli predisposti da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata indetto con Determina del DG n. 41 del 2012”;

CONSIDERATO che l'Agenzia Puglia Promozione, a norma dell'art. 4 delle linee guida approvate dalla Giunta regionale (Deliberazione n. 2873 del 20-12-2012) ha il compito di stipulare accordi di programma finalizzati a istituire nuovi Uffici di informazione e di accoglienza turistica ex IAT , oggi Infopoint e procedere alla riorganizzazione di compiti e modalità di gestione in accordo con i Comuni interessati in riferimento agli IAT già istituiti e operanti;

VISTA la delibera di G. C. n.49 del 12/05/2014 , con la quale è stato approvato lo schema di accordo di programma tra il Comune di Palagianello , i comuni del Gal „luoghi del Mito“ l'Agenzia Puglia Promozione per la riqualificazione della rete di uffici di Informazione e Accoglienza Turistica ed il coordinamento delle attività di promozione, comunicazione e valorizzazione turistica,;

DATO ATTO che le Linee guida adottate dalla Regione Puglia prevedono – all'art. 8 comma 3 - che i soggetti affidatari dei servizi d'informazione e accoglienza turistica – Infopoint - siano selezionati dal Comune a seguito di procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi;

VISTA la Deliberazione della Giunta Comunale n. 61 del 17/05/2022 con la quale è stato dato mandato al Responsabile Area Affari Generali di indire la procedura finalizzata all'affidamento della gestione del predetto ufficio in via sperimentale e per la durata di anni 1 (uno), rinnovabile per ulteriori anni 1(uno) a giudizio insindacabile dell'Amministrazione;

DATO ATTO che il servizio d'informazione e accoglienza turistica è stato affidato in via definitiva alla società/associazione/consorzio/cooperativa con Determinazione n._____del_adoptata dal Responsabile Area Affari Generali 2^

TUTTO CIO' PREMESSO

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO
SEGUE

Art. 1 – Oggetto del servizio e durata.

Il Comune affida al gestore, che accetta, il servizio di gestione dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (di seguito per brevità definito INFOPOINT) sito a Palagianello prso il Castello Stella Caracciolo_____

La durata dell'affidamento è annuale e decorre dalla data di sottoscrizione della convenzione.

Il Comune si riserva la facoltà di rinnovare l'affidamento per un anno, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione

Il gestore è obbligato in ogni caso, alla scadenza, a svolgere il servizio nelle more dell'aggiudicazione al nuovo gestore. Qualora il Comune dovesse individuare altri locali da destinare all'Ufficio INFOPOINT il servizio proseguirà nei nuovi locali alle stesse condizioni previste dalla presente convenzione.

Art. 2 – Consegna del locale e della attrezzature.

Il Comune affida i locali e le attrezzature presenti nella sede che dovranno essere riconsegnati dal gestore al termine del servizio.

Tutto quanto necessario per l'espletamento del servizio non consegnato dal Comune dovrà essere fornito dal gestore a proprie cure e spese fatto salvo quanto eventualmente fornito direttamente da Pugliapromozione o dal Gal Luoghi del Mito in esecuzione dei Protocolli d'Intesa già stipulati o che verranno in futuro stipulati con il Comune.

Art. 3 – Organizzazione del servizio.

Il gestore si impegna a gestire il servizio garantendo un'ideale organizzazione.

Esso svolge l'attività in oggetto in piena autonomia gestionale ed organizzativa nel rispetto delle vigenti normative e disposizioni in materia nonché nel rispetto dei principi di cui alla Carta dei Servizi approvata da Pugliapromozione nonché delle linee guida approvate con DGR nn. 2873/2012 e 41/2013 e del Protocollo d'Intesa stipulato tra Comune e Puglia Promozione.

Il gestore è tenuto ad adeguare le modalità di svolgimento del servizio prestatato alle eventuali variazioni che la legge nazionale, regionale o le eventuali disposizioni della Regione Puglia o dell'Agenzia Pugliapromozione dovessero apportare in materia di turismo ed in particolare di informazione ed assistenza turistica.

Art. 4 – Orari di apertura e servizi richiesti.

L'Infopoint di Palagianello dovrà essere aperto nei seguenti giorni ed orari:

dal 01 aprile al 30 giugno il sabato e la domenica dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00

dal 01 luglio al 31 agosto dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 19,00 alle ore 22,00.

dal 01 settembre al 30 settembre il sabato e la domenica dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00

dal 01 ottobre al 30 marzo dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Ogni anno gli orari potranno essere rimodulati, previo accordo tra Comune e gestore, sulla base dei flussi turistici e dell'andamento del servizio relativi all'anno precedente.

