



COMUNE DI REGGIO CALABRIA
U.O. CULTURA IMMAGINE TURISMO

Via Fata Morgana, 13 - 89127 Reggio Calabria
 Tel. 0965/362072 - 362060 - Fax. 0965/813155

**Capitolato speciale di appalto per la gestione del servizio di
 Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Reggio
 Calabria**

ART. 1- OGGETTO E DURATA DELL' APPALTO

La gara ha per oggetto l'affidamento della gestione del "Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Reggio Calabria"

ART. 2 - ATTIVITA'

I servizi oggetto del presente appalto comprendono le seguenti attività :

- a) raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche, eventualmente provvedendo a realizzare e distribuire gratuitamente schede, elenchi, miniguide e più in generale materiale informativo ad uso del turista;
- b) distribuzione e/o messa a disposizione degli utenti di materiale informativo consistente in: piantine delle località comprese nel comune o nei comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; carte stradali della Regione; elenchi delle strutture turistiche o ricettive;
- c) messa a disposizione dei visitatori di apposite schede di valutazione sul grado di soddisfacimento dei servizi richiesti e eventuali suggerimenti per il miglioramento degli stessi;
- d) distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali, con particolare riferimento al territorio del Comune di Reggio Calabria e al territorio dell'Area dello Stretto e delle zone limitrofe di particolare interesse turistico;
- e) dare assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva;
- f) disbrigo corrispondenza indirizzata all'ufficio, con spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti, con successiva consegna agli uffici comunali di rendicontazione del materiale spedito con relativi indirizzi dei destinatari; la spedizione sarà a cura del competente Ufficio Comunale;
- g) fornire appoggio logistico all'Amministrazione Comunale, nonché alle Associazioni in generale che organizzino attività ed iniziative di interesse culturale e turistico. Eventuali compensi e/o oneri da sostenere a carico dell'Affidatario saranno concordati di volta in volta;
- h) raccolta schede reclami per disservizi e inoltro all'Ente competente ed alle Associazioni di competenza;
- i) collaborazione con l'Ufficio Cultura Immagine Turismo del Comune nella predisposizione di un calendario degli eventi, nell'organizzazione e gestione, progetti ed iniziative di carattere promozionale, turistico e culturale. Collaborazione per l'ideazione e la realizzazione di opuscoli e guide di informazione turistica locale. Partecipazione in genere alla promozione degli eventi organizzati sul territorio comunale;
- j) vendita materiale editoriale a pagamento, eventualmente, fornito dal Comune;
- k) predisposizione di specifica relazione che indichi il numero e la nazionalità dei turisti ricevuti nonché la tipologia delle richieste pervenute, da trasmettere al Comune ogni 30 giorni

ga

Art. 3 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I servizi richiesti dovranno svolgersi, nei giorni e nell'orario di apertura stabiliti, presso la sede del Punto Informativo che sarà allocata in una adeguata struttura, ubicata nel centro storico della Città. La struttura sarà concessa esclusivamente per l'utilizzo richiesto, con divieto di sublocazione e cessione anche parziale e divieto di mutamento di destinazione d'uso. Il soggetto gestore, nell'esplicare la propria attività, dovrà agire nel rispetto delle norme di pubblica sicurezza e di ogni altra norma relativa ai locali pubblici.

Il Comune fornirà, oltre al locale, gli arredi e la strumentazione tecnica funzionali al servizio concedendoli in comodato gratuito. A giudizio insindacabile del Comune, potranno essere effettuate variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature, potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni selfservice e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet etc.).

L'Affidatario potrà effettuare variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature previo accordo con il Comune.

All'atto della consegna della struttura sede del servizio oggetto del presente capitolato e degli arredi e strumentazioni verrà predisposto e sottoscritto, in contraddittorio tra Comune e Affidatario, un verbale di consistenza e consegna. Tutto ciò che risulterà da tale elenco rimarrà, alla scadenza del contratto, di proprietà del Comune. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture e delle attrezzature, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Se dalla ricognizione suddetta risultassero danni alle attrezzature, arredi e/o ai locali concessi in comodato gratuito all'Affidatario, il Comune procederà con le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali previste dalla normativa vigente nonché dal presente capitolato.

L'attività oggetto del presente capitolato dovrà essere svolta in stretta relazione con il Comune.

Il gestore si impegna a fornire, per l'espletamento del servizio, almeno 2 unità lavorative.

Art. 4 – ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE

Dovrà essere garantita l'apertura dell'ufficio di informazione turistica per almeno n. 8 ore giornaliere. L'articolazione temporale oraria dovrà essere concertata con il Comune e sarà definita dal Dirigente dell'U.O. Cultura Immagine Turismo Comune all'atto della stipula del contratto. Gli orari ed i giorni di apertura dell'Ufficio potranno essere ampliati e/o modificati, nel rispetto del minimo stabilito, previo accordo con l'Amministrazione, in base alle esigenze dell'utenza ed al periodo dell'anno.