Il gestore, inoltre, si impegna ad effettuare il servizio di guida anche fuori dagli orari sopra riportati.

Gli orari di apertura devono essere esposti in modo ben visibile all'esterno.

I servizi che il gestore dovrà assicurare ed erogare a favore di turisti e visitatori durante l'orario di apertura sono i seguenti:

a) Attività di front-desk.

Esso comprende in particolare tutte quelle attività di informazione ed assistenza turistica previste dalla Carta dei Servizi di Puglia Promozione.

Comprende inoltre le seguenti attività:

- disbrigo corrispondenza indirizzata all'ufficio con relativa spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti;

- prenotazione ed organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;

- annotazione su apposito registro del numero dei visitatori giornaliero, della loro provenienza (nazionalità se stranieri, Provincia se di nazionalità italiana) e dell'orario;

- gestione dei contatti con riviste specializzate per la fornitura di materiale propagandistico, foto, notizie, ecc.;
- promozione turistica al fine di incrementare la domanda promuovendo l'offerta turistica sull'intero patrimonio naturalistico e culturale comunale;
- collaborazione con gli uffici comunali nell'organizzazione e comunicazione degli eventi culturali.
- Aggiornamento della pagina facebook del servizio informazione turistica e del portale del turismo.

Il gestore si impegna, altresì, a tenere presso l'Infopoint, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali dovranno essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi; dette schede saranno trasmesse al Comune al termine del periodo di gestione.

b) Attività di bookshop.

Il gestore dovrà reperire e mettere a disposizione gratuita degli utenti materiale illustrativo e propagandistico riguardante manifestazioni, fiere ed iniziative di interesse culturale (opuscoli, depliant, programmi reperiti presso enti, associazioni e privati

Nello svolgimento delle attività previste dalla convenzione, al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il Comune consente l'utilizzo dei locali per iniziative di co-marketing.

Il Comune, pertanto, ai sensi dell'art. 8 comma 7 delle Linee Guida regionali, riserva al gestore la possibilità di utilizzare i locali per svolgere servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio ed inoltre vendere pubblicazioni, materiale editoriale inerente la storia, la cultura e la tradizione dell'area nonché gadget o prodotti promozionali della propria attività e delle peculiarità del territorio del Comune realizzati direttamente dal gestore o da altri soggetti; tali attività sono subordinate al preventivo nulla-osta da parte dell'Agenzia Pugliapromozione ed alle norme fiscali e civilistiche vigenti.

Art. 5 – Personale, volontari e collaboratori.

Il gestore dovrà avvalersi di figure professionali aventi i seguenti titoli di studio e requisiti:

Responsabile tecnico	Laureato o diplomato in discipline turistiche, umanistiche, storico-artistiche o architettoniche. Esperienza pluriennale nel settore turistico-culturale. Il Responsabile tecnico coordinerà le attività previste.
Addetti al servizio di informazione e accoglienza turistica	Le persone da destinare al servizio di front-desk Infopoint dovranno possedere i seguenti requisiti minimi documentabili: - Capacità di operare con strumenti informatici e telematici; - Buona attitudine nelle relazioni con il pubblico; - Buona conoscenza del territorio e delle sue risorse turistiche; - Ottima conoscenza della lingua italiana scritta e parlata; - Ottima conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata - Sarà valutata con punteggio maggiore la presenza di almeno una guida con patentino regionale

Entro dieci giorni dall'avvio del servizio, il gestore è tenuto a comunicare per iscritto al Comune i nominativi delle persone impiegate nel servizio ed il relativo curriculum. Lo stesso procedimento dovrà essere seguito in caso di sostituzione nel corso del periodo di effettuazione del servizio.

Art. 6 – Obblighi ed oneri a carico del gestore.

Il gestore deve assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per la corretta gestione dei servizi di cui al precedente articolo 4, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di igiene e sicurezza dei luoghi di lavoro.

Il gestore è tenuto:

- a custodire l'Infopoint con tutte le sue attrezzature;
- a curare la pulizia dei locali Infopoint, ivi inclusa la fornitura delle attrezzature e dei materiali di consumo all'uopo necessari;
- ad eseguire la manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature ed apparecchiature quali computer, stampanti ecc. ricevute al momento dell'avvio del servizio in modo da poterle

restituire al Comune, al termine della convenzione, in buono stato di funzionalità fatto salvo il normale deterioramento derivante dal loro utilizzo;

- a dotarsi di assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dallo svolgimento del servizio come previsto dal successivo art. 8;
- a rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione infortuni;
- a segnalare tempestivamente al Comune la necessità di effettuare opere di manutenzione straordinaria allo Infopoint, opere che restano di competenza del Comune;
- a presentare una relazione semestrale sul servizio svolto;
- a consentire in qualsiasi momento l'accesso ai locali Infopoint. del personale comunale incaricato per eventuali controlli sul regolare svolgimento del servizio;
- individuare tra il personale incaricato un referente che tenga i rapporti con il Comune;
- provvedere alla redazione dell'inventario di tutto il materiale presente nell'Ufficio Infopoint

Art. 7 Oneri a carico del comune:

- la manutenzione straordinaria;
- il pagamento delle utenze di acqua ,luce, cellulare.

Art. 8 – Responsabilità civile verso terzi

Il gestore 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 oggetto della convenzione.

A tale scopo il gestore dovrà stipulare idonea polizza assicurativa verso terzi per la responsabilità civile verso terzi per danni a persone o cose con un massimale di € 200.000,00, esonerando il Comune da qualsiasi responsabilità in merito.

Art. 9 – Referenti delle parti.

Il concessionario ed il concedente stabiliscono che i responsabili delle comunicazioni scritte e degli adempimenti formali contratti in forza della presente convenzione sono per il Comune il Responsabile Area Affari Generali 2^a e per il gestore il Presidente pro-tempore dell'associazione.

Per le questioni di natura tecnica o relative alla manutenzione sia ordinaria che straordinaria il Responsabile dell'Area Affari Generali 2^a verrà coadiuvato dal Responsabile del Servizio Manutenzione. I riferimenti del gestore sono i seguenti: posta elettronica certificata.....numero di cellulare.

Art. 10 – Risoluzione delle controversie.

In caso di controversia tra il gestore ed il Comune circa l'interpretazione e l'esecuzione del servizio e della presente convenzione, le parti si attiveranno secondo buona fede per la composizione bonaria della controversia. Ove non si addivenga all'accordo amichevole, ogni controversia resterà devoluta alla giurisdizione esclusiva del giudice ordinario. A tale scopo viene stabilita la competenza esclusiva del foro di Taranto. In nessun caso l'insorgere di controversie in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione delle prestazioni indicate nella convenzione potrà giustificare la sospensione od il rifiuto dell'esecuzione del servizio da parte del gestore.

Art. 11 – Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio.

Il Comune, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il gestore nulla possa eccepire, può effettuare, in qualsiasi momento, verifiche e controlli circa il perfetto andamento della gestione e l'osservanza da parte del gestore, di tutte le disposizioni contenute nella presente convenzione e nelle Linee Guida regionali.

Qualora si verificassero, da parte dell'affidatario, inadempimenti tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, inadempimenti alle disposizioni contenute nel presente capitolato o nelle Linee Guida o in qualsiasi normativa vigente in materia, l'Amministrazione Comunale potrà fissare un congruo termine entro il quale il gestore dovrà conformarsi, nonché produrre le proprie controdeduzioni. Qualora non vengano prodotte giustificazioni o il gestore non ottemperi entro il termine stabilito, l'Amministrazione risolve il rapporto, procedendo nei confronti del gestore alla determinazione dei

danni eventualmente sofferti, e agendo per il pieno risarcimento dei danni eventualmente subiti.
Nel caso di risoluzione del rapporto per inadempimento dell'affidatario, l'Amministrazione al fine di garantire comunque la prosecuzione del servizio, è autorizzata, qualora non decida di gestirlo direttamente, ad instaurare un nuovo rapporto di collaborazione con gli altri partecipanti alla gara nell'ordine della graduatoria.

Art. 12 – Trattamento dati personali e diritto di accesso.

Il Comune, ai sensi del GDPR Regolamento Europeo Privacy 679/2016, informa il gestore che tratterà i dati contenuti nella presente convenzione e in generale tutti i dati acquisiti nello svolgimento del rapporto contrattuale, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti comunali.

Il gestore, per quanto di competenza, è titolare del trattamento dei dati personali e si obbliga a trattare i dati personali raccolti in relazione all'espletamento del servizio oggetto della presente convenzione esclusivamente ai fini dell'esecuzione della stessa, rispondendo direttamente dei danni provocati agli interessati in violazione delle norme vigenti in materia. Art. 13 – Cessione e subappalto

E' vietato al gestore di cedere o subappaltare ad altri l'esecuzione di tutte o di una parte delle prestazioni contrattuali senza il preventivo consenso scritto dall'Amministrazione, pena la risoluzione del contratto.

Art. 14 – Rinvio

Per quanto non previsto nella presente convenzione, si intendono richiamate ed applicabili le disposizioni di legge che regolano la materia.

Per il Comune - Responsabile Area Affari Generali 2^ _____

Per il Gestore – Legale Rappresentante Sig./ra