In linea di massima potrà essere osservato il seguente orario :

1) mesi gennaio/febbraio/marzo/ottobre/novembre/dicembre: deve essere garantito il servizio di 8 ore giornaliere, a carattere spezzato, dal lunedì al sabato. Nei suddetti mesi nel giorno di domenica dovrà essere prevista l'apertura dell'ufficio in occasione di manifestazioni programmate.

2) mesi aprile/maggio/giugno/luglio/agosto/settembre: deve essere garantito il servizio di 8 ore giornaliere, a carattere spezzato, dal lunedì alla domenica.

L'orario di apertura degli uffici di informazione turistica dovrà essere esposto in modo ben visibile all'esterno dei locali.

Art. 5 – IMPORTO A BASE D'ASTA

L'importo a base d'asta per i servizi di cui al presente appalto è pari ad € 45.000,00 (oltre Iva). Gli oneri di sicurezza relativi alle interferenze sono pari a 0 (zero)

Art. 6 – RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DEL GESTORE

L'Affidatario si obbliga a conformarsi a tutte le leggi e regolamenti in vigore che disciplinano le attività del servizio oggetto del presente capitolato; si obbliga, altresì, ad ottenere tutte le autorizzazioni e a rispettare tutte le formalità amministrative necessarie allo svolgimento del servizio.

L'Affidatario è sempre responsabile, sia verso l'Amministrazione Comunale sia verso terzi, dell'esecuzione dei servizi assunti. E', altresì, responsabile dell'operato e del contegno del personale dipendente e degli eventuali danni.

L'Affidatario che assume l'appalto di cui al presente capitolato, dovrà dichiarare prima dell'accettazione, e di essere a conoscenza della normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

Per l'esecuzione dei servizi l'Affidatario si avvale di personale dallo stesso retribuito nel rispetto della normativa e sotto la propria responsabilità.

Si impegna, altresì, a rispettare tutte le norme previdenziali ed assistenziali vigenti in Italia, verso il personale impiegato nel servizio

Fatti salvi gli obblighi e gli oneri di cui a tutti gli altri articoli del presente Capitolato, è fatto obbligo all'Affidatario di:

- provvedere a tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi;
- fornire ogni mezzo necessario e sufficiente per realizzare servizi descritti nel presente capitolato nei termini richiesti;
- provvedere alle licenze ed autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi;
- provvedere a tutte le previdenze necessarie al fine di evitare, nel corso delle attività, incidenti e danni alle persone, alle strutture, agli altri servizi ed a quant'altro esistente nelle zone di lavoro e di deposito nonché nelle zone limitrofe;
- non alterare l'attuale struttura degli immobili;
- assumersi il rischio di imprevisti e difficoltà esecutive, a fronte delle quali non potrà, pertanto, richiedere alcun compenso;
- fornire, in caso di obblighi non soddisfatti, immediate ed esaurienti spiegazioni e contestuali proposte di soluzioni alternative;
- rispettare i termini ed i costi previsti, assumendosi conseguenze ed oneri derivanti dalla mancata osservanza degli stessi, salva la dimostrazione che l'eventuale omissione sia dovuta a mancata ottemperanza dei propri obblighi da parte del Comune;
- non cedere o subappaltare i servizi di cui ai punti precedenti;
- assumersi integralmente tutti gli oneri relativi a danneggiamenti di qualsiasi natura e al degrado intervenuti, dopo l'avvio del servizio, sui locali concessi e sulle loro adiacenze, ad eccezione dei danni determinati da cause estranee ai servizi prestati e all'occupazione dei locali, pur restando anche in questo caso a carico del Gestore l'onere della prova;
- indicare prima dell'attivazione del servizio gli indirizzi (postali, telefonici, fax, e-mail) cui indirizzare le comunicazioni di servizio che si rendessero eventualmente necessarie;
- garantire la riservatezza delle informazioni, conoscenze e procedure;
- non utilizzare il logo del Comune nonché l'esibizione, anche a fini pubblicitari, di insegne o marchi di qualsiasi genere e tipo salvo quelli eventualmente autorizzati dall'Amministrazione;
- trasmettere al Comune:
 - una relazione trimestrale sull'attività svolta;
 - una nota sulle situazioni critiche emerse.

Art. 6 - SICUREZZA

Nessuna responsabilità, ad alcun titolo, potrà essere attribuita al Comune in caso di incidenti, di ogni natura e genere, eventualmente accaduti al personale impiegato dall'Affidatario o ai clienti del servizio nelle aree di pertinenza dei servizi oggetto del presente capitolato.

L'Affidatario dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolgano in condizioni permanenti di sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle eventuali norme interne del Comune in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

Tutto il personale operativo utilizzato dall'Affidatario ha l'obbligo di attenersi alle disposizioni e alle norme di sicurezza individuale e all'utilizzo dei mezzi d'opera.

Art. 7- DANNI E ASSICURAZIONE

Ogni eventuale sinistro che si verificasse nell'espletamento del servizio od operazioni ad esso collegate ai danni dell'Amministrazione Comunale, per fatto o colpa dei lavoratori utilizzati è a

totale carico dell'Affidatario che si obbliga a risarcire integralmente i danni, su richiesta scritta e documentata dell'Amministrazione Comunale

Per la copertura dei rischi di cui al comma precedente, la ditta aggiudicataria si impegna a presentare, prima dell'inizio dei servizi, copia della polizza assicurativa con massimali non inferiori ad € 500.000,00.

Art.8 – MODALITA' D'APPALTO

Il servizio sarà affidato mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs 163/2006, con aggiudicazione con il criterio del prezzo più basso, inferiore rispetto all'importo posto a base di asta, ai sensi dell'art. 82 del citato D.Lgs. n. 163/2006. Non sono ammesse offerte in aumento. L'Amministrazione si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto. La gara verrà effettuata da una Commissione giudicatrice nominata allo scopo.

Art. 9- STIPULA DEL CONTRATTO

Tutte le spese inerenti e consequenziali al contratto, quali bolli, imposta di registro, ecc. sono a carico esclusivo dell'aggiudicatario, senza diritto di rivalsa.

L'Aggiudicatario, in sede di stipulazione del contratto, è tenuto a presentare tutti i documenti e certificati atti a comprovare quanto dichiarato in sede di gara e la insussistenza di cause ostative ex legge n. 575/65 e s.m.i.

Art. 10- CAUZIONE DEFINITIVA

Alla stipula del contratto, a garanzia delle obbligazioni derivanti dal servizio, la ditta aggiudicataria dovrà costituire apposita cauzione, con polizza fidejussoria bancaria o assicurativa, di importo pari al 10% del prezzo d'appalto, che deve:

- prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta del soggetto appaltante;
- avere validità di dodici mesi;

La garanzia copre eventuali inadempienze rispetto agli impegni assunti e/o la mancata esecuzione delle prestazioni offerte.

Art. 11- MODALITA' DI PAGAMENTO

Il Comune provvederà al pagamento in favore della ditta aggiudicataria in rate bimestrali posticipate, dietro presentazione di regolare fattura, con pagamento entro 90 gg. dalla data di presentazione della fattura, previa verifica della corretta esecuzione del servizio.

Art. 12 - PERSONALE ADDETTO

Entro dieci giorni dall'inizio dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare all'Amministrazione il numero ed i nominativi delle persone giornalmente impegnate e dei sostituti e segnalare entro sette giorni tutte le variazioni e i relativi dati di identificazione.

L'Aggiudicatario dovrà indicare, al momento dell'attivazione dei servizi, il nominativo della persona indicata quale coordinatore, presente in sede con recapito stabile, a cui l'Amministrazione potrà rivolgersi per eventuali contestazioni verbali in caso di irregolarità nell'esecuzione del servizio.

L'Aggiudicatario si obbliga a impiegare personale di ottima professionalità, in particolare il personale utilizzato dovrà possedere i seguenti requisiti:

- a) diploma di scuola media superiore;
- b) conoscenza della lingua inglese e di un'altra lingua straniera tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo;
- c) capacità di operare con strumenti informatici e telematici.

Il personale dovrà inoltre:

- avere ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- avere buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di riferimento (Reggio Calabria e sue frazioni, territorio dell'Area dello Stretto e della Provincia di Reggio Calabria, zone limitrofe di particolare interesse turistico);

- avere un'ottima conoscenza delle principali risorse, itinerari turistici, Enti e Istituti culturali della zona;
- possedere competenza generale di organizzazione delle attività di ufficio e gestione dei compiti da svolgere;
- avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali;
- possedere buona cultura generale;
- astenersi dal fornire a persone, non preventivamente ed espressamente autorizzate dal Comune, informazioni inerenti il servizio appaltato aventi carattere di riservatezza e/o che in qualsiasi modo possano arrecare danno all'immagine del Comune e/o del territorio;
- esporre in maniera sempre ben visibile il badge di riconoscimento.

Spetta all'Amministrazione chiedere la sostituzione delle persone che per documentati motivi non si dimostrino in grado di realizzare i compiti assegnati. Nel caso dell'esercizio di tale facoltà, l'impresa dovrà provvedere alla sostituzione delle persone entro e non oltre dieci giorni dal ricevimento della comunicazione.

L'Aggiudicatario dovrà rispettare per il personale utilizzato le normative contrattuali, previdenziali e fiscali previste per la categoria di appartenenza.

Per la tutela del pubblico interesse l'Aggiudicatario dovrà esporre, permanentemente e in modo ben visibile, nei locali adibiti al servizio, l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio.

Art. 13 – DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha durata di dodici mesi.

Art. 14 - DECADENZA

Comportano la decadenza dell'appalto per colpa dell'Aggiudicatario, previo accertamento del Comune e contestazione da parte della medesima:

- a) la mancata attivazione del servizio entro i termini stabiliti nel contratto senza giustificato motivo;
- b) la mancata costituzione della cauzione nei termini assegnati;
- c) le ripetute violazioni delle modalità di svolgimento dei servizi;
- d) la grave violazione degli obblighi di conservazione e tenuta dei libri contabili, nonché la mancata rendicontazione per due semestri consecutivi;
- e) la dichiarazione di insolvenza, la messa in liquidazione, la cessazione di attività del Gestore;
- f) il passaggio in giudicato di sentenza di condanna dell'Aggiudicatario per delitti finanziari che incidano sulla moralità professionale;
- g) l'inadempimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi assicurativi anche a favore di terzi nonché quelli relativi al pagamento delle spettanze dei lavoratori e dei contributi previdenziali e assistenziali a loro favore;
- h) l'inadempimento degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse relative alle attività di gestione dei servizi affidati.

La decadenza comporterà, in ogni caso, l'incameramento, di diritto, della cauzione. Non spetterà all'Aggiudicatario, in caso di decadenza dell'appalto, alcun indennizzo, per nessun titolo, neppure sotto il profilo di rimborso spese.

In tutti i casi di risoluzione del contratto per colpa dell'Aggiudicatario, esso ha l'obbligo di effettuare il pagamento di quanto dovuto fino a quel momento ed è tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dall'inadempimento, causa della risoluzione, fra cui il rimborso dei maggiori costi derivanti al Comune dalla stipula di un nuovo contratto o, comunque, dalla necessità di provvedere in altro modo alle prestazioni oggetto di contratto medesimo.

In caso di inadempimento totale o parziale degli obblighi contrattuali, il Comune comunicherà per iscritto all'Aggiudicatario le inadempienze riscontrate, ingiungendogli di adeguarsi con immediatezza, alle prescrizioni impartite per la corretta esecuzione del contratto.

L'Aggiudicatario potrà esporre le proprie ragioni o eliminare le cause di decadenza entro i venti giorni successivi alla contestazione.

Trascorso inutilmente tale termine sarà dichiarata la decadenza.

Art. 15- INADEMPIMENTI - PENALI

E' prevista la risoluzione "de iure" del contratto in caso di inadempimento "grave" che non consente la prosecuzione del rapporto.

Salva la risoluzione del contratto ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ed impreclusa l'eventuale responsabilità sancita dal diritto penale, l'Aggiudicatario dovrà corrispondere le penali:

a) di euro 80,00 per il ritardo negli orari di presenza;
b) di euro 200,00 per ogni giornata mancata effettuazione o interruzione del servizio;
c) da euro 50,00 ad euro 500,00 secondo la gravità dell'infrazione, per ogni altro inadempimento delle obbligazioni del presente Capitolato non comportante la risoluzione del Contratto.

2) Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, effettuata dal Committente, pena l'escussione della cauzione.

Art. 16- RECESSO

In tutti i casi di grave inadempimento dell'Aggiudicatario, il contratto potrà essere risolto a mezzo comunicazione scritta del Comune con lettera raccomandata A.R. In particolare il Comune potrà recedere dal contratto nei seguenti casi :

- 1) per motivi di pubblico interesse,
- 2) per gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'appaltatore anche a seguito di diffida;
- 3) per sospensione o abbandono o mancata effettuazione dei servizi appaltati da parte del personale addetto;
- 4) per ripetuta dimostrazione di incapacità di assolvere i servizi ad un livello di qualità giudicato sufficiente;

In tal caso il Comune potrà affidare i servizi a terzi in danno dell'impresa inadempiente, salvo risarcimento per eventuali maggiori danni.

All'appaltatore verrà corrisposto il prezzo contrattuale dei servizi effettuati fino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni. Il Comune potrà rivalersi sulle eventuali somme a credito dell'appaltatore , nonché sulla cauzione, senza bisogno di formale diffida o comunicazione.

ART. 17- FORO COMPETENTE

Tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza delle presenti norme di esecuzione e del conseguente contratto verranno deferite in via esclusiva al Foro di Reggio Calabria.

IL DIRIGENTE
(D.ssa Maria Luisa Spanò)

